

# Termo de Referência 6/2024

## Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
6/2024	373083-INCRA-SEDE/DF	LAERCIO LUCIO PEREIRA LIMA	04/06/2024 20:05 (v 0.3)
Status	RASCUNHO		

## Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão de obra		54000.139055 /2023-32

## 1. Definição do objeto

### 1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

#### 1.1.

Contratação de serviços técnicos especializados de multiexperiência para atendimento aos usuários em 1º (primeiro), 2º (segundo) e 3º (terceiro) níveis, fornecendo Sustentação Operacional, Gerenciamento, Governança e Orquestração da Infraestrutura de TIC do Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária - Incra, Superintendências Regionais - SR e Unidades Avançadas - UA, envolvendo visibilidade e monitoramento contínuo, com implementação de automação inteligente para gestão de eventos/processos, observando as melhores práticas preconizadas pela ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento e tabela abaixo:

GRUPO	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE ESTIMADA
Grupo 1 Estratégico	1	Ilha de Governança de Tecnologia da Informação (TI). A prestação do serviço contemplará o desenvolvimento de diretrizes, normas, políticas de TIC, interface com áreas de negócio para definições das necessidades de projetos estratégicos, acompanhamento e monitoramento das necessidades de informações críticas do órgão, elaboração do BIA, apoio a definições estratégicas	27014	Fixo Mensal	24
	2	Ilha de Governança de Segurança da Informação (SI). A prestação do serviço contemplará desenvolvimento de diretrizes, normas, políticas de segurança, apoio a implantação e aderência as melhores práticas voltadas para segurança, apoio para implementação do PPSI, elaboração e acompanhamento do programa de conscientização de segurança da informação, apoio a elaboração de processos de segurança, gestão de salas de crises, desenvolvimento de planos de continuidade de serviços, desenvolvimento de plano de disaster recovery, desenvolvimento de plano de	27014	Fixo Mensal	24

		comunicação para crises, controles de vulnerabilidades e aderência a ISO 27001:2022 e suas derivações			
	3	Ilha de Serviços de TIC. A prestação do serviço contemplará controle de indicadores de processos de TIC, apoio ao ciclo de vida de processos de TIC utilizando as melhores práticas da biblioteca ITIL	27014	Fixo Mensal	24
	4	Ilha de Gerenciamento de Incidentes. A prestação dos serviços versa sobre as atividades de prevenção, tratamento e resposta a incidentes para atuação em demandas críticas que possam impactar, direta ou indiretamente, a segurança e a disponibilidade total do ambiente de TIC do Incra	27014	Fixo Mensal	24
Grupo 2 <b>Central de Serviços</b> <b>(Atendimento Nível 1 e 2)</b>	5	Ilha de Central de Serviços. Prestação de serviços de atendimento ao usuário de <b>nível 1</b> por meio da <u>central de serviços (service desk)</u> com fornecimento de solução tecnológica de gestão de atendimento e barramento de integração de omnichannel para canais telefônicos, portais de serviços e mensageria e serviços de TI que permitam o atendimento remoto	26980	Fixo Mensal	24
	6	Ilha de Atendimento Presencial ( <u>SEDE</u> ). A prestação de serviços de atendimento ao usuário de <b>nível 2</b> por meio de abertura de chamado, sendo o atendimento remoto e/ou presencial	27014	Fixo Mensal	24
	7	Ilha de Atendimento Presencial – <u>Superintendências Regionais (SR)</u> . A prestação de serviços de atendimento ao usuário de <b>nível 2</b> por meio de abertura de chamado, sendo o atendimento remoto e/ou presencial	27014	Fixo Mensal	24
	8	Ilha de Atendimento Presencial – <u>Unidades Avançadas (UA)</u> . A prestação de serviços de atendimento ao usuário de <b>nível 2</b> , sendo o atendimento remoto e/ou presencial, devendo ser observado o SLA estipulado para cada UA	27014	Fixo Mensal	24
Grupo 3 <b>Automação e Visibilidade</b>	9	Ilha de Automação. A prestação de serviços contemplará a automação de atividades repetitivas, ampliando o desempenho das atividades entregues no âmbito do Incra	27014	Fixo Mensal	24
	10	Ilha de serviço de Visibilidade Integrada do ambiente de Infraestrutura de TIC, com fornecimento de ferramenta de monitoramento, durante período da prestação do serviço, com avaliação mensal do alcance do NMSE, indicadores de desempenho e qualidade definidos neste documento	27014	Fixo Mensal	24
	11	Ilha de Infraestrutura de Aplicações. A prestação de serviços versa sobre o suporte à infraestrutura - Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores.	27014	Fixo Mensal	24

Grupo 4 <b>Sustentação</b>  (Atendimento Nível 3)	12	Ilha de Governança de Dados. A prestação de serviços versa sobre o gerenciamento de dados, bem como criação e execução de Plano de Backup, armazenamento e proteção de dados do Inkra. Contempla, ainda, as atividades de manutenção dos bancos de dados, incluindo a sustentação, suporte, performance e administração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados existentes no ambiente corporativo, assim como das ferramentas de BI.	27014	Fixo Mensal	24
	13	Ilha de Suporte redes locais, com apoio ao monitoramento de redes. A prestação do serviço versa sobre o administração de Redes, Serviços e Aplicações, verificando nas ferramentas de monitoramento do ambiente a ocorrência de alertas de incidentes e atuando de acordo com os <i>scripts</i> e procedimentos pré-definidos.	27014	Fixo Mensal	24
	14	Ilha de administração de Virtualização, Hiperconvergência e <i>Cloud</i> . A prestação dos serviços versa sobre a administração, sustentação e monitoramento dos serviços no ambiente, visando garantir a disponibilidade de servidores de redes, aplicativos, sistemas operacionais e demais serviços	27014	Fixo Mensal	24
Grupo 5 <b>Projetos</b>	15	Ilha de Gerenciamento de Projetos de TI. A prestação dos serviços contemplará as atividades de organização, execução e monitoramento de projetos e processos de TI do Inkra	27014	Fixo Mensal	24

Tabela 01 - Bens e Serviços

Tratando-se de contratação que prevê operação continuada de sistemas estruturantes de tecnologia da informação, prazo de vigência da contratação é de **24 (vinte e quatro)**, prorrogável por até 10 (dez) anos, contados a partir da data de assinatura do instrumento contratual, na forma do inciso I, do artigo 110 da Lei nº 14.133, de 2021.

O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que se trata de serviços técnicos especializados compreendendo a manutenção, implantação e execução continuada de serviços relacionados à monitoração, à sustentação de infraestrutura de TIC e à central de serviços, pagos mensalmente, mediante apuração dos indicadores, pelos resultados recebidos e homologados, aderentes às especificações técnicas estabelecidas no Estudo Técnico Preliminar nº 40/2023, Anexo XIX, bem como no presente Termo de Referência.

Os serviços serão pagos mensalmente, deduzido qualquer desconto porventura ocorrido em razão de não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço, ficando a critério da prestadora de serviço definir o tamanho e a escala de trabalho da equipe.

Em casos de necessidades de deslocamento do técnico para o atendimento presencial a contratada arcará com todas as despesas referente ao deslocamento de seus profissionais, sem qualquer ônus adicional do Inkra.

Em conformidade com a Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertencem à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, devendo ser justificado os casos em que isso não ocorrer.

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

## 2. Fundamentação da contratação

### 2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

O Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária - Incra é uma Autarquia Federal vinculada ao Ministério da Casa Civil, criada pelo Decreto-Lei nº 1.110, de 9 de julho de 1970. Atualmente, o Incra possui estrutura organizacional diretiva composta pelas seguintes Unidades: Gabinete da Presidência (GAB), Ouvidoria (OUV), Câmara de Conciliação Agrária (CCA), Diretoria de Gestão Estratégica (DE), Diretoria de Gestão Operacional (DO), Diretoria de Governança Fundiária (DF), Diretoria de Desenvolvimento e Consolidação de Projetos de Assentamento (DD).

Além de suas Diretorias que compõe 1 Sede, existem 29 Superintendências Regionais (SR), 2 Unidades Avançadas Especiais (UAE) e 44 Unidades Avançadas (UA), conforme constante na última tabela da Portaria nº 531, de 23 de março de 2020, acessada em 23 de junho de 2021, as quais são responsáveis por executar a Política Nacional de Reforma Agrária (PNRA) a cargo do Incra. Atualmente, o Incra comporta políticas voltadas ao Acesso à Terra, Crédito, Infraestrutura, Educação, Meio Ambiente, Geração de Renda e Ordenamento e Estrutura Fundiária.

Os serviços de suporte especializado são imprescindíveis para as atividades do Instituto, haja vista que o Incra faz uso crescente e intensivo de recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) que se apoiam sobre toda uma rede de provimento de serviços. Deve-se mencionar que muitos dos serviços internos da TI dependem de adequado tempo de resposta a incidentes, problemas e necessidades de modernização da operação e do suporte em questão, a exemplo dos serviços de gerenciamento de redes, gerenciamento de comunicações integradas, acesso à Internet, segurança de redes, cabeamento estruturado, atendimentos aos usuários em níveis iniciais e escalados, implantações etc.

Por ser uma organização complexa e com políticas desafiadoras, existe uma grande necessidade de integração, mapeamento, interação, comunicação e confiabilidade nos seus processos de negócio e fluxos de trabalho. Por isso, o investimento em uma equipe de sustentação de infraestrutura que garanta a segurança e disponibilidade dos dados, viabilizando o atendimento da Missão da Instituição e na disponibilização de serviços essenciais à sociedade.

A contratação deste serviço também vai ao encontro das diretrizes do Governo Federal, especialmente pelas normas e recomendações emitidas pelo Ministério da Economia, órgão central do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISF, além de atender aos requisitos da Estratégia de Governança Digital do Governo Federal e da Recomendação 25 contida no sistema *e-Aud* CGU que alude sobre a normatização da proibição de TIs paralelas.

Vale ressaltar que 4 SRs e todas as UAes e UAs do Incra encontram-se desamparadas de contratos desse tipo de serviço e, atualmente são atendidas sob demanda através de abertura de ordens de serviço de demanda/projeto.

Nesse sentido, assevera-se a recente publicação do modelo de referência deste tipo de contratação, a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, frente às recomendações dispostas no Acórdão nº 2.037/2019-TCU-Plenário e o Acórdão nº 1.508/2020-TCU-Plenário, pois isso corrobora para a necessidade de realizar uma nova contratação. Outrossim, as necessidades de TI elencadas atualmente são atendidas por meio do Contrato Administrativo nº 46.300/2018, tendo por objeto, em  *síntese*, a prestação de serviços continuados de TI, haja vista que esse utiliza como métrica a Unidade de Serviço Técnico - UST, e também não consegue suprir a necessidade de todas as unidades organizacionais do Incra.

Ademais, faz mister registrar que compete à Divisão de Infraestrutura de Rede e Comunicação de Dados - DOT-2:

I - promover a melhoria da qualidade da infraestrutura da rede de comunicação de dados, voz e imagem, garantindo a conectividade entre as unidades do INCRA;

II - definir as políticas e normas de segurança de utilização dos serviços de rede e comunicação de dados, voz e imagem no âmbito do INCRA;

III - planejar, propor, acompanhar e executar a política de segurança do parque computacional do INCRA;

IV - planejar e implantar sistemas de cópias de segurança (backup) e restauração de dados corporativos;

V - propor, elaborar e divulgar materiais educativos sobre a correta utilização dos serviços de rede e comunicação de dados;

VI - prestar assessoria técnica na elaboração de políticas, normas, pareceres e especificação técnica de rede de comunicação, voz e imagem, softwares básicos, segurança da informação e equipamentos computacionais;

VII - elaborar o planejamento de contratação, tais como os projetos básicos ou termos de referência definindo os critérios de aceitação dos serviços ou produtos relativos à infraestrutura de rede no âmbito da Sede, bem como analisar e aprovar projetos elaborados nas demais unidades;

VIII - gerenciar os contratos de prestação de serviços e controlar a qualidade dos produtos ou serviços relacionados à infraestrutura de rede no âmbito da Sede;

IX - coordenar e supervisionar a execução das atividades relacionadas à sua área de atuação nas Superintendências Regionais; e

X - desempenhar outras atividades compatíveis com suas atribuições.

O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual para o exercício de 2024, conforme consta das informações básicas deste termo de referência, bem como está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2024 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação 2021 - 2024, conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS 2021-2024	
ID	Objetivos Estratégicos
PDT 01	Viabilizar a Transformação Digital
PDT 02	Reduzir o tempo de espera pelo atendimento dos serviços
PDT 06	Ampliar a oferta dos serviços digitais
PDT 07	Reduzir custos na prestação dos serviços.
PDT 08	Implantar mecanismos de avaliação e monitoramento na prestação de serviço
PDT 09	Implementar soluções tecnológicas que otimizem o trabalho dos técnicos, com eliminação de atividades repetitivas

Tabela 03 - Alinhamento aos Planos Estratégicos

ALINHAMENTO AO PDTIC 2021-2024			
ID	Necessidade de Contratação	ID	Meta do PDTIC associada
NC004	Serviços de Apoio à gestão de TIC e qualidade de software	M. 003	Garantir a continuidade e a disponibilidade dos recursos, soluções e serviços de TIC
NC005	Serviços de desenvolvimento e manutenção de software, serviços, aplicações e portais WEB		
NC024	Serviço de operação da infraestrutura de TIC amplo e para atender todas as unidades	M. 002	Manter o serviço de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC de todas as unidades do Incra
NC025	Serviço de suporte técnico dos recursos e soluções de TI sobre equipamentos de rede e da infraestrutura física de TIC		
NC027	Ferramentas para monitoramento dos recursos, soluções e serviços de TIC		

#### Tabela 04 - Alinhamento ao PDTIC

Por tratar de oferta de serviços públicos digitais, o objeto da contratação será integrado à Plataforma Gov.br, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e suas atualizações, de acordo com as especificações deste Termo de Referência.

#### Do uso do registro de preços

Será adotado o Sistema de Registro de Preços - SRP, haja vista a conveniência da prestação dos serviços, visando minimizar os riscos de descontinuidade e reduzir os custos necessários. Pois, esse possui uma vasta gama de vantagens, principalmente ao permitir a evolução significativa do planejamento das atividades de infraestrutura da Administração.

Ademais, a opção pelo SRP originário de Pregão Eletrônico, é a mais viável, pois possui características vantajosas para a administração pública, por exemplo o fato da existência de facultatividade na contratação dos serviços do objeto licitado, sendo assim, a Administração tem a discricionariedade de agir conforme suas necessidades, podendo flexibilizar suas despesas, com a devida adequação aos recursos disponíveis.

Nesse sentido, faz mister registrar que tal modalidade encontra-se em conformidade com o artigo 3º, inciso II do Decreto nº 11.462, de 31 de março de 2023, que permite a adoção do SRP quando for conveniente a aquisição de bens com previsão de entregas parceladas ou contratação de serviços remunerados por unidade de medida, como quantidade de horas de serviço, postos de trabalho ou em regime de tarefa.

Registro de Preços terá vigência de 12 (doze) meses, a partir da data de assinatura podendo ser prorrogada, por igual período desde que comprovada a vantajosidade, conforme disposto no art. 84 da Lei 14.133 de 2021.

Considera-se data da assinatura aquela constante do instrumento ou da aposição da última assinatura eletrônica, se mais recente. A qualquer tempo da vigência do Registro de Preços, e de acordo com as necessidades da Administração, o detentor de preço registrado poderá ser convocado para o fornecimento do objeto.

O Incra procederá à divulgação da Ata de Registro de Preços e manterá constante atualização de preço registrado e demais condições inerentes, por meio da plataforma Comprasnet.

Para fins de comprovação da manutenção da vantagem dos preços registrados, o Incra e os Órgão Participantes promoverão pesquisa de mercado antes da formalização de cada pedido de compra dos itens registrados, exceto para o primeiro pedido, se realizado dentro do prazo de 90 (noventa) dias após o registro dos preços de cada item.

A Ata de Registro de Preços, durante sua vigência e desde que devidamente jus ficada a vantagem econômica, poderá ser utilizada por qualquer órgão que não tenha participado do certame licitatório, mediante anuência do Incra - Órgão Gerenciador.

A manifestação do Incra (Órgão Gerenciador) fica condicionada à realização de estudo, pelos órgãos e pelas entidades que não participaram do registro de preços, que demonstre o ganho de eficiência, a viabilidade e a economicidade para a Administração Pública Federal da ulização da ata de registro de preço.

O estudo, após aprovação pelo Incra (Órgão Gerenciador), será divulgado no Portal de Compras do Governo Federal. Após a autorização do Incra, o órgão não participante deverá efetivar a aquisição ou contratação solicitada em até 90 (noventa) dias, observado o prazo de vigência da ata.

Competirá ao órgão não participante os atos relativos à cobrança do cumprimento pelo fornecedor das obrigações contratualmente assumidas e a aplicação, observada a ampla defesa e o contraditório, de eventuais penalidades decorrentes do descumprimento de cláusulas contratuais, em relação às suas próprias contratações, informando as ocorrências ao Órgão Gerenciador.

Caberá ao fornecedor beneficiário da Ata de Registro de Preços, observadas as condições nela estabelecidas, optar pela aceitação ou não do fornecimento ao órgão/entidade não participante, desde que não prejudique as obrigações anteriormente assumidas com o Incra

O quantitativo decorrente das adesões à ata de registro de preços não poderá exceder, na totalidade, ao dobro do quantitativo de cada item registrado na ata de registro de preços para o Órgão Gerenciador, independentemente do número de órgãos não participantes que aderirem.

#### Da Revisão dos Preços Registrados

O preço registrado poderá ser revisto em decorrência de eventual redução daqueles praticados no mercado ou de fato que eleve o custo do item registrado, cabendo ao Incra (Órgão Gerenciador) promover as necessárias negociações perante os fornecedores.

Quando o preço inicialmente registrado, por motivo superveniente, tornar-se superior ao praticado no mercado, o Incra (Órgão Gerenciador) convocará o fornecedor visando à negociação para a sua redução e adequação aos praticados pelo mercado.

Frustrada a negociação, o fornecedor será liberado do compromisso assumido e o Incra convocará os demais fornecedores visando oferecer igual oportunidade de negociação.

A ordem de classificação dos fornecedores que aceitarem reduzir seus preços aos valores de mercado observará a classificação original. Quando o preço de mercado se tornar superior ao preço registrado e o fornecedor, mediante requerimento devidamente comprovado, não puder cumprir o compromisso, o Incra (Órgão Gerenciador) poderá:

Não havendo êxito nas negociações o Incra (Órgão Gerenciador) procederá à revogação da Ata de Registro de Preços, adotando as medidas cabíveis para a obtenção da contratação mais vantajosa.

Convocar os demais fornecedores visando igual oportunidade de negociação. Liberá-lo do compromisso assumido, sem aplicação da penalidade, confirmando a veracidade dos motivos e dos comprovantes apresentados, se a comunicação ocorrer antes do pedido de fornecimento;

### **Do Cancelamento do Registro de Preços**

O Fornecedor terá seu Registro de Preços cancelado quando:

O fornecedor poderá solicitar o cancelamento do seu registro de preços na ocorrência de fato superveniente que venha a comprometer a perfeita execução contratual, decorrente de caso fortuito ou força maior, devidamente comprovados.

A Administração apreciará as razões de defesa e decidirá, motivadamente, pelo cancelamento do preço, com a liberação do fornecedor ou com as consequências dele advindas.

Esgotado o prazo do subitem anterior, e mantendo-se silente o fornecedor, o preço registrado será considerado cancelado, sem prejuízo de aplicação das sanções.

A defesa deverá ser apresentada no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da data do recebimento da notificação de cancelamento de registro.

O cancelamento de registro, nas hipóteses previstas, assegurados o contraditório e a ampla defesa, será formalizado por despacho da autoridade competente do Incra.

Não aceitar reduzir o seu preço registrado, na hipótese de este se tornar superior àqueles praticados no mercado;

Não efetuar o recebimento da nota de empenho no prazo de 2 (dois) dias úteis, sem justificativa aceitável;

Descumprir as condições da Ata de Registro de Preços;

### **Parcelamento da Solução de TIC**

A Lei 14133/2021, que trata de contratações no âmbito da Administração Pública, estabelece critérios para o parcelamento da solução de TIC, quais sejam:

Art. 40. O planejamento de compras deverá considerar a expectativa de consumo anual e observar o seguinte:

(...)

§ 3º O parcelamento **não** será adotado quando:

I - a economia de escala, a redução de custos de gestão de contratos ou a maior vantagem na contratação recomendar a compra do item do mesmo fornecedor;

**II - o objeto a ser contratado configurar sistema único e integrado e houver a possibilidade de risco ao conjunto do objeto pretendido;**

III - o processo de padronização ou de escolha de marca levar a fornecedor exclusivo. (grifo nosso)

De acordo com a lei supracitada, em alguns casos, a Administração Pública pode optar por não parcelar a solução de TIC - Tecnologia da Informação e Comunicação com base em critérios como economicidade, eficiência e interesse público. O não parcelamento pode ser justificado pela necessidade de garantir a efetividade da solução de TIC de forma mais ágil e eficaz, considerando os requisitos de segurança, integridade e disponibilidade das informações.

Nesse contexto, registra-se que o objeto deste Termo de Referência consiste na prestação de serviços especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC para infraestrutura envolvendo a contratação de atendimento aos usuários em 1º (primeiro), 2º (segundo) e 3º (terceiro) níveis, fornecendo a Sustentação Operacional, Gerenciamento, Governança e Orquestração da infraestrutura de TIC do Inbra, Superintendências e Unidades Avançadas, ou seja, trata-se de prestação de serviço específico, com objetivo de integrar os serviços de infraestrutura, processos e negócios com as tecnologias e manter a alta disponibilidade do ambiente. A rápida interação entre os profissionais e as soluções utilizadas envolvidas nesta contratação é fundamental para garantir pleno funcionamento dos serviços contratados.

Quando analisado sob os aspectos técnicos, tem-se configurado o inter-relacionamento e a interdependência entre os serviços a serem contratados, uma vez que não é possível estabelecer os limites, por serem extremamente tênues, de onde se iniciam e terminam as repercussões entre um e outro, especialmente por se ter como meta alcançar a maturidade do ambiente como um todo, a alta disponibilidade e a gestão de riscos da contratação e dos negócios.

Como exemplos desta situação, regular e comum, pode ser citada uma demanda de usuário encaminhada por meio da **Central de Serviços**, canal primário de operação de atendimento ao usuário, que para ser solucionada requer plena interação entre todas as partes envolvidas e necessárias para o atendimento célere. A demanda, para ser resolvida, necessariamente terá que transitar e promover ações de análise, ajuste e alterações isoladas em vários dos subitens a serem contratados. Evoluindo no exemplo, a partir do registro no primeiro nível, podendo haver busca de solução pelo segundo e/ou terceiro nível, com repercussão direta no modelo e fluxo operacional da sustentação do ambiente, o que por sua vez, requisitará uma ação planejada de melhoria. Como se vê, a partir de uma simples demanda, todos os segmentos estarão envolvidos, mas somente configuram uma solução quando tratadas com subordinação técnica de uns sobre os outros, o que não pode ser feito se houver empresas diferentes.

Cabe ao administrador público estimular as condições para o aumento da competitividade, sem perder de vista a essência dos resultados que se requer da solução técnica e da capacidade de gerenciamento das interfaces entre os diversos subitens de serviços. Uma característica não deve sobrepor a outra e sim conviver em igualdade.

A implementação desta contratação, dada a sua complexidade e especialização técnica, deverá ser realizada por empresa altamente capacitada, que disponha de métodos, processos e equipe técnica harmônicos entre si e principalmente eficazes na operação, racionalização, omização e customização de produtos das plataformas utilizadas no âmbito do Inbra. Estes recursos devem ser reunidos e orientados por uma única gestão técnica, centralizada, por profissional com comprovada vivência, senso crítico, visão de integração das atividades, de causa e efeito de seus resultados, com disponibilidade imediata para tomar decisões técnicas, norteado pelas ações de desenvolvimento e implementação de atividades de melhoria contínua de ambiente.

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 itens ou grupos diferentes, apesar de oferecerem soluções similares em conceito, os fornecedores trabalham com características de execução diferentes, o que poderia acarretar numa incompatibilidade técnica para integração de todas as soluções.

Ainda nesse sentido, faz mister registrar que uma maior divisão da contratação poderia acarretar **riscos de não integração entre as partes contratadas, gerando alto tempo de resposta a incidentes** e prejuízos às atividades desenvolvidas por esta Pasta, além de conflito de responsabilidade entre os diversos envolvidos, dificultando a gestão dos contratos e serviços. A divisão do objeto em grupos não agrega benefício, ao contrário, onera financeiramente e administrativamente os serviços pretendidos. Adicionalmente, a contratação ensejada não afasta o princípio da economicidade e nem da competitividade, ao contrário, além de possibilitar a facilidade de repasse de conhecimentos da CONTRATADA para a CONTRATANTE, por meios metodológicos únicos, mitiga atrasos e retrabalhos oriundos de CONTRATADAS distintas.

Nesse sentido, em respeito à legislação vigente e na busca pela economicidade, se optou por garantir a padronização dos serviços a partir da contratação de um único prestador para realizar os serviços em questão. O Inbra entende que para manter a padronização dos serviços contratados, devido ao tratamento técnico que demanda que o fornecedor dos serviços tenha conhecimento sobre toda a solução, a forma de contratação mais indicada é aquela que não necessita do parcelamento do objeto. Com este norteamto resta compreendido que a divisão por grupos foi analisada e afastada, pois a necessidade técnica de integração e interdependência de requisitos entre os diversos subitens contratados se faz necessária.

Por fim, entende-se que o parcelamento da contratação comprometerá a sua satisfatória execução, devendo-se considerar que em função de constituir solução de Tecnologia da Informação com alto grau de interação e interdependência no que tange os serviços de sustentação à infraestrutura e suporte técnico, contendo características específicas, de natureza contínua, complexa e crítica do ambiente, bem como elevada exigência de níveis de qualidade requerida pelo negócio, entende-se que o parcelamento da contratação em itens pode comprometer a sua satisfatória execução.

## Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

Com a presente contratação, a Coordenação-Geral de Tecnologia e Gestão da Informação do Inbra, além do aprimoramento atual do modelo de operação, sustentação e suporte de TI, objetiva atingir, não de forma exaustiva, os seguintes resultados:

Aprimorar a gestão e planejamento de ativos e bens de TI;

Melhorar os níveis de disponibilidade de TIC, mitigando e reduzindo a ocorrência de incidentes ou falhas, com a especialização de suporte operacional e técnico, entregando produtos e serviços em consonância com os acordos de níveis de serviços pactuados com as áreas finalísticas do Inbra;

Melhorar os processos e execução de serviços ao atendimento das demandas internas e externas dos usuários de serviços de TI do Inbra;

Planejamento, implantação, monitoramento e melhoria contínua dos procedimentos, padrões e políticas de gestão de TI em consonância com as melhores práticas de mercado internacionais como *Information Technology Infrastructure Library - ITIL*, *Control Objectives for Information and related Technology - COBIT*, *International Organization of Standardization /International Electrotechnical Commission - ISO/IEC 20.000* e a *ISO/IEC 27.000*, além da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019 e suas atualizações e, ainda, outras normas nacionais aderentes ao âmbito do Inbra;

Aprimorar a capacidade técnica de atendimento e análise de demandas, serviços e tratamento de incidentes, monitorando e melhorando a base de conhecimento da DO;

Quanto às quatro dimensões de avaliação das ações governamentais de entidades e entes públicos, da Administração Pública, têm-se o que segue:

Quanto à efetividade, a contratação de serviços especializados de apoio às atividades de TIC assistirá ao Inbra no cumprimento da sua função institucional frente à sociedade;

Quanto à eficácia, a disponibilidade de serviço especializado na área meio (TIC), contribuirá para o oferecimento de estrutura adequada de trabalho, facilitando o alcance dos resultados requeridos pelo Inbra;

Quanto à eficiência, a contratação dos serviços especializados de apoio às atividades de TIC propiciará maior agilidade no suporte e na manutenção dos sistemas estruturantes do Inbra, auxiliando no desempenho das atividades finalísticas, administrativas, gerenciais ou de suporte dos servidores e procuradores em exercício nesta Pasta.

Aumentar a disponibilidade e o fornecimento de requisitos não-funcionais de aplicações institucionais;

Realizar manobras de configuração e otimização de todos os ativos de TIC;

Realização de *backups* confiáveis e implantação de política de retenção de dados;

Serviços estabilizados, seguros, em garantia sem interrupções danosas ao negócio;

Atendimento efetivo das necessidades de negócio pelas soluções tecnológicas fornecidas pela Coordenação-Geral de Tecnologia e Gestão da Informação - DOT;

Infraestrutura tecnológica atualizada e operacional;

Redução do risco à segurança dos dados e informações em rede corporativa;

Melhorar a integridade, disponibilidade, confiabilidade e segurança das informações/dados do Inbra e seus sistemas, diminuindo o risco de perda irreversível de dados;

De maneira geral, melhorar o atendimento ao usuário final do Inbra, interno ou externo.

No que tange à economicidade, a contratação de serviços especializados de apoio às atividades de TIC reduzirá o risco de falha, pelo monitoramento constante dos ativos, planejamento, gestão e de necessidade de alterações emergenciais nas soluções corporativas, evitando eventuais manutenções corretivas e o dispêndio de recursos financeiros para sanar problemas que poderiam ser previamente impedidos de ocorrer, além de reprimir situações que causem transtornos e prejuízos aos cofres públicos e aos usuários dos serviços públicos.

### 3. Descrição da solução

#### 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

As características da solução foram definidas por meio de observações das orientações constantes da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

Dentre as possibilidades de contratação prevista pela Portaria, após levantamento, bem como avaliação das necessidades do Incra, as seguintes foram selecionadas:

**Regime de Execução do Contrato:** pagamento por valor fixo mensal;

**Unidade de medida:** Unidade Mensal;

**Central de Serviços:** disponibilização de canal único de atendimento (ferramenta ITSM), cujo objetivo é permitir maior controle e proporcionar um atendimento mais adequado;

**Categoria de Serviço:** agrupamento de atividades com características e perfis profissionais similares, considerados necessários à manutenção e gestão da infraestrutura de TIC do órgão ou entidade;

**Operação de infraestrutura de TIC:** conjunto de tarefas e atividades destinadas à sustentação da infraestrutura de TIC, que inclui o gerenciamento, monitoramento, manutenção e aprimoramento contínuo de seus componentes;

**Serviço:** meio de entregar valor aos usuários internos ou externos à organização ao facilitar o alcance de resultados almejados; e

**Modalidade de atuação:** prestação de serviços remota ou presencial, desde que seja compatível à natureza das atividades do perfil profissional.

As demais descrições da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudo Técnico Preliminar nº 40/2023, Anexo XIX, deste Termo de Referência.

A solução de TIC consiste na prestação de serviço especializados de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC, por meio de atendimento aos usuários do Incra, compreendendo a administração do ambiente de Infraestrutura de TIC utilizando plataforma tecnológica integrada de Gerenciamento de Serviço de Tecnologia da Informação com Integrada (ITSM), Sustentação, Consultoria e Serviço de atendimento multiexperiência utilizando canais digitais integrados para suporte especializados em 1º (primeiro) nível, 2º (segundo) nível e 3º (terceiro) nível.

As especificações de cada serviço de TIC no que tange as métricas, especialização das ilhas e forma de mensuração das atividades realizadas, bem como os serviços técnicos a serem prestados foram divididos em 5 (cinco) grupos, conforme descrito na tabela abaixo:

GRUPO	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE ESTIMADA
	1	Ilha de Governança de Tecnologia da Informação (TI). A prestação do serviço contemplará o desenvolvimento de diretrizes, normas, políticas de TIC, interface com áreas de negócio para definições das necessidades de projetos estratégicos, acompanhamento e monitoramento das necessidades de informações críticas do órgão, elaboração do BIA, apoio a definições estratégicas	27014	Fixo Mensal	24
		Ilha de Governança de Segurança da Informação (SI). A prestação do serviço contemplará desenvolvimento de diretrizes, normas, políticas de segurança, apoio a implantação e aderência as melhores práticas voltadas para segurança, apoio para implementação do PPSI, elaboração e			

Grupo 1 <b>Estratégico</b>	2	acompanhamento do programa de conscientização de segurança da informação, apoio a elaboração de processos de segurança, gestão de salas de crises, desenvolvimento de planos de continuidade de serviços, desenvolvimento de plano de desaster recovery, desenvolvimento de plano de comunicação para crises, controles de vulnerabilidades e aderência a ISO 27001:2022 e sua derivações	27014	Fixo Mensal	24
	3	Ilha de Serviços de TIC. A prestação do serviço contemplará controle de indicadores de processos de TIC, apoio ao ciclo de vida de processos de TIC utilizando as melhores práticas da biblioteca ITIL	27014	Fixo Mensal	24
	4	Ilha de Gerenciamento de Incidentes. A prestação dos serviços versa sobre as atividades de prevenção, tratamento e resposta a incidentes para atuação em demandas críticas que possam impactar, direta ou indiretamente, a segurança e a disponibilidade total do ambiente de TIC do Incra	27014	Fixo Mensal	24
Grupo 2 <b>Central de Serviços</b> <b>(Atendimento Nível 1 e 2)</b>	5	Ilha de Central de Serviços. Prestação de serviços de atendimento ao usuário de <b>nível 1</b> por meio da <u>central de serviços (service desk)</u> com fornecimento de solução tecnológica de gestão de atendimento e barramento de integração de omnichannel para canais telefônicos, portais de serviços e mensageria e serviços de TI que permitam o atendimento remoto	26980	Fixo Mensal	24
	6	Ilha de Atendimento Presencial ( <u>SEDE</u> ). A prestação de serviços de atendimento ao usuário de <b>nível 2</b> por meio de abertura de chamado, sendo o atendimento remoto e/ou presencial	27014	Fixo Mensal	24
	7	Ilha de Atendimento Presencial – <u>Superintendências Regionais (SR)</u> . A prestação de serviços de atendimento ao usuário de <b>nível 2</b> por meio de abertura de chamado, sendo o atendimento remoto e/ou presencial	27014	Fixo Mensal	24
	8	Ilha de Atendimento Presencial – <u>Unidades Avançadas (UA)</u> . A prestação de serviços de atendimento ao usuário de <b>nível 2</b> , sendo o atendimento remoto e/ou presencial, devendo ser observado o SLA estipulado para cada UA	27014	Fixo Mensal	24
Grupo 3 <b>Automação e Visibilidade</b>	9	Ilha de Automação. A prestação de serviços contemplará a automação de atividades repetitivas, ampliando o desempenho das atividades entregues no âmbito do Incra	27014	Fixo Mensal	24
	10	Ilha de serviço de Visibilidade Integrada do ambiente de Infraestrutura de TIC, com fornecimento de ferramenta de monitoramento, durante período da prestação do serviço, com avaliação mensal do alcance do NMSE, indicadores de desempenho e qualidade definidos neste documento	27014	Fixo Mensal	24

Grupo 4 <b>Sustentação</b>  (Atendimento Nível 3)	11	Ilha de Infraestrutura de Aplicações. A prestação de serviços versa sobre o suporte à infraestrutura - Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores.	27014	Fixo Mensal	24
	12	Ilha de Governança de Dados. A prestação de serviços versa sobre o gerenciamento de dados, bem como criação e execução de Plano de Backup, armazenamento e proteção de dados do Incra. Contempla, ainda, as atividades de manutenção dos bancos de dados, incluindo a sustentação, suporte, performance e administração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados existentes no ambiente corporativo, assim como das ferramentas de BI.	27014	Fixo Mensal	24
	13	Ilha de Suporte redes locais, com apoio ao monitoramento de redes. A prestação do serviço versa sobre o administração de Redes, Serviços e Aplicações, verificando nas ferramentas de monitoramento do ambiente a ocorrência de alertas de incidentes e atuando de acordo com os <i>scripts</i> e procedimentos pré-definidos.	27014	Fixo Mensal	24
	14	Ilha de administração de Virtualização, Hiperconvergência e <i>Cloud</i> . A prestação dos serviços versa sobre a administração, sustentação e monitoramento dos serviços no ambiente, visando garantir a disponibilidade de servidores de redes, aplicativos, sistemas operacionais e demais serviços	27014	Fixo Mensal	24
Grupo 5 <b>Projetos</b>	15	Ilha de Gerenciamento de Projetos de TI. A prestação dos serviços contemplará as atividades de organização, execução e monitoramento de projetos e processos de TI do Incra	27014	Fixo Mensal	24

Tabela 02 - Descrição da Solução

Visando suprir as necessidades de suporte técnico, bem como suporte especializado para sustentação de todo ambiente tecnológico do Incra, envolvendo manutenção preditiva, preventiva e corretiva, com o objetivo de realizar o atendimento, operação, monitoramento, processamento, sustentação, suporte e governança dos serviços de alta disponibilidade de *Datacenter* e ambiente corporativo com fornecimento de barramento tecnológico de gerenciamento, orquestração, automação e integração de canais *omnichannel* como serviço, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento por meio de **serviço fixo mensal** para evolução do atendimento, dos processos e do ambiente do Incra.

Com a pretensa contratação, pretende-se, ainda, elevar a eficiência e o grau de maturidade do ambiente de tecnologia, sob os padrões internacionais de qualidade, tais como, ITIL, COBIT, PMBOK e ISO/IEC 27001 e 27002, agregando assim, novos serviços que resultará diretamente na qualidade dos serviços oferecidos pelo Instituto.

Para garantir a alta disponibilidade dos serviços e obter avanços consideráveis e transformacionais que elevem a qualidade do serviço prestado pelo Incra, será necessário a implantação, bem como a implementação de todos os serviços previstos no Termo de Referência e seus respectivos Anexos, que irão permitir a execução de serviços que atualmente não são possíveis de serem realizados, tais como:

estudos de viabilidade e de *capacity planning*;

atendimento industrializado robótico por meio de *chatbot* e URA;

automação de processos;

implementação e migração de novas arquiteturas e tecnologias;

monitoramento preditivo e preventivo com foco na disponibilidade;  
otimização de desempenho - *tunning* da infraestrutura e aplicações;  
implementação de melhoria de processos, serviços e projetos;  
definição e integração de soluções de negócios;  
gerenciamento e governança dos ativos lógicos e físicos;  
estudos de apoio à política de segurança e proteção de dados; e  
ações de melhoria contínua e evolutiva.

Corroborada às vantagens em relação às funcionalidade e ganhos pelo modelo a ser implantado, tem-se como objetivo dar maior visibilidade a todos envolvidos no processo de atendimento negocial, sob uma perspectiva de entregar a *performance* e responsividade da aplicação que os usuários e gestores almejam e melhorar a qualidade e desempenho das aplicações, através de análises profundas dos códigos fontes e do comportamento das aplicações dos sistemas críticos da CONTRATANTE.

A contratação tem, ainda, a finalidade manter todo o ambiente de TIC em pleno funcionamento, mantendo os serviços disponíveis a todas as áreas de negócio do Incra, 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:

Garantir a disponibilidade dos serviços contratados;

Realizar atendimento ao usuário do Incra;

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; e

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 do Incra, serão avaliados quanto à qualidade e disponibilidade dos serviços, com base nos NMS, com glosas específicas por não cumprimento das obrigações ou de resultados esperados não entregues.

Os serviços serão classificados da seguinte forma:

#### **Serviço Rotineiro mensal**

Trata-se de serviços que serão prestados de forma rotineira e contínua, conforme emissão de Ordem de Serviço (OS). A contemplarão todos os projetos e as demandas reprimidas, ao novo parque computacional, considerando o quantitativo de usuários, a volumetria e a carga horária a ser atendida. Nesse sentido, a DOT previu uma nova contratação por meio da prestação de serviços técnicos especializados de forma rotineira contínua com remuneração mensal, que irão atender as necessidades de todas as Unidade descentralizados do Icra, de forma remota e/ou presencial.

#### **Serviço de Atendimento ao Usuário**

Trata-se de serviços que serão executados pela equipe de TI, de primeiro e segundo nível, mediante de abertura de chamado, por intermédio de ferramenta de gestão de serviços, para fins de: atendimento de requisições, sanar dúvidas, canalizar sugestões, opiniões, bem como recepção de elogios.

As atividades previstas no Catálogo de Serviço poderão ser revistas anualmente ou a qualquer momento, a critério da CONTRATANTE, sendo possível promover alterações, inclusões e exclusões, com prazo de 10 (dez) dias corridos para adaptação da CONTRATADA, ou conforme acordado com a CONTRATANTE.

A prestação de serviços de atendimento ao usuário de nível 1 (um) por meio da Central de Serviços (*service desk*) com fornecimento de solução tecnológica de gestão de atendimento e barramento de integração de *omnichannel* para canais telefônicos, portais de serviços e mensageria e serviços de TI que permitam o atendimento remoto através de comunicação via telefone, URA inteligente, e-mail, interface para abertura de chamados pela Web, Chatbot Cognitivo integrado ao Microsoft Teams e WhatsApp, App (Android e IOS), dentre outras estabelecidas pela CONTRATANTE, e objetiva a prestação de informações e de esclarecimentos sobre a utilização e configuração de equipamentos e aplicativos, bem como para o registro e escalonamento dos chamados que necessitem atendimento em outro nível de suporte.

A Central de Serviços (*Service Desk*), encarregada de prestar o atendimento remoto de telessuporte deverá ser instalada nas dependências da CONTRATADA, na cidade de Brasília/DF, sendo da CONTRATADA todos os custos de equipamentos, segurança e de linhas de comunicação.

### **Principais atividades inerentes ao Atendimento ao Usuário**

Gerenciamento da Central de Serviços/TSM em relação ao monitoramento em tempo real das filas de atendimento de todos os níveis da cadeia de suporte;

Supervisionar e propor melhorias nos processos e fluxos das atividades executadas pelas equipes de atendimento;

Responder e/ou encaminhar solicitações da equipe de fiscalização da DOT, ou equipe autorizada. Essas solicitações podem ser encaminhadas por diversos meios: e-mail, chat (TEAMS), ITSM, etc;

Efetuar o monitoramento em tempo real das filas de atendimento dos outros níveis da cadeia de suporte;

Assistir às operações de atendimento, priorizando os atendimentos VIP, e acompanhar diretamente a execução dos serviços;

Monitorar, corrigir, cancelar e destravar tickets ou realizar alterações como autorizadores no ITSM ou Central de Serviços, inclusive respondendo diretamente aos usuários sobre o andamento ou correção do pedido;

Abrir chamados de atendimento VIP, sempre que solicitado ou autorizado pela DOT;

Orientar e auxiliar os líderes e técnicos de atendimento onde houver dúvidas técnicas, procedimentais ou de ambiente;

Orientar os usuários que compareçam às dependências da DOT solicitando informações sobre suporte de TI;

Atuar como ponto de contato entre as equipes de *Service Desk* e as equipes dos contratos de sustentação (terceiro nível) e equipes de servidores, definindo, planejando e disseminando procedimentos de atendimento;

Escalonar e definir fluxos de escalonamento de chamados, inclusive para o terceiro nível e demais setores;

Dar andamento aos e-mails de usuários recebidos pela DOT relacionados às atividades de *Service Desk*;

Participar sempre que solicitado de reuniões de gerência e/ou atualização de processos;

Realizar análise preditiva de eventos e incidentes utilizando as ferramentas de monitoração disponíveis;

Gerar relatórios mensais sobre o cumprimento dos níveis de serviço para os outros níveis da cadeia de suporte;

Planejar a execução das atividades e orientar os profissionais para garantir o horário de atendimento, a escala de trabalho e que a prestação do serviço esteja em conformidade com os níveis de serviço;

Monitorar e dar andamento de urgência aos pedidos em caso de demora pelos colaboradores ou atividades que exijam imediata intervenção;

Apoiar no desenvolvimento da Base de Conhecimento (confeção de manuais, tutoriais e orientações, inclusive por vídeos) relacionadas ao 1º, 2º e 3º nível;

Abrir chamados de suporte, sempre que constatar erro ou problema nas ferramentas de atendimento.

### **Serviço de Suporte à Infraestrutura de TIC**

Os serviços de operação da infraestrutura de TIC compreendem a gestão e ao atendimento proativo a demandas que estão diretamente relacionados a infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação da CONTRATANTE, cujos serviços são de alta criticidade, e sua disponibilidade/nível de serviço exige a atuação de analistas de infraestrutura com o objetivo de manter o ambiente de TIC sempre operacional, em funcionamento ininterrupto, executando as rotinas necessárias ao funcionamento normal da infraestrutura de TIC.

Trata-se de serviços que deverão ser executados pela Infraestrutura de TI compreendendo atividades de instalação, configuração, monitoração, manutenção e resolução de incidentes e requisições, nas áreas de:

observabilidade de ambiente de infraestrutura;

administração dos sistemas gerenciadores de banco de dados;

administração dos sistemas operacionais;

administração do ambiente de infraestrutura de rede;

administração e gerenciamento dos sistemas de armazenamento de cópias de segurança;

administração do ambiente virtualizado;

administração das aplicações web;

administração das soluções de segurança da informação;

administração das soluções de storage e administração das soluções de mensageria; e

orquestração e automação de aplicações de TI.

#### **Principais atividades inerentes ao Serviço de Suporte à Infraestrutura de TIC**

Gerenciar os ativos de tecnologia da informação e comunicação, incluindo equipamentos (servidores, nobreaks, impressoras e plotters), softwares (softwares básicos e sistemas de informação), processos, métodos, contratos, documentação técnica /normativa e estruturas organizacionais, existentes no DC da CONTRATANTE, de acordo com as definições dos processos de gestão de configurações e ativos de serviços e de gestão de mudanças;

Administrar o ambiente de Bancos de Dados da CONTRATANTE instalado em plataforma Windows e Linux;

Definir os procedimentos de configuração e ativação de monitoramento via SNMP v1/v2/v3, WMI e requisições a aplicações para ativos pertencentes ao escopo do contrato;

Registrar de forma manual ou automatizada todos os eventos, incidentes e problemas detectados e atualizar banco de soluções e scripts com base nos procedimentos de resolução de incidentes adotados;

Informar à equipe de suporte de 3º nível e à equipe de TIC da CONTRATANTE sobre eventos, incidentes e problemas na operação de TIC;

Abrir e acompanhar os chamados de suporte junto aos fornecedores de serviços da CONTRATANTE, tratando o ciclo de abertura, atuação e encerramento destes chamados;

Acompanhar equipes de engenharia e equipes de serviços de assistência técnica efetuada por terceiros no ambiente de TIC;

Realizar a gestão e manutenção do serviço de diretório (Microsoft Active Directory) utilizado para autenticação dos usuários no uso das soluções de TIC, envolvendo cadastro (criação, alteração, bloqueio e exclusão) de contas de usuários e grupos de usuários, organizando-os em unidades organizacionais dentro da estrutura de Serviços de Diretório da CONTRATANTE, fazendo as readequações necessárias e solicitadas;

Criar e administrar scripts de logon para usuários e computadores;

Gerenciamento de diretivas de grupos; Gerenciamento de acesso aos recursos de tecnologia da informação e comunicação;

Administração e operação de infraestrutura de serviços de rede contemplando Solução de virtualização de servidores;

Pastas compartilhadas dos servidores corporativos; Novas correções (patches, fixes e service packs) de baixo impacto nos servidores corporativos;

Serviços de DNS, WINS, DHCP e replicação dos controladores de domínio da rede corporativa;

Proxy;

Espaço em disco, processamento, memória, eventos e logs dos servidores corporativos;

Serviços web;

Identificar os fatores de risco e de proteção como localização física dos equipamentos, distribuição geográfica dos backups, etc, zelando pela integridade dos equipamentos e pela salubridade do ambiente e equipamentos operados;

Apoiar as atividades de planejamento de capacidade com definição dos parâmetros de mínimos de desempenho e compatibilidade dos equipamentos de rede e servidores;

Desenvolver relatórios de disponibilidade do ambiente;

Auxiliar a equipe de Monitoramento Remoto;

Sugerir alterações no ambiente de servidores que julgar necessárias dentro das melhores práticas de mercado;

Instalar e configurar impressoras, criando e gerenciando filas de impressão;

Manter as listas de equipamentos e a lista de contatos de pessoal de suporte técnico devidamente atualizadas;

Administrar o ambiente Correio Eletrônico e Colaboração e gerenciar roteamento de mensagens e configurações SMTP;

Manter atualizada a documentação do ambiente de Bancos de Dados, bem como os procedimentos que serão utilizados pelo Administrador de Banco de Dados e Operadores da Rede. Os procedimentos e jobs de backup e ainda os scripts do Plano de Contingência (Disaster/Recovery) deverão estar sempre atualizados;

Monitorar manutenções preventivas e corretivas, criticidade de servidores e seus acessos às redes, garantindo que os equipamentos apresentem desempenho e disponibilidade dentro dos parâmetros aceitáveis;

Planejar e aplicar permissões de acessos a diretórios e arquivos, estabelecendo auditoria sempre que necessário.

### **Central de Serviços**

Trata-se de canal centralizado para abertura de solicitações e acompanhamento dos serviços de TIC, por meio de contato telefônico, com disponibilização de linha telefônica e/ou plataforma ITSM. Será responsável pelo atendimento em 1º (primeiro) nível e, em eventual necessidade fará a transferência do chamado para a área competente.

A Central de Serviços deverá funcionar em ambiente externo ao Inbra, sob gerência da CONTRATADA, e deverá possuir as seguintes funcionalidades:

Registro de eventos e estatísticas de ligações, com pelo menos: quantidade total de ligações, quantidade de abandonos, tempo de espera por ligação, tamanho da fila de espera, tempo da ligação e identificação dos números de telefone envolvidos em todos os eventos;

Capacidade de receber ligações originadas de aparelho de celular;

Capacidade de efetuar chamadas telefônicas para entrar em contato com os usuários demandantes, quando se fizer necessário;

Gravação e armazenamento de ligações institucionais, sendo possível enviá-las ao Inbra, quando solicitado;

Capacidade de pesquisar registro de ligações por diversos critérios;

Possibilitar a intervenção de supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera;

Possibilitar a realização e o tratamento de transferência de ligações internas e externas;

Fornecer interface acessível ao coporativo do Inbra previamente cadastrado para permitir diligências relacionadas à fiscalização do contrato e gestão de qualidade dos serviços prestados;

Integração com sistemas PABX;

Possuir mecanismos de alta disponibilidade que garantam o seu funcionamento mesmo durante a falha de componentes, fornecimento de energia elétrica ou de telecomunicações;

A CONTRATADA deverá fornecer dois canais telefônicos de Discagem Direta Gratuita (DDG) para atendimento de 1º (primeiro) nível.

#### **Ferramenta para atendimento**

A CONTRATADA disponibilizará ferramenta ITSM para registro e acompanhamento de chamados;

O Inkra disponibilizará ferramenta de atendimento por acesso remoto;

A CONTRATADA poderá utilizar as ferramentas disponibilizadas pelo Inkra;

Os custos de implantação e integração de ferramenta serão de responsabilidade EXCLUSIVA da CONTRATADA.

#### **Serviços de Atendimento de 1º Nível**

Consiste no primeiro contato para atendimento remoto aos usuários do Inkra, prestando informações, esclarecimento e solucionando problemas relativos aos serviços disponíveis no Catálogo de Serviços. O suporte remoto será prestado aos usuários que estiverem efetuando seus trabalhos tanto nas dependências do Inkra quanto em regime de Home Office;

O atendimento de 1º (primeiro) Nível será proativo, além de atender ligações, deverá retornar o contato com os usuários demandantes - por meio de ligação telefônica, chat, ou outras ferramentas que venham a ser disponibilizadas pelo Inkra - para dar prosseguimento ao atendimento;

Além do atendimento aos usuários internos do Inkra, há também o serviço de atendimento ao cidadão. Este serviço ocorrerá exclusivamente de forma remota e consiste no atendimento a demandas de baixa complexidade, fornecendo informações, esclarecendo dúvidas e registrando solicitações relacionados aos sistemas disponibilizados ao público externo;

É de responsabilidade do Atendimento de 1º Nível, registrar, classificar, analisar, acompanhar, escalonar e solucionar solicitações dos usuários, com o apoio do supervisor e consultas ao banco de conhecimento.

Os canais para atendimento são diversos: central telefônica, web, chat. Essa lista não é exaustiva e outros canais de atendimento podem surgir e fazer parte da solução.

O Atendimento de 1º Nível será subdividido em 4 ilhas de atuação: Central de Atendimento de TIC, Central de Atendimento ao Cidadão, Videoconferência e Credenciamento;

A ilha Central de Serviços de TIC é o ponto principal de contato para recebimento das solicitações dos usuários de TIC do Inkra.

O atendimento de 1º nível terá pelo menos um líder/supervisor, que acumulará as funções de liderança técnica e gestão da equipe de profissionais.

#### **Canais de Acesso à Central de Serviços**

O acesso aos serviços de atendimento de 1º, 2º e 3º nível ocorrerá da seguinte forma:

Meio Telefônico: pelos números de 0800 distintos e fornecidos pela CONTRATADA, disponibilizados aos usuários internos e externos, e por meio de ramais disponibilizados pelo Inkra à Ilha de Central de Serviço;

Sistema Web: por meio de sistema disponibilizado pelo Inkra;

Chatbot, ou outros meios que venham a ser disponibilizados pelo Inkra.

#### **Principais atividades da Ilha de Central de Serviços de TIC**

Receber e registrar as solicitações de usuários pelos canais de atendimentos que estiverem em operação: teleatendimento, chat, web, etc;

Registrar todas as informações referentes ao atendimento efetuado, na ferramenta disponibilizada pela CONTRATANTE;

Classificar os chamados utilizando o Catálogo de Serviços e procedimentos estabelecidos;

Atender as solicitações e orientar o usuário seguindo técnica, procedimentos e scripts estabelecidos. Deve-se utilizar a ferramenta de acesso remoto disponível sempre que necessário;

Resolver os problemas, documentar as soluções e efetuar o fechamento dos registros;

Encaminhar os chamados não solucionados para os demais níveis da cadeia de suporte;

Comunicar ao usuário ou à área solucionadora sobre o progresso do atendimento, quando exigido ou necessário;

O suporte remoto às estações de trabalho de usuários em Home Office terá o escopo reduzido para:

Configuração das ferramentas de escritório: Pacote Office 365;

Configuração de ferramentas e sistemas que possibilitam o uso de certificados digitais: Java, Cadeias de Certificados, Navegadores;

Auxílio na instalação de softwares pertencentes ao catálogo de software homologados.

Receber e registrar as solicitações de credenciamento dos usuários internos do Inbra;

Operar consoles de sistemas para criação, alteração e exclusão de cadastro, perfis de acesso, grupos, e-mails, e demais atividades que envolvam cadastro e permissões a serviços;

Atender as solicitações e orientar o usuário seguindo técnica, procedimentos e *scripts* estabelecidos. Casos seja necessário, deve-se utilizar a ferramenta de acesso remoto disponível;

Resolver os problemas, documentar as soluções e efetuar o fechamento dos registros;

Encaminhar os chamados não solucionados para os demais níveis da cadeia de suporte;

Contribuir na definição e revisão de procedimentos técnicos para o atendimento das solicitações;

Parte das atividades da ilha de credenciamento poderão ser transferidas gradualmente para a Central de Atendimento, à medida que os fluxos de acesso aos sistemas forem automatizados ou padronizados pelo Inbra e sejam de fácil aplicação que não exijam segurança aprimorada que impeça a transferência.

### **Principais atividades a serem executadas pelo Líder do Atendimento de 1º Nível**

Executar a supervisão do atendimento de 1º (primeiro) nível e suas respectivas ilhas, dos processos e atividades das equipes de profissionais;

Ser o principal ponto de contato entre o 1º (primeiro) nível e os demais níveis da cadeia de suporte;

Orientar e auxiliar os técnicos de atendimento, sanando dúvidas técnicas e procedimentais;

Interagir com os usuários e realizar as atividades previstas na operação do atendimento de 1º (primeiro) nível, sempre que necessário;

Assistir às operações de atendimento, priorizando os atendimentos VIP, e acompanhar diretamente a execução dos serviços;

Realizar análise preditiva de eventos e incidentes utilizando as ferramentas de monitoração disponíveis;

Gerenciar em tempo real a fila de solicitações do atendimento de 1º (primeiro) nível. "*Ticket Manager*".

Auxiliar na construção e manutenção de *scripts* de atendimento e da base de conhecimento;

Promover o uso dos procedimentos padronizados e da Base de Conhecimento para a execução das atividades;

Planejar a execução das atividades e orientar os profissionais para garantir o horário de atendimento, a escala de trabalho dos profissionais e que a prestação do serviço esteja em conformidade com os níveis de serviço.

### **Ilha de Serviços de TIC (atendimento de 2º Nível):**

Consiste no atendimento aos usuários para solução de solicitações não resolvidas pelo 1º (primeiro) Nível de atendimento, para solução de solicitações que exigem atuação presencial, e para suporte à gestão de equipamentos;

O atendimento local compreende o recebimento, análise, acompanhamento e solução dos problemas de hardware, software e soluções disponibilizadas aos usuários da rede local e seus dispositivos (estações de trabalho, telefonia IP, equipamentos de videoconferência e dispositivos móveis). Compreende também a instalação, configuração e distribuição de dispositivos;

O 2º (segundo) nível também poderá fazer atendimentos de forma remota, seja para coletar mais informações do solicitante ou para solucionar o problema, caso seja possível;

O Atendimento de 2º (segundo) Nível será subdividido em 4 Serviços de Atuação: Atendimento remoto e/ou presencial na Sede, nas Superintendências Regionais, nas Unidades Avançadas e nas Unidades Especiais

O Atendimento Local na Sede consiste no atendimento típico de segundo nível para a sede do Inbra;

O Atendimento Local nas Regionais compreende o atendimento de 2º nível típico nas 29 unidades regionais do Inbra. Além do atendimento típico de 2º nível esse serviço compreende também atividades de apoio ao suporte da infraestrutura física de TI (crimpagem de cabo de rede, configuração de switches e racks, Vistoria do CPD, acompanhamento de mudanças e etc.);

O Serviço compreenderá, ainda, o apoio à gestão de equipamentos (instalação, formatação, recolhimento de equipamentos, abertura de chamados de garantia, conferência de equipamentos, atualização das planilhas de controle de hardware), além de apoiar organização, estruturação e manutenção do catálogo de softwares do Inbra, seja o catálogo automatizado de instalação self-service ou o repositório de softwares para instalação manual. Essa ilha é responsável também pela análise de demandas de software e sistemas, ou seja, resolução de problemas relacionados a configuração de softwares e acessos a sistemas não solucionados pelos demais níveis da cadeia de suporte;

O atendimento de 2º nível terá pelo menos um líder/supervisor. O supervisor acumulará as funções de liderança técnica e gestão da equipe de profissionais;

Os serviços de atendimento local poderão ser solicitados em horário fora do expediente normal, sem ônus à CONTRATANTE, desde que acordado previamente.

#### **Principais atividades da Ilha de Serviços de TIC (atendimento de 2º Nível) na Sede**

Receber e analisar solicitações encaminhadas pelos demais níveis da cadeia de suporte;

Reclassificar as solicitações quando for necessário, utilizando a Base de Conhecimento e os procedimentos estabelecidos;

Atender as solicitações e orientar o usuário seguindo técnicas, procedimentos e scripts estabelecidos;

Resolver os problemas, documentar as soluções e efetuar o fechamento dos registros;

Encaminhar a solicitação para outros níveis da cadeia de suporte quando não for possível a solução neste nível;

Abri chamado técnico em outras empresas terceirizadas, caso necessário, como verificação de ponto de rede, internet e outras ações fora do escopo deste TR, mesmo em sistema diverso do utilizado pela empresa.

Contribuir na definição e revisão de procedimentos técnicos para o atendimento das solicitações;

Além da solução de problema típicos das estações de trabalho e equipamentos da rede interna, o atendimento de 2º Nível será responsável também pela instalação e configuração dos seguintes serviços em equipamentos pessoais dos usuários do Inbra, dentro das unidades do Órgão:

Celulares e Tablets: Pacote de Ferramentas de Escritório (Office 365), E-mail, conexão Wifi do Inbra;

Notebooks e Desktops perante abertura de chamado: Pacote de Ferramentas de Escritório (Office 365), Tokens e Certificados Digitais, e outras soluções que possibilitem o Home Office;

Testes, instalação e orientações de uso de webcams/headsets e soluções de videoconferência/telefonia IP;

Instalação e recolhimento de equipamentos;

Abertura de Chamados de Garantia;

Troca de componentes de equipamentos fora de garantia - os componentes são fornecidos pelo Inbra;

Processo de Formatação e Desfazimento de equipamentos;

Configuração e instalação de softwares, imagens e backups, inclusive para fins de aceite de equipamentos;

Abrir chamados de garantia de equipamentos. Acompanhar a solução desses chamados e notificar a DOT-2 sobre o progresso desses atendimentos;

A Ilha de Serviços de TIC será responsável, ainda, pela guarda das chaves/segredos dos cadeados das estações de trabalho na Sede;

Apoio ao recebimento de bens e organização do depósito de equipamentos de TI do Incra;

Cadastro e controle de equipamentos;

Realizar inventário periódico;

Solicitar, acompanhar e realizar remanejamentos de estações de trabalho na mesma sala ou de uma sala para outra, para garantir que o controle de equipamentos esteja sempre atualizado;

Fornecimento e entrega de bens a outros níveis da cadeia de suporte e aos usuários, caso necessário;

Gestão de impressoras (monitoramento, controle e troca de toners das impressoras utilizadas no âmbito do Incra, abertura de chamados para outros níveis, contato com os usuarios).

Entregar e guardar termos de recebimento de equipamentos

#### **Principais atividades da Ilha de Serviços de TIC (atendimento de 2º Nível) nas Unidades Regionais, Unidades Avançadas e Unidades Especiais**

Todas as atividades descritas no item 2.12.14;

Quanto as atividades rotineiras semanais. Essas atividades devem ser efetuadas em 3 dias diferentes, toda semana:

Vistoria do CPD;

Teste de videoconferência;

Teste da rede sem fio;

Teste da solução de telefonia;

Atividades de suporte e apoio a infraestrutura da rede interna, como:

Instalação de equipamento em rack;

Instalação e configuração de equipamentos de rede sem fio;

Crimpagem de cabos de rede RJ-45 (macho e fêmea);

Testagem dos cabos de rede. Teste de conexões switches e patch-panels;

Acompanhar mudanças do espaço físico da regional que cause impacto na rede interna;

#### **Principais atividades da Ilha de Gestão de serviços de infraestrutura de TI (2º Nível).**

Catalogar, estruturar e organizar o repositório de softwares de estações de trabalho, bem como o catálogo de instalação self-service (atualmente na SCCM), tanto para o usuário como para os técnicos de atendimento;

Responsável pela homologação de novos softwares. As fases da homologação são: análise dos pedidos, análise das conformidades de segurança, atu do catalogo;

Concessão de licenças de softwares proprietários conforme procedimentos estabelecidos;

Manutenção do controle de distribuição de software licenciados;

Criação, atualização e organização das imagens das estações de trabalho;

Gerar relatórios de conformidade das estações de trabalho utilizando ferramentas fornecidas pela DOT-2;

Investigar, solucionar ou escalonar problemas relacionados à softwares e sistemas não solucionados pelos outros níveis da cadeia de suporte;

Investigar, solucionar ou escalonar problemas no uso da solução de escritório implantada no Incra (Office 365) e certificados digitais;

Apoiar no desenvolvimento da Base de Conhecimento (confeção de manuais, tutoriais e orientações, inclusive por vídeos) relacionadas ao 1º e 2º nível;

Participar, sempre que solicitado, de reunião de Gerência de Mudanças e Gerência de Incidentes;

Ser apoio constante de consulta de áreas específicas como a DOT, DOT-1, DOT-2 e outras pré-definidas, em relação ao uso dos aplicativos Office 365 (lives, teams, etc.)

Participar de reuniões, quando solicitado, com outras áreas a fim de estabelecer novas formas de uso dos aplicativos;

Monitorar eventos de autoridades em relação ao uso do Teams e videoconferências quando solicitado ou pré-estabelecido.

Realizar atendimentos VIPs, quando solicitado pela Gestão de Service Desk;

Treinar os demais níveis de suporte para repasses de conhecimento, quando solicitado;

### **Principais atividades a serem executadas pelo Líder do Atendimento de 2º Nível**

Executar a supervisão do atendimento de 2º nível;

Ser o principal ponto de contato com os demais níveis da cadeia de suporte, inclusive com a área de gestão interna do Incra (DOT);

Ser o ponto de contato com a área de apoio das regionais para planejar e orientar a execução das atividades dos técnicos das regionais relacionadas à Hardware,

Orientar e auxiliar os técnicos de atendimentos, sanando dúvidas técnicas e procedimentais.

Interagir com os usuários e realizar as atividades previstas na operação do atendimento de 2º nível, sempre que necessário;

Assistir às operações de atendimento, priorizando os atendimentos VIP, e acompanhar diretamente a execução dos serviços;

Realizar inspeções in loco sempre que necessário;

Realizar a supervisão dos processos de instalação de novas estações de trabalho. Acompanhar as instalações e manter a DTI atualizada do andamento do Processos

Gerenciar em tempo real a fila de solicitações do atendimento de 2º nível - Hardware. "Ticket Manager".

Gerenciar empréstimos de equipamentos, mantendo os controles necessários.

Auxiliar na construção e manutenção de scripts de atendimento e da base de conhecimento;

Promover o uso dos procedimentos padronizados e da Base de Conhecimento para a execução das atividades;

Planejar a execução das atividades e orientar os profissionais para garantir o horário de atendimento, a escala de trabalho dos profissionais e que a prestação do serviço esteja em conformidade com os níveis de serviço;

Gerir o parque de impressoras (verificação no monitoramento de falta de toner, exclusão de fila, cadastro de hostname e configurações necessárias ao bom funcionamento dos equipamentos de impressão, além de acompanhar deslocamento ou troca de máquina);

Fiscalizar e supervisionar permanentemente a Ilha de Gestão de serviços de infraestrutura de TI, especialmente quanto ao fluxo correto de entrega, troca de peças e controle de movimentação de equipamentos;

Informar a fiscalização do contrato em caso de suspeita de furto de peças, fluxo, controle ou uso inadequados de equipamentos;

Demandar (abrir tickets e entrar em contato) com outros níveis de serviço e com a área de gestão interna, como o setor de patrimônio, para transporte de equipamentos, quando necessário;

Apoiar e sugerir propostas para o controle adequado dos equipamentos.

### **Serviço de Governança de Tecnologia da Informação (TI)**

Trata-se de serviços que terão por finalidade, garantir que os processos de gerenciamento de TIC ITIL sejam executados, bem como investigar os incidentes e problemas, providenciar sua pronta e efetiva correção e, se necessário, solicitar e programar mudanças para eliminá-los definitivamente, além de atualizar os registros de erros conhecidos na Base de Conhecimento e atualização da base de inventário dos itens de hardware e software sob a responsabilidade da CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá atuar de forma proativa, antecipando e sugerindo medidas para evitar a ocorrência de novos incidentes. Será, ainda, responsável pelo desenho, mapeamento, documentação, implantação, atualização, monitoração e melhoria contínua dos processos inerentes às melhores práticas para o gerenciamento dos serviços de TIC de sua responsabilidade.

O fornecimento de serviço tecnológico de gestão inteligente de atendimento dos serviços de TI, governança de TI e de visibilidade com painéis e dashboards com prestação de serviços por meio de mão de obra especializada nas seguintes torres:

Processos;

Qualidade;

Conhecimento;

Proteção de Dados;

Programas e Projetos;

Transparência e Visibilidade (Painéis e Dashboards);

*Control Objectives for Information and Related Technology - COBIT;*

Normas ISO 38.500, que versa sobre a governança corporativa de tecnologia da informação;

*Project Management Body of Base - PMBOK;*

*Balanced Scorecard - BSC*, dentre outras, de forma a proporcionar a melhoria nos processos de governança de TI do Inbra.

As atividades de revisão, implantação e execução dos processos ITIL devem contemplar, ao menos, as atividades:

Mensuração e publicação a CONTRATANTE de todas as disciplinas listadas do ITIL ao completar os primeiros 30 dias do contrato;

Mensuração e publicação a CONTRATANTE de todas as disciplinas do ITIL ao completar o fim de cada ciclo anual do contrato, demonstrando o histórico e variações de como as melhorias contínuas influenciaram na maturidade de execução dessas disciplinas;

Modelagem do processo em BPMN, incluindo descrição das atividades e papéis;

Elaboração de Manuais de Procedimentos, conforme padrões definidos pela CONTRATANTE;

Automação do processo na Solução Automatizada de ITSM, no que for possível;

Elaboração de Planos de Comunicação entre as partes interessadas, inclusive equipes da CONTRATANTE, de outros contratados, e terceiros.

Os processos ITIL deverão ser amadurecidos e evoluídos de forma gradual, em um ciclo de melhoria contínua, na medida em que a maturidade do ambiente da CONTRATANTE assim o requeiram.

Poderá ser solicitado à CONTRATADA que elabore diagnóstico de aderência quanto a execução dos procedimentos definidos nos processos ITIL por parte da equipe da própria CONTRATADA, ou por outros atores que tem interação com os processos, incluindo neste processo entrevistas, aplicação de questionários, coleta de evidências e indicadores.

Outros processos ITIL podem ser definidos durante a vigência contratual por iniciativa da CONTRATADA ou da CONTRATANTE, com objetivo de melhorar eficiência e governança dos processos. Em ambos os casos, será necessário a anuência formal da CONTRATANTE para implantação do processo, e serão definidos por meio de demanda específica, com planejamento e cronograma de execução a ser executado no escopo dos serviços desta torre e outras que precisarem apoiar.

A decisão final pela implantação ou modificação de processos ITIL será exclusiva da CONTRATANTE.

Deverá apoiar a gestão da CONTRATANTE no acompanhamento de métricas e indicadores para os serviços contratados neste Termo de Referência, bem como na extração de relatórios e insumos para medição e gestão dos serviços de fornecidos pela CONTRATANTE.

Deverá apoiar a gestão da CONTRATANTE na atividade de planejamento do PDTI (Plano Diretor de Tecnologia da Informação), bem como na execução de seus projetos relativos a serviços e infraestrutura de TIC.

Deverá apoiar a gestão da CONTRATANTE na atividade de elaboração e revisão de normativos referentes a serviços de TIC, Administrativos e segurança da informação.

Administrar a Solução Informatizada de ITSM que venha a ser implementada, incluindo atividades de configuração, parametrização e extração de relatórios. 9.11.12. Deverá elaborar os relatórios e painéis de informações (dashboards) relativos aos serviços da CONTRATANTE ou relativos a execução do contrato que a CONTRATANTE venha a demandar, utilizando a ferramenta Power BI, ou outra ferramenta que a CONTRATANTE venha a adotar.

Os profissionais designados para compor a equipe de apoio ao Planejamento e Gestão de Serviços de TIC devem estar localizados nas dependências da CONTRATADA, se necessário, e atuar remotamente, podendo inclusive serem compartilhados com outros contratos firmados pela CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá implementar o processo de curadoria da qualidade da documentação e padronização dos atendimentos junto aos usuários da CONTRATANTE.

O serviço deverá ser realizado de modo remoto e presencial, em horário comercial nas dependências da CONTRATANTE e de modo remoto quando necessário na sede da CONTRATADA.

Deverá avaliar a maturidade do modelo ITIL, comparando processos existentes, validados por evidências apresentadas, desenvolvendo um relatório de maturidade destes processos frente ao modelo ITIL.

Apoio à elaboração do plano de comunicação, contemplando a estruturação das ações de comunicações a serem desenvolvidas para distribuir de maneira tempestiva e adequada as informações necessárias para o engajamento das diferentes partes interessadas na CONTRATANTE.

Apoiar o desenvolvimento dos modelos de documentos, ferramentas e demais itens necessários para a implantação dos fluxos e estruturas.

Suporte ao desenvolvimento de atividades complementares para consolidação dos Mecanismos de Governança estabelecidos pela CONTRATANTE.

Atualizar o inventário de processos, identificando processos novos e/ou defasados, e avaliando sua criticidade para o negócio e complexidade de execução. 9.11.21. Suportar o processo de melhoria contínua dos Mecanismos de Governança alinhado com as ações desenvolvidas no âmbito da CONTRATANTE.

Elaborar material de divulgação visual de procedimentos operacionais, manuais, guias e “how-to” da CONTRATANTE.

Realização de repasses de conhecimentos de modo virtual/presencial aos usuários dos serviços da CONTRATANTE para ferramentas de escritórios (Office 365, Portal de Serviços, Chatbot, entre outros) utilizadas pela CONTRATANTE.

Apoiar à CONTRATANTE na criação de processos, melhoria contínua de projeto com base nas melhores práticas do PMI, apoio no acompanhamento de projetos sob gestão da CONTRATANTE.

Revisar e criar material de apoio à fiscalização de contratos: ordens de serviços, revisão de modelos de acompanhamento de indicadores e termos de confidencialidade.

Apoiar na criação de material para publicação em ambiente web dos materiais digitais nos portais da CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá realizar a curadoria junto aos usuários da CONTRATANTE dos atendimentos realizados pela equipe de atendimento de suporte remoto, de atendimento de suporte presencial e de atendimento de suporte especializado com intuito de garantir que as solicitações foram atendidas com a qualidade planejada nesta contratação.

A CONTRATADA deverá realizar o serviço de curadoria dos serviços e ferramentas utilizadas pela CONTRATANTE.

Atuar na mitigação de falhas de sistemas e serviços com foco em qualidade de entrega e satisfação dos usuários.

Propor a criação de métricas de experiência.

Desenvolver e gerenciar ações voltadas para jornada do cliente na utilização dos sistemas da CONTRATANTE.

Aprimorar a usabilidade do produto identificando problemas que afetem a experiência.

Realizar repasse aos usuários que lidam diretamente com os serviços e aplicações

### **Serviço de Governança de Segurança da Informação (SI)**

Trata-se de serviços que terão por finalidade, apoiar os processos de segurança da informação no ambiente de TI por meio da operacionalização dos procedimentos de resposta a incidentes, gestão de risco, investigação de ameaças (*threat hunting*), aplicação de testes de vulnerabilidades, apoio à homologação de produtos e soluções de segurança, implantação de ferramentas e procedimentos de auditoria e de controle de acesso lógico. A CONTRATADA deverá realizar suas atividades de acordo as políticas institucionais de Segurança de Informação e de Continuidade de Negócios, e será a responsável por apoiar o CONTRATANTE na elaboração e viabilização dos Planos de Continuidade de Serviços de TIC (ITSCM).

A CONTRATADA será responsável pela observância as recomendações e boas práticas ITILV3 e suas versões superiores de Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Eventos e Riscos de TIC, Gestão de Mudanças, Gestão de Ativos de *hardware* e *software*, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade, Gestão da Disponibilidade e Gestão da Continuidade dos Serviços de TIC.

A CONTRATADA será responsável pelo suporte nas atividades decorrentes do Programa de Privacidade e Segurança da Informação - PPSI, instituído pela Portaria SGD/MGI n.º 852, de 28 de março de 2023.

### **Principais atividades a serem executadas pela Ilha de Governança de Segurança da Informação (SI)**

#### **Gestão de Riscos**

##### **Identificação de Ativos e Avaliação de Riscos:**

- Identificar todos os ativos de informação da organização.
- Avaliar a criticidade e o valor dos ativos para o negócio.
- Realizar análise de ameaças e vulnerabilidades associadas a cada ativo.
- Classificar os riscos de acordo com sua probabilidade e impacto.
- Priorizar os riscos para mitigação com base em critérios de negócio.
- Documentar os resultados da análise de riscos e as decisões de mitigação.

##### **Implementação de Controles de Segurança:**

- Selecionar e implementar controles de segurança adequados para mitigar os riscos identificados.
- Garantir a conformidade com padrões e regulamentações relevantes.
- Configurar e testar os controles para garantir sua eficácia.
- Monitorar continuamente os controles para detecção de desvios ou falhas.
- Realizar revisões periódicas de controles para garantir sua relevância e eficácia.
- Atualizar os controles conforme necessário com base em mudanças de ambiente ou ameaças.

**Avaliação de Riscos Residuais:**

- Identificar os riscos residuais após a implementação dos controles.
- Avaliar o nível residual de risco em comparação com os critérios
- de aceitação de riscos da organização.
- Priorizar os riscos residuais para tratamento adicional.
- Considerar opções de tratamento como transferência, mitigação ou aceitação.
- Documentar as decisões de tratamento de riscos residuais.
- Comunicar os riscos residuais e planos de tratamento às partes interessadas relevantes.

**Monitoramento e Revisão Contínua:**

- Estabelecer um programa de monitoramento contínuo de riscos.
- Coletar e analisar dados relevantes para identificar mudanças nos riscos.
- Revisar periodicamente o contexto operacional e de ameaças para atualizar a avaliação de riscos.
- Realizar auditorias internas e externas para validar a eficácia dos processos de gestão de riscos.
- Atualizar políticas e procedimentos com base nas lições aprendidas e nas melhores práticas.
- Relatar regularmente o status dos riscos e as atividades de gestão de riscos aos principais interessados.

**Serviço de Gerenciamento de Incidentes**

Trata-se de serviços de operações de desenvolvimento de TI com fito a analisar, remediar, conter e documentar os eventos de segurança da informação que, poderão ou resultaram em um incidente de segurança da informação. A execução de tais serviços deverão obedecer os *frameworks* NIST de resposta a incidente de segurança da informação e boas práticas de mercado.

A CONTRATADA e a CONTRATANTE deverão interagir e operar de maneira integrada. A CONTRATADA deverá compartilhar seu conhecimento no sentido de indicar soluções para vulnerabilidades encontradas, devendo ainda atuar de forma defensiva com base em conhecimento das táticas e técnicas de ataque para que, por meio da sua atuação, aumente-se a efetividade da proteção do ambiente do Incra.

Os serviços deste item deverão, ainda, apoiar no planejamento, implementação e operação de equipes de prevenção, tratamento e resposta a incidentes encaminhados via plataforma ITSM. O prosseguimento dependerá de autorização prévia do Gestor de Contrato.

Entende-se como um incidente de segurança, todo e qualquer evento adverso, confirmado ou sob suspeita, relacionado à segurança de sistemas de informação da CONTRATANTE, levando a perda de um ou mais princípios básicos de Segurança da Informação: Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade.

Será de responsabilidade da CONTRATADA:

**Administração do evento:** a equipe deverá monitorar continuamente os alertas recebidos, bem como a situação emergencial, coletando informações relevantes, avaliando a gravidade do evento, atualizando os dados conforme necessário.

**Comunicação:** a equipe deverá comunicar as atividades entendidas como mais críticas. Deverá, ainda, promover comunicação interna e externa, garantindo que as informações sejam compartilhadas de forma clara, consistente e oportuna com todas as partes interessadas.

**Tomada de decisão:** com base nas informações disponíveis, a equipe, após análise criteriosa, tomará decisões relacionadas à resposta à emergência, direcionando recursos, implementando ações corretivas e coordenando esforços de mitigação.

**Coordenação de recursos:** a equipe deverá gerenciar a alocação e utilização de recursos, tais como, pessoal, equipamentos, suprimentos e tecnologia, garantindo que sejam direcionados de forma eficaz para as áreas de negócios, conforme as necessidades identificadas.

Acompanhamento e documentação: todas as atividades, decisões e comunicações realizadas na sala de crise deverão ser registradas e documentadas de forma adequada para referência futura, avaliação pós-crise e aprendizado.

Avaliação contínua: a equipe avalia continuamente a eficácia das ações tomadas, reavalia a situação conforme necessário e ajusta a estratégia de resposta com base nas mudanças no cenário da crise.

Planejamento de continuidade e recuperação: a partir da análise de criteriosidade, a equipe deverá planejar a transição da fase de resposta para a recuperação, identificando medidas para restaurar a normalidade e minimizar os danos a longo prazo.

## **Principais atividades a serem executadas pela Ilha de Gerenciamento de Incidentes**

### **Gestão de Vulnerabilidades**

#### **Varredura de Vulnerabilidades:**

- Realizar varreduras regulares de vulnerabilidades em sistemas e redes.
- Utilizar ferramentas automatizadas para identificar e catalogar vulnerabilidades.
- Classificar as vulnerabilidades de acordo com sua gravidade e impacto potencial.

#### **Priorização de Correções:**

- Avaliar a criticidade das vulnerabilidades identificadas.
- Priorizar as correções com base na gravidade das vulnerabilidades e na exposição ao risco.

#### **Planejamento e Implementação de Correções:**

- Desenvolver planos de ação para remediar as vulnerabilidades identificadas.
- Coordenar com as equipes de TI para implementar correções de maneira eficiente.
- Testar as correções antes da implementação em ambientes de produção.

#### **Gestão de Patches:**

- Estabelecer políticas e procedimentos para gerenciamento de patches.
- Automatizar o processo de aplicação de patches sempre que possível.
- Garantir a conformidade com os requisitos de patching de terceiros e regulamentações.

#### **Monitoramento de Vulnerabilidades:**

- Implementar sistemas de monitoramento contínuo de vulnerabilidades.
- Configurar alertas para notificar as equipes de segurança sobre novas vulnerabilidades.
- Monitorar feeds de inteligência de ameaças para identificar vulnerabilidades conhecidas exploradas ativamente.

### **Continuidade do Negócio**

#### **Identificação de Processos Críticos:**

- Conduzir uma análise de impacto nos negócios para identificar os processos críticos para a organização.
- Mapear as dependências entre os diferentes processos e sistemas.
- Priorizar os processos com base em sua importância para as operações e a continuidade do negócio.

#### **Avaliação de Riscos e Vulnerabilidades:**

- Realizar uma análise de riscos para identificar ameaças potenciais à continuidade dos processos de negócio.

- Avaliar a probabilidade e o impacto de diferentes cenários de interrupção.
- Identificar vulnerabilidades nos processos e sistemas que possam aumentar o risco de interrupções.

**Desenvolvimento de Planos de Continuidade:**

- Elaborar planos de continuidade de negócios detalhados para cada processo crítico.
- Definir estratégias de recuperação e procedimentos para minimizar o impacto de interrupções.
- Estabelecer um plano de comunicação para notificar as partes interessadas sobre interrupções e ações de recuperação.

**Testes e Exercícios de Continuidade:**

- Conduzir exercícios regulares de simulação para testar a eficácia dos planos de continuidade.
- Realizar testes de mesa para revisar e validar procedimentos de resposta a incidentes.
- Realizar testes práticos de recuperação para avaliar a capacidade da organização de restaurar os processos críticos em um ambiente de produção.

**Treinamento de Equipes de Resposta:**

- Fornecer treinamento para as equipes de resposta a incidentes sobre seus papéis e responsabilidades durante uma interrupção.
- Simular cenários de interrupção durante o treinamento para ajudar as equipes a praticar suas habilidades de resposta.
- Manter registros de treinamento e revisar regularmente o desempenho das equipes para identificar áreas de melhoria.

**Estratégia de Segurança da Informação**

- Compreender a estratégia geral da organização e como a segurança da informação se alinha a ela;
- Adotar frameworks para gerir a Segurança da Informação na organização.

**Conscientização em Segurança da Informação****Treinamento de Sensibilização em Segurança da Informação:**

- Apresentar os conceitos básicos de segurança da informação.
- Conscientizar os colaboradores sobre os riscos e as ameaças à segurança da informação.
- Fornecer dicas para proteger os dados da organização.

**Campanhas de Phishing:**

- Simular ataques de phishing para testar a capacidade dos colaboradores de identificar e reportar emails suspeitos.
- Conscientizar os colaboradores sobre os perigos do phishing.

**Resposta a Incidentes****Desenvolvimento do Plano**

- Definir os papéis e responsabilidades dos membros da equipe de resposta a incidentes.
- Estabelecer os procedimentos para identificar, conter, erradicar e recuperar de incidentes de segurança da informação.

**Treinamento da Equipe**

- Treinar a equipe de resposta a incidentes sobre os procedimentos e ferramentas a serem utilizadas.
- Simular incidentes de segurança para testar a efetividade do plano de resposta.

**Análise do Incidente:**

- Analisar as causas do incidente e as medidas que podem ser tomadas para evitar que ele se repita.
- Documentar as lições aprendidas com o incidente.

**Notificação das Partes Interessadas:**

- Notificar as partes interessadas sobre o incidente de segurança da informação.
- Fornecer informações sobre o impacto do incidente e as medidas que estão sendo tomadas para remediá-lo.

**Documentação do Incidente:**

- Documentar o incidente de segurança da informação, incluindo a data, hora, tipo de incidente, causa, impacto e medidas tomadas.

**Serviço de Aplicações**

Trata-se de que terão por finalidade garantir a operação e manutenção, elaboração e execução de rotinas e *scripts* nos sistemas operacionais dos servidores físicos e virtuais da DOT (majoritariamente servidores Unix/Linux no datacenter), incluído o ambiente mainframe IBM Z10.

A CONTRATADA será responsável pela orquestração do ambiente virtualizado, sendo a encarregada de criar e configurar máquinas virtuais e instâncias IaaS (*Infrastructure as a Service*) para a execução das aplicações, com a consequente administração dos recursos para o bom funcionamento do ambiente. Será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITILV3 e suas versões superiores de Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Mudanças, Gestão de Liberação, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de *Hardware* e *Software*, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade, Gestão da Disponibilidade e Gestão da Continuidade dos Serviços de TIC.

**Serviço de Governança de Dados**

O Serviço de Governança de Dados oferece um suporte técnico avançado e especializado focado em bancos de dados, abrangendo tanto ações reativas para resolução imediata de problemas quanto iniciativas preventivas para otimização contínua do ambiente. Esta ilha de serviço é responsável não apenas pela correção de falhas e esclarecimento de dúvidas, mas também pela implementação de análises detalhadas e procedimentos de melhoria que visam antecipar e prevenir desafios futuros. Com uma abordagem de avaliação sistemática e criteriosa, o serviço assegura a eficiência, a segurança e a integridade dos dados, contribuindo significativamente para a sustentabilidade e o desempenho ótimo do ambiente computacional.

**Serviço de Visibilidade**

Trata-se de serviços de implementação visando a construção de Painéis de Gestão (*dashboards*) Interativos e com inteligência de negócio, correlata a padrões mercadológicos e de boas práticas de gestão em atendimento as premissas institucionais, de projetos, de acompanhamento da gestão administrativa, financeira e demais serviços, considerando as seguintes premissas:

Institucional: contemplando infraestrutura, pessoal, estoque, processos e exigências legais e regulamentares;

Negocial: envolvendo informações sobre o negócio da CONTRATANTE, usuários, regiões, atendimentos, processos, mapa de riscos;

Financeiro: envolvendo custos e reduções da infraestrutura, das operações e atendimentos, consumo de orçamento, previsão orçamentária, rubricas, planejamento financeiro;

Estratégico: envolvendo os principais indicadores referente a operação, tecnologias, negócios e usuários;

Tático e operacional: envolvendo a visibilidade dos KPI's, SLA's, informações referentes aos atendimentos, backlog, painel diário, ticket review emitindo ter a visibilidade em tempo real.

**Serviço de Automação de Processos Customizados**

As automações de processos são essenciais no trabalho de desenvolvimento de aplicações, adaptando mudanças de processos e negócios em tempo real. Assim como em outros setores, a automação permite criar padrões de processos para serem executados instintivamente, permitindo construir novas funcionalidades, aplicações e integrações. Isso elimina, em partes, a ação humana, pois a automação implementa a inserção de comandos e, a partir disso, a solução executa sua(s) função(s). A melhoria contínua

dos processos é um dos objetivos de implementar a automação e garantir que a empresa contratada produza soluções eficientes para o Incra.

Essa funcionalidade deverá apresentar uma dinâmica inteligente de automação de processos de negócio e possuir altíssimo nível de interoperabilidade, de forma a interagir sua nova aplicação com qualquer outro sistema legado.

Com a automação aumenta-se a eficiência dos trabalhos, erros tendem a ser mitigados e há o direcionamento da equipe para tarefas de maior valor agregado – especialmente no tocante à parte estratégica.

As automações de processo deverão ter ambientes próprios atender a criação de processos em tempo real, bem como dispor de uma ambiente de geração de novas telas e sistemas.

Todas as atividades elencadas como passível de automação deverão executadas no prazo definido no plano de projeto, não podendo exceder o prazo de até 06 meses após a assinatura do contrato, conforme previsto no item 10.7.1.

O Incra deverá fornecer todas as informações, acesso, procedimentos, fluxo de aprovação, regras de negócio necessários para a implantação de automações de processos.

### **Serviços de Gerenciamento de Projetos**

Os serviços de Projetos deverão conter todos os dados centralizados a fim de planejar e organizar os recursos humanos e orçamentários, com descrição de prazos, planejamento, tarefas, documentos, status das entregas e demais atividades relacionadas ao desenvolvimento de um projeto. Contemplará, ainda, o monitoramento do cronograma das atividades inerentes a cada de projetos, com fito a permitir a visualização da evolução de cada tarefa.

Os projetos deverão estar alinhados com as práticas e processo do ágil, permitindo a orientação estruturada a respeito dos papéis e responsabilidades, como planejar e gerenciar o trabalho e os valores que devem ser defendidos promovendo o alinhamento, a colaboração e a entrega entre diversas equipes ágeis.

Os serviços contemplados terão como propósito o monitoramento dos processos de TIC constantes no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC do Incra, durante toda vigência contratual, bem como serão responsáveis pela a integração entre a solução e os sistemas de gestão pública existentes no Incra cujas características requeiram e gestão de demandas, como por exemplo, procedimentos licitatórios, sistemas de administração predial, almoxarifado, patrimônio, entre outros, ou ainda, possibilitar a criação de interfaces para permitir aos usuários encaminharem requisições de demandas mesmo que o Incra não possua alguns destes sistemas.

Desta forma, será possível implementar no Incra uma plataforma para gestão de demandas *omnichannel*, permitindo o uso simultâneo e integrado entre diferentes canais de requisições de demandas na organização, estreitando a relação entre demanda online e on-line, aprimorando assim, a experiência dos usuários do Incra.

### **Melhoria contínua do conhecimento**

A contratada deverá avaliar a eficiência dos profissionais, através do monitoramento das atividades, utilizando métricas pertinentes (por exemplo: taxas de abandono, número de chamados atendidos por profissional e por especialidade, etc.);

Deverá fornecer treinamentos de processos, fluxos de trabalhos e melhores práticas para os novos profissionais durante o processo de integração, e realizar periodicamente treinamentos para todos os profissionais alocados para o cumprimento do contrato, conforme definido no plano de capacitação e reciclagem dos profissionais;

Deverá manter a base de conhecimento atualizada, registrando o conhecimento operacional tácito, garantindo que a transferência do conhecimento ocorra através de documentos técnicos e manuais específicos;

Deverá elaborar e disponibilizar a documentação técnica dos processos e procedimentos dos serviços realizados.

### **Serviços de Manutenção Preditiva**

São caracterizados como aqueles que implicam na sustentação sem interação humana com capacidade de antecipar e realizar previsões baseadas em estudos comportamentais do ambiente, das soluções, sistemas, usuários e negócios por meio de industrialização de automação robótica e de forma contínua;

O serviços incluem tarefa como análise de *performances*, dentre outras ações pertinentes a sustentação e manutenção preditiva de forma industrializada e automatizada com inteligência artificial cognitiva: monitoramento de performance de aplicações, de bancos de dados, processamento de servidores e sistemas operacionais, virtualização, armazenamento e *backup* e a disponibilidade do ambiente e principalmente da disponibilidade da infraestrutura de rede e segurança, conforme catalogo de serviços a ser construído e ser demandado, de acordo com as seguintes tarefas:

Ao atendimento automatizado de requisições e tratamento de incidentes decorrentes de demandas controladas no ambiente de TIC da CONTRATANTE e seus usuários;

A otimização contínua de métodos e processos operacionais de forma industrializada e automatizada diretamente relacionados ao parque e as aplicações instaladas;

A sustentação, operação, monitoramento e configuração de forma industrializada e automatizada por meio robotização para manter a disponibilidade, escalabilidade e *performance* dos serviços do ambiente de TI;

A execução automática de tarefas que independem de requerimento/comando específico para sua execução;

Atendimento básico e essencial ao usuários e execução de atividades industrializadas com execução de POP (Procedimento Operacional Padrão) para desbloqueio de usuários, ativação de usuários, *reset* e troca de senhas de acesso, liberação de acesso a CONTRATANTE postal, e suporte a dispositivos e ao ambiente.

De forma a ilustrar as atividades de manutenção preventiva, a CONTRATANTE considera a lista básica não exaustiva de forma a evidenciar a atuação nesta camada de atuação, de acordo com as atividades a seguir:

Atuar de forma preditiva na detecção de falhas e solucionar ocorrências de forma automatizada, visando à disponibilidade dos serviços, recursos tecnológicos da rede e segurança de comunicação e sistemas operacionais;

Análise preditiva de tráfego para detecção de incidentes e problemas com autenticação, intrusão e de *softwares* maliciosos por meio do *firewall*;

Análise preditiva dos comportamentos dos equipamentos dentro dos padrões e variáveis especificados pelos fabricantes;

Análise preditiva de desempenho e tendência de utilização de recursos para planejamento de capacidade de rede com entrega de relatório mensal;

Análise preditiva de tráfego de rede para fins segurança, desempenho e engenharia de tráfego, visando adotar ação proativa ou solução de incidente com entrega de relatório mensal.

### **Serviço de Manutenção Preventiva**

São caracterizados como aqueles que implicam e são orientados à sustentação e manutenção operacional especializada de forma a garantir a disponibilidade e estabilidade do ambiente e aos seus usuários, sua documentação de forma a ter um processo padronizado e consistente, o CMDB, catálogo de serviços e a base de conhecimento atualizada, podendo ser realizada com ou sem interação humana de forma rotineira e contínua;

O serviços deste item incluem tarefas como atendimento ao usuário, monitoramento de aplicações, bancos de dados e serviços, sustentação e processamento do ambiente e da infraestrutura execução de processamentos, operação e configuração de rede de computadores e seus ativos, análise de *performances*, dentre outras ações pertinentes a sustentação e manutenção preditiva e preventiva da infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação, conforme catalogo de serviços a ser construído;

Ao atendimento de requisições e tratamento de incidentes decorrentes de demandas controladas ou imprevisíveis no ambiente de TIC da CONTRATANTE e seus usuários;

A otimização contínua de métodos e processos operacionais diretamente relacionados ao parque e as aplicações instaladas;

A disponibilidade, escalabilidade e *performance* dos serviços do ambiente de TI;

A execução automática de tarefas que independem de requerimento/comando específico para sua execução;

Atendimento básico e essencial ao usuários e execução de atividades industrializadas com execução de POP (Procedimento Operacional Padrão) para desbloqueio de usuários, ativação e exclusão de usuários, *reset* e troca de senhas de acesso, liberação de acesso a CONTRATANTE postal, e suporte a dispositivos e ao ambiente.

A CONTRATANTE deverá, ainda, considerar a lista básica não exaustiva de forma a evidenciar a atuação no atendimento, de acordo com as atividades a seguir:

Atuar de forma preventiva na detecção de falhas e solucionar ocorrências, visando à disponibilidade dos serviços, recursos tecnológicos da rede e segurança de comunicação e sistemas operacionais;

Análise de tráfego para detecção de incidentes e problemas com autenticação, intrusão e de *softwares* maliciosos por meio do *firewall*;

Acompanhar a instalação do equipamento, *software* de gerência, atualizações de *software* e *hardware* e dos serviços de rede dos ativos contratados com entrega de relatório mensal;

Acompanhar condições ambientais dos equipamentos dentro dos padrões especificados pelos fabricantes com entrega de relatório mensal;

Acompanhar os chamados técnicos junto fabricante em caso de garantia do equipamento com entrega de relatório mensal;

Analisar e gerar relatório de bolem de publicação de correção para resolução de incidente com entrega de relatório mensal;

Analisar de desempenho e tendência de utilização de recursos para planejamento de capacidade de rede com entrega de relatório mensal;

Analisar tráfego de rede para fins segurança, desempenho e engenharia de tráfego, visando adotar ação proativa ou solução de incidente com entrega de relatório mensal;

Manter a conformidade de regras de configuração e padrões no ambiente de rede;

Manter as configurações dos ativos de rede conforme as regras publicadas;

Manter atualizado os controles e documentações, equipamentos, cabeamento, *software* e demais componentes da rede;

Manter base de dados consistentes entre os *softwares* de gerência de redes e atualizar os registros do banco de dados da gerência de configuração;

Manter ferramentas de gerência de rede;

Manter o cabeamento organizado e documentado;

Prevenção e a detecção de intrusão nas soluções de e-mail por meio de anti-spam contratados;

Prevenção e a detecção de intrusão e vírus por meio de antivírus e EDR contratados;

Prevenção e a detecção de intrusão no ambiente de *malwares* (*adware*, *backdoor*, *bots*, *trojan*, *ransomware*, *spyware*, *rootkits*, *worms*, *keyloggers*) por meio de soluções contratadas;

Realização periódica de testes e varreduras para detecção de vulnerabilidades.

### **Serviço de Manutenção Corretiva**

São caracterizados como aqueles orientados para o suporte operacional e especializado ao ambiente e seus usuários, devendo ser realizado de forma rotineira e contínua;

Os serviços deste item incluem tarefas como suporte ao usuário e ao ambiente considerando toda a infraestrutura, suporte as verticais de infraestrutura, tais como rede e conectividade, segurança, bancos de dados, virtualização, sistemas operacionais, virtualização, armazenamento e backup de datacenter e ambiente corporativo e serviços e instalação, configuração, mudança, análise de performance, acompanhamento dos chamados dos ativos físicos e lógicos e manutenção da disponibilidade do ambiente de datacenter e corporativo e rede de computadores e seus avos, dentre outras ações pertinentes a infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação, conforme catalogo de serviços;

Ao atendimento de requisições e tratamento de incidentes decorrentes de demandas controladas ou imprevisíveis no ambiente de TIC da CONTRATANTE e seus usuários;

A incorporação dos novos requisitos quando estes forem consequentes às atividades relacionadas;

De forma a ilustrar as atividades de manutenção preventiva, a CONTRATANTE considera a lista básica não exaustiva de forma a evidenciar a atuação nesta camada de atuação, de acordo com as atividades a seguir:

Aplicação de sistema operacional ou correção nos equipamentos de rede no caso de incidentes;

Elaborar, controlar e manter atualizada documentação de rede e seus componentes (topologias, regras, padrões, instruções, rotinas, dentre outros);

Executar ajuste de horário de verão;

Executar instalação, desinstalação e manutenção do cabeamento no painel de interligação de conexão;

Executar os procedimentos de inicialização e desativação (automatizados e manuais);

Executar teste de certificação em cabeamento estruturado no caso de incidente;

Atuar na condição de integrador nas questões de incidentes tecnológicos que envolvam quaisquer questões relacionadas aos ativos contratados e outras plataformas, armazenamento, *software* e serviços;

Resolução de incidentes e problemas, realizando todas as ações necessárias ao restabelecimento do funcionamento normal dos serviços/equipamentos;

Resolução de incidentes e problemas referentes a autenticação, intrusão e de *softwares* maliciosos por meio do *firewall*;

Adotar procedimentos de gerenciamento de rede e segurança para manter a disponibilidade e desempenho da rede;

Adotar procedimentos para a identificação de pontos de vulnerabilidade da rede e segurança que possam afetar a disponibilidade e desempenho;

Prestar atendimento e suporte às demais equipes;

Prestar suporte a todas as unidade do Incra, no caso de integração e conectividade dos ativos contratados;

Prestar suporte quanto à configuração, atualização, manutenções periódicas e corretivas de equipamentos e serviços de rede e segurança;

Implementações de Controles de acesso e segmentação da rede de computadores e manutenção de cópias de segurança dos dados e das informações;

Acompanhamento e execução do planejamento de mudança.

As demais atividades que fazem parte do escopo de cada ilha encontram-se devidamente detalhada no Anexo II - Detalhamento dos Serviços de Gestão de Infraestrutura, deste documento.

## 4. Requisitos da contratação

### 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

#### Requisitos de Negócio

Os serviços deverão ser executados de acordo com as normas, procedimentos e técnicas estabelecidas pelo Incra.

A execução dos serviços será acompanhada por servidores do Incra, que verificarão a quantidade e qualidade dos serviços prestados.

Os serviços abrangerão a infraestrutura de TIC do Incra nas unidades do Órgão em Brasília, nas Unidades Regionais nos Estados e nos datacenters externos.

Os serviços serão classificados em “Ilhas de Atuação” ou “Categorias de Serviço”, de acordo com as tecnologias envolvidas, de modo a facilitar a organização e o dimensionamento das equipes, bem como o encaminhamento de demandas pelas demais equipes e usuários do Incra.

Os serviços serão executados, de forma presencial e/ou remota, conforme necessidade do Órgão.

O Incra utiliza, seguindo os padrões recomendados pelo *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*, uma Central de Serviços e *softwares* de monitoração e controle, por meio dos quais são registrados incidentes referentes a interrupções de serviços, requisições dos usuários e mudanças no ambiente de TIC.

Entende-se ainda, como requisito de negócio, a implementação de processos eficientes ITIL de Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento de Ativos de TI, Gerenciamento de Configuração, Gerenciamento de Operações de TI,

Monitoramento e Alerta, Gerenciamento de Requisições, Gerenciamento de Catálogo de Serviços, Gerenciamento de Continuidade de Serviços, Central de Serviços, Gestão de Mudanças, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas e Gestão do conhecimento, com o apoio da CONTRATANTE.

Sob a orientação e supervisão do CONTRATANTE, implantar e manter páginas web com indicadores, gráficos e dashboards contendo os dados referentes à verificação dos níveis mínimos de serviço e dos demais indicadores chave de desempenho (KPIs), de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência.

Será possível inclusão, exclusão ou alteração dos serviços, tecnologias e ambientes operacionais suportados.

Além das demandas padrão de atendimento de requisições de serviço e tratamento de incidentes, o serviço deve propiciar estudos /análises e implementação de soluções na infraestrutura de TIC, com escopo definido pela Contratante, dentro das áreas de atuação/tecnologias suportadas pela Contratada (ex: análise, implantação e configuração de ferramentas).

O serviço deve propiciar tratamento diferenciado para demandas de serviço consideradas críticas de acordo com critérios do Incra.

O serviço deve possibilitar o aprimoramento constante do monitoramento da infraestrutura, sistemas e serviços de TIC, tanto para as equipes técnicas, quanto para os gestores de TIC do Incra.

Os empregados da Contratada deverão se relacionar diretamente (sem necessidade de intermediação de servidores do Incra) com os demais prestadores de serviços do Incra cujos trabalhos/atividades afetem o suporte, operação e gerenciamento da infraestrutura de TIC, sendo esses prestadores demandantes de serviços de infraestrutura (como equipes de Atendimento a Usuários - Service Desk) ou contratos de apoio a esses serviços (por exemplo: prestadores de Suporte Técnico especializado, provedores de telecomunicações, equipes de manutenção predial, entre outros).

O serviço contratado deverá prever mecanismos que fomentem a proatividade na realização de tarefas que promovam maior disponibilidade dos sistemas e serviços de TIC, bem como maior eficiência na utilização de recursos e agilidade no atendimento de demandas de infraestrutura de TIC. Essas tarefas, no entanto, deverão ser aprovadas previamente pelo Incra.

A Contratada deverá indicar um ou mais representantes que estará(ão) disponível(is), durante todo o período de prestação do serviço, para recepção, encaminhamento, priorização e esclarecimento de demandas encaminhadas pelas equipes clientes da área de infraestrutura, sendo responsável(is), ainda, pela distribuição dessas demandas às equipes internas, bem como pelo atendimento e atualização do andamento delas.

O serviço deverá prover apoio técnico e operacional ao Incra na elaboração de normas, procedimentos, projetos e contratações na área de TIC.

A prestação do serviço deverá utilizar ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC (ITSM) da Contratada..

A prestação do serviço, quando realizada de forma remota, deve utilizar infraestrutura de acesso à rede da Contratante provida por ela própria.

A Contratada deverá garantir a atualização tecnológica constante de sua equipe nos assuntos e soluções suportados, tanto naqueles já especificados, quanto nos que venham a ser repassados pelas equipes técnicas ao longo do período de prestação do serviço.

Além de seu aspecto quantitativo, os serviços de TIC devem ser prestados com qualidade, controle e melhorias constantes, por meio da implantação e aplicação continuada das melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TIC, com base nos processos e padrões aceitos internacionalmente e documentados pelo ITIL.

### **Requisitos Funcionais**

A solução de TI como um todo deverá ser implantada considerando a prestação dos serviços, que consiste na disponibilização de plataforma por meio da qual será realizada a gestão integrada dos processos, o controle dos bens, as solicitações e o acompanhamento eletrônico dos serviços, bem como a avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados.

A utilização do Gerenciamento Integrado de Serviços de TIC tem por objetivo prover um serviço de TIC com qualidade e alinhado às necessidades do negócio, buscando redução de custo a longo prazo. Portanto trata-se de uma solução que será utilizada para a automação dos serviços públicos.

Desta forma, a solução tecnológica deverá atender a um conjunto de requisitos funcionais técnicos. Os requisitos funcionais dizem respeito às funcionalidades que devem estar disponíveis para quem utiliza a ferramenta que está separada em módulos:

Solução para Gerenciamento de Serviço de tecnologia da Informação – ITSM;

Solução de serviço de Gerenciamento de Automação de Processos Customizados;

Solução para Gerenciamento de Serviço de Gestão Pública, com possibilidades de customizações e transferência de conhecimento.

A entrega de cada solução se caracteriza pela efetiva disponibilidade da solução tecnológica, atendendo aos requisitos técnicos e funcionais e aos níveis de serviços definidos neste estudo técnico, e será contabilizada pela quantidade de pontos de processos, local de hospedagem da solução e do quantitativo de usuários que operam a solução do lado do governo para atendimento das solicitações de serviços.

Para a prestação de serviços, a empresa contratada deverá fornecer solução tecnológica certificada em conformidade com a biblioteca ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) em sua versão 4, que consiste em um conjunto de boas práticas para serem aplicadas na infraestrutura, operação e gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação (ITSM), disponibilizando todos os módulos de serviços necessários à prática de processo ágeis, conforme listado abaixo:

AVM = *Availability Management* - Gerenciamento de Disponibilidade

AM = IT Asset Management – Gerenciamento de Ativos de TI

CON = Configuration Management - Gerenciamento de Configuração

ITO = IT Operations Management – Gerenciamento de Operações de TI

MA = Monitoring and Alerting – Monitoramento e Alerta

RM = Request Management - Gerenciamento de Requisições

SCA = Service Catalog Management – Gerenciamento de Catálogo de Serviços

SCO = Service Continuity Management – Gerenciamento de Continuidade de Serviços

SD = Service Desk – Central de Serviços

WRM = Workforce Resource Management – Gerenciamento de Recursos de Força de Trabalho

CAP = *Capacity Management* - Gerenciamento de Capacidade

CHG = *Change Management* - Gestão de Mudanças

IM = *Incident Management* - Gerenciamento de Incidentes

KM = *Knowledge Management* - Gestão do conhecimento

PM = *Problem Management* - Gerenciamento de Problemas

REL = *Release & Deployment Management* - Gerenciamento de Liberação e Implantação

Alternativamente, caso a solução ofertada não tenha a certificação *PinkVERIFY*, será aceita a comprovação via a certificação da *Peoplecert*, sendo necessária a comprovação de certificação em, no mínimo, 13 (treze) das práticas listadas a seguir e verificáveis no site da *Peoplecert*:

Incident Management - Gerenciamento de Incidentes

Service Request Management - Gerenciamento de Solicitação de Serviço

Problem Management - Gerenciamento de Problemas

Service Catalogue Management - Gerenciamento do Catálogo de Serviços

Knowledge Management - Gestão do Conhecimento IT Asset Management – Gerenciamento de Ativos de TI

Information Security Management – Gerenciamento de Segurança da Informação

Deployment Management – Gerenciamento de Implantação

Service Configuration Management - Gerenciamento de Configuração de Serviço

Capacity & Performance Management - Gerenciamento de Capacidade e Desempenho

Availability Management - Gerenciamento de Disponibilidade

Monitoring & Event Management - Monitoramento e Gerenciamento de Eventos

Service Continuity Management - Gerenciamento de Continuidade de Serviço

Change Enablement - Habilitando a Mudança

Release Management - Gerenciamento de Liberação

Measurement & Reporting Management – Gerenciamento de Relatório e Medições

Deployment Management – Gerenciamento de Implantação

Tratando-se de entrega ágil para o fornecimento de solução personalizadas para habilitar os serviços de transformação digital para o Inbra, a solução deve dispor de certificação e permitir a gestão de projetos por meio de processos do ágil.

Para a prestação dos serviços, a solução tecnológica a ser implantada deverá ser orientada de acordo com a modelagem de processos e fluxos inteligentes de trabalho (*workflow*) e possuir, nativamente, editor/modelador de fluxos, processos e regras de negócio.

### **Requisitos de Capacitação**

A transferência de conhecimento deve garantir que toda a informação gerada durante os processos de instalação e migração seja integral e formalmente apresentada à equipe da contratada, por meio de métodos expositivos, realização prática das atividades, apresentação de resumos, esquemas, relatórios ou qualquer outro documento que viabilize ou facilite a absorção da tecnologia do novo ambiente pela equipe da contratante;

O repasse de conhecimento ocorrerá mediante disponibilização de Bases de Conhecimento, bem como processos documentados e demais documentações que se fizerem pertinentes;

Caso a CONTRATANTE entenda por necessário, a CONTRATADO poderá realizar o repasse de conhecimento por meio de videoconferência, fornecendo todo material e documentação, preferencialmente em português, necessários à perfeita compreensão da solução implantada (*slides*, exemplos de implementação, documentação do projeto executado na CONTRATANTE, etc.);

A capacitação profissional para execução dos serviços será de responsabilidade do CONTRATADO ;

O CONTRATADO deverá capacitar seus profissionais, às suas expensas, nas áreas de interesse dos serviços, obrigatoriamente e sempre que se fizer necessário, considerando as mudanças de plataforma tecnológica e de acordo com as orientações do Inbra;

O CONTRATADO deverá, ainda, criar a infraestrutura necessária para realizar a capacitação dos seus profissionais alocados na prestação dos serviços, por meio de treinamentos presenciais ou remotos, durante a vigência do contrato;

O CONTRATADO deverá desenvolver um plano de capacitação com vistas a garantir que os profissionais alocados na execução dos serviços estejam atualizados quanto às novas tecnologias adotadas e à evolução dos aplicativos em uso.

### **Requisitos Legais**

O presente processo de contratação estar aderente às seguintes legislações:

Constituição da República Federativa do Brasil de 1988;

Lei nº 12.305, de 02 de agosto de 2010;

Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021;

Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;

Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017;

Instrução Normativa SEGES nº 58, de 8 de agosto de 2022;

Instrução Normativa SEGES/ME nº 98, de 26 de dezembro de 2022;

Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022;

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

Portaria SGD/MGI nº 750, de 20 de março de 2023;

Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023;

Lei nº 14.600, de 19 de junho de 2023;

Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016

Decreto nº 11.246, de 27 de outubro de 2022;

Decreto nº 11.797, de 27 de novembro de 2023;

Instrução Normativa SEGES/ME Nº 77, de 4 de novembro de 2022;

Decreto nº 3.555, de 8 de agosto de 2000, alterado pelo Decreto nº 3.693, de 20 de dezembro de 2000;

Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, atualizado pelo Decreto nº 11.797, de 27 de novembro de 2023;

Templates elaborados pelo órgão central do SISP;

Modelos de Licitações e Contratos;

e a outras legislações aplicáveis.

#### Requisitos de Disponibilidade

Nos moldes dessa contratação, não se caracteriza a subordinação direta e nem relação de pessoalidade ou relação de mão de obra exclusiva descritos no art. 17 da Instrução Normativa nº 05/2017, visto que:

Não requer a exclusividade, pois não há óbice ao compartilhamento de qualquer profissional com outros contratos que porventura o Fornecedor de Serviço possua;

Não haverá qualquer relação de subordinação funcional, hierárquica ou jurídica entre os profissionais da equipe da empresa CONTRATADA e a CONTRATANTE.

A prestação de serviço não é baseada em horas de serviço ou posto de trabalho alocados. Em virtude disso, ressalta-se que é de inteira responsabilidade da empresa CONTRATADA a alocação e o deslocamento dos profissionais empregados na realização do serviço, incluindo às despesa de passagem, hospedagem, bem como demais custos operacionais indiretos decorrentes quando se fizer necessário.

Os serviços técnicos especializados de multiexperiência para atendimento aos usuários em 1º (primeiro), 2º (segundo) e 3º (terceiro) níveis, tanto no ambiente de TIC quanto nas áreas finalísticas, podem ser subdivididas nas seguintes categorias de acordo com a Portaria SGD/MGI Nº 1070, de 1º junho de 2023:

GRUPO	ITEM	CBO	PERFIL PROFISSIONAL DE REFERÊNCIA	ATUAÇÃO	EQUIPE ESTIMADA	QUANTIDADE
				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 planejamento		

Grupo 1 Estratégico	1	1425-5, 1525-15	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	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.	1	1
	2	1425-25	Gerente de segurança da informação	Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais profissionais de segurança da informação, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejamento operacionalmente as ações dessa equipe. Presta também apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de segurança da informação, fornecimento de informações táticas e operacionais, e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de segurança da informação seja preventiva ou reativa.	1	1
		2123-20	Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e 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.	3	3
		1425-30	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 planejamento operacionalmente as ações da equipe. Presta também apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de suporte ao usuário, fornecimento de informações	1	1

3			táticas e operacionais, e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de suporte ao usuário.		
	3171-10, 2124-30, 2124-05	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da Informação	Profissional com a responsabilidade de assegurar a implantação adequada dos entregáveis de softwares. Pode atuar como analista de teste de aplicações executando testes automatizados e assegurando a cobertura mínima de testes nas soluções entregues. Pode atuar como analista de qualidade dos produtos a serem implantados	2	2
	1425-30	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.	1	1
4	1425-5, 1425-15	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 planejamento 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.	1	1
			Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais técnicos de suporte e de manutenção, garantindo a		

Grupo 2 Central de Serviços (Atendimento Nível 1 e 2)	5	1425-30	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	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.	1	1
		3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação (Júnior, Pleno e 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.	8	8
	6	3172-11	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação (Júnior, Pleno e 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.	8	8
		1425-30	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.	1	1
	7	3132-20	Técnico em manutenção de equipamentos de	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,		58

			informática (Júnior, Pleno e Sênior)	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 deTIC.	29 Superintendências Regionais (SR) - 2 técnicos por SR	
	8	3132-20	Técnico em manutenção de equipamentos de informática (Júnior, Pleno e 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 deTIC.	2 Unidades Avançadas Especiais (UAE) - 1 técnico por UAE e 45 Unidades Avançadas(UA) - 1 técnico por UA	48
Grupo 3 <b>Automação e Visibilidade</b> Visibilidade	9	2124-15,2124-25	Analista de sistemas de automação -(Júnior, Pleno e Sênior)	Profissional responsável por assegurar utilização adequada de soluções de integração (CI) ou de entrega contínua (CD). Pode atuar como arquiteto de soluções e propor, projetar, executar e aprimorar arquiteturas de soluções necessárias à manutenção e melhoria das operações na infraestrutura de TIC. Pode atuar também como arquiteto de computação em nuvem, ou ainda como arquiteto de soluções híbridas.	3	3
	10	3133-05,3133-10	Técnico de Rede (Telecomunicações) (Júnior, Pleno e 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.	6	6
		2123-15	Administrador de sistemas operacionais	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	3	3

	(Júnior, Pleno e Sênior)	adequada operação, desempenho e uso racional de recursos utilizados pelos softwares básicos, orquestradores de containers e virtualizadores.		
	2124-20 Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e 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.	2	2
11	2124-20 Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e 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.	2	2
	2123-15 Administrador de sistemas operacionais	Profissional que atua na camada de virtualização e orquestração de sistemas operacionais de servidores de dados. Presta serviços de configuração, instalação e ampliação de ambientes de containers. Responsável pela	2	2

Grupo 4 Sustentação (Atendimento Nível 3)		(Júnior, Pleno e Sênior)	adequada operação, desempenho e uso racional de recursos utilizados pelos softwares básicos, orquestradores de containers e virtualizadores.			
	12	2123-5	Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e 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.	2	2
		3171-10, 2124-30, 2124-05	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da Informação	Profissional com a responsabilidade de assegurar a implantação adequada dos entregáveis de softwares. Pode atuar como analista de teste de aplicações executando testes automatizados e assegurando a cobertura mínima de testes nas soluções entregues. Pode atuar como analista de qualidade dos produtos a serem implantados	1	1
13	2124-20	Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e 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.	3	3	

		3133-05,3133-10	Técnico de Rede (Telecomunicações) (Júnior, Pleno e 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.	29	29
	14	2122-15	Especialista em Computação em Nuvem - Cloud (Pleno e Sênior)	Profissional responsável pela infraestrutura de nuvem, envolvendo a arquitetura, estruturação, operação, monitoramento, otimização, sustentação e migração de ambientes em nuvem.	2	2
Grupo 5 <b>Projetos</b>	15	1425-30	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.	2	2
		2123-15	Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e 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.	2	2
				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		

		1425-5, 1425-15	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	dos serviços, bem como controlando e planejamento 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.	1	1
--	--	--------------------	---	--	---	---

Tabela 05 - Perfil Profissional

**Requisitos de Manutenção**

Será considerado como requisito de manutenção o devido provimento, customização e configuração do sistema de controle de chamados *ITSM-TI Service Management* em produção, ou que venha a ser, no ambiente do requisitante. Tais atividades serão solicitadas mediante simples abertura de chamados.

Para a manutenção dos serviços contratados será considerada como hora útil, aquela especificada para o horário de prestação de serviços contratados, em dias úteis, podendo também ser denominado como horário útil.

Ficará a critério da CONTRATADA definir o tamanho e a escala de trabalho da equipe de acordo com a volumetria de chamados da Unidade a ser atendida.

Para fins de contagem de tempo de Requisições, a prestadora de serviço deverá observar o horário útil. Os casos especiais poderão ser atendidos fora do horário de atendimento normal, desde que acordado entre as partes.

O Incra poderá, excepcionalmente, solicitar serviços a CONTRATADA que deverão ser executados fora da Janela de Serviços, incluindo feriados e finais de semana.

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

**Requisitos Temporais**

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

O atendimento aos requisitos obrigatórios de qualificação profissional deverá ser comprovado em até 60 (sessenta) dias corridos após a assinatura do contrato, mediante apresentação de diplomas, certificados ou certificações de empresas de treinamento autorizadas e credenciadas, registros em carteira de trabalho, contratos de trabalho ou outro meio idôneo.

O atendimento do serviço de suporte técnico deverá ser prestado em horário comercial e em dias úteis, estabelecendo aqui como sendo de segunda a sexta-feira, das 8h (oito horas) da manhã às 20h (vinte horas) da noite, excetuando-se os feriados nacionais.

O início da efetiva prestação dos serviços pelo CONTRATADO deverá ocorrer a partir do fim da vigência do contrato atual de suporte técnico de TI e a transferência de conhecimento deverá começar 30 (trinta) dias antes do fim da vigência do contrato que está sendo executado, sendo este o Período de Transferência de Conhecimento Operacional (PTC).

O início da execução dos suportes contratados ocorrerá em conformidade com o documento denominado **Planejamento Técnico de Implantação - PTI**, que deverá contemplar, ainda, os testes da solução de TIC que irão compor os serviços;

O PTI deverá ser entregue ao Incra, para fins de aprovação, em até 10 (dez) dias corridos contados da assinatura do contrato e deverá estar em aderência às melhores práticas de governança, inovação e transformação digital;

O referido planejamento deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

Cronograma de Abertura das respectivas Ilhas, conforme disposto na Tabela 01 - Bens e Serviços;

Versão dos *softwares* que serão implantados;

Cronograma de atividades;

Janelas de implantação com tempo necessário à realização de cada atividade;

Análise de possíveis impactos ao ambiente produtivo do Incra durante a implantação;

Plano de testes e *Checklist* de validação da implantação;

Plano de *Rollback*; e

Artefatos que serão elaborados e entregues ao Incra, com descrição de finalidade.

### **Requisitos de Segurança e Privacidade**

A Contratada deverá credenciar junto à Contratante os seus empregados autorizados a operar presencial e remotamente nos sítios da Contratante e também aqueles que terão acesso aos sistemas corporativos.

Restringir as informações de segurança a uma equipe específica de técnicos de segurança, assumindo toda responsabilidade por perdas e danos que o Incra venha a sofrer em decorrência de dolo, negligência, imperícia ou imprudência dos componentes dessa equipe;

A Contratada deverá comunicar à Contratante, com antecedência mínima de 7 (sete) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de empregados envolvidos na execução dos serviços de suporte à infraestrutura, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios e acessos a sistemas, informações e recursos do Incra. Caso algum empregado fique por mais de 60 (sessenta) dias sem atuar, presencial ou remotamente, no ambiente de TIC do Incra, deve-se comunicar à Contratante para avaliação quanto ao desligamento do empregado da respectiva equipe da Contratada e consequente cancelamento de acesso aos sistemas do Incra.

Assinar Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo nos casos de compartilhamento de informações de classificação sigilosa entre o Incra e o CONTRATADO;

Utilizar novas tecnologias na rede sob sua responsabilidade somente após autorização do Incra, e desde que garantam, no mínimo, a segurança provida pela tecnologia anterior; e

Todos os documentos, informações e imagens e a serem manuseados e utilizados são de propriedade da Contratante e não poderão ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos pela Contratada sem expressa autorização da Contratante, de acordo com os termos constantes em Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo a ser firmado entre a Contratante e a Contratada.

O CONTRATADO deverá garantir a segurança das informações do Incra e se compromete em não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido deste órgão no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente e por escrito para tal;

A assinatura de Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo das informações entre a CONTRATADO e o Incra, por meio de seu representante legal, no qual a CONTRATADO se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da execução contratual;

Além do termo citado, o CONTRATADO deverá apresentar para cada funcionário que vier a executar atividades referentes ao objeto da contratação, Termo de ciência em que seus profissionais declarem estar cientes das responsabilidades pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações do Incra;

O CONTRATADO deve executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD e orientações que dela derivam.

Além dos requisitos de segurança elencados acima, o CONTRATADO deverá seguir no que couber, os seguintes requisitos previstos no Guia de Requisitos e das Obrigações quanto à Segurança da Informação e à Privacidade:

Contemplar procedimentos e controles adequados para compartilhamento, uso e proteção da informação e os casos de compartilhamento de informações com terceiro devem ser avaliados pela contratante, por intermédio da autoridade competente, a qual caberá autorizar a divulgação do mínimo de informações necessárias para cada compartilhamento, caso julgue apropriado, preservados os casos de sigilo previstos na legislação aplicável e de proteção de dados pessoais disposto pela Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD;

Implementar os controles necessários para o registro de eventos e incidentes de segurança da informação e privacidade;

Implementar e manter controles específicos para registro de eventos e rastreabilidade de forma a manter trilha de auditoria de segurança da informação e privacidade, aderente a disposto em dispositivo legal correlato publicado pelo GSI/PR, de forma a assegurar a rastreabilidade das ações de usuário por meio de logs de transações e de acesso aos sistemas, conforme especificação de requisitos, e gerá-los e disponibilizá-los à contratante para fins de auditorias e inspeções;

Implementar medidas de salvaguarda para os logs descritos no item anterior, bem como controles específicos para registro das atividades dos administradores e operadores dos sistemas relacionados ao objeto do contrato, de forma que esses não tenham permissão de exclusão ou desativação dos registros (*log*) de suas próprias atividades;

Executar periodicamente análise de vulnerabilidades na Solução de TIC, para detecção de vulnerabilidades técnicas e execução de medidas para seu saneamento ou contenção.

### **Requisitos de Experiência Profissional**

O atendimento aos requisitos obrigatórios de qualificação profissional deverá ser comprovado em até 60 (sessenta) dias corridos após a assinatura do contrato, mediante apresentação de diplomas, certificados ou certificações de empresas de treinamento autorizadas e credenciadas, registros em carteira de trabalho, contratos de trabalho ou outro meio idôneo.

Os perfis que comporão os serviços contratados estão definidos de acordo com as Categorias de Serviço, disposto no Anexo II - Detalhamento dos Serviços de Gestão de Infraestrutura, deste Termo de Referência.

A qualificação de referência, incluindo formação e experiência profissional, dos empregados da Contratada que comporão as equipes está definida no Anexo II.

Quando da apresentação dos empregados da Contratada para o Incra, para fins de registro e fornecimento de acesso aos sistemas da Contratante, a Contratada deverá apresentar documentos que comprovem a compatibilidade da qualificação do empregado e o perfil profissional definido para sua respectiva categoria.

A documentação será composta de:

Certificados; e

Declaração de Experiência Profissional.

A comprovação de Experiência Profissional deverá ser feita por meio de declaração, expedida por uma ou mais pessoas jurídicas, que comprove a atuação em contratos relativos a serviços de suporte de infraestrutura.

Será permitida a soma de declarações, desde que abranjam períodos não simultâneos, para comprovação do tempo de experiência profissional mínima.

A apresentação dos referidos documentos deverá ser realizada sempre que forem apresentados novos empregados para prestação de serviço no âmbito do contrato.

Os responsáveis designados pelo Incra avaliarão os documentos apresentados e decidirão pela compatibilidade do perfil apresentado com o perfil estabelecido para a respectiva Categoria.

A demonstração, por parte da Contratada, da compatibilidade entre o perfil do empregado e o perfil definido para a Categoria é condição para registro e fornecimento de acesso aos sistemas do Incra.

O Incra poderá diligenciar a documentação para comprovar as informações apresentadas.

A critério do Incra, poderão ser avaliadas e eventualmente aceitas comprovações adicionais de experiência ou composições de certificações, desde que apresentadas pelo CONTRATADO de forma fundamentada e justificada, em substituição às indicadas neste Termo de Referência.

Na comprovação da experiência profissional, poderão ser aceitas certificações ou experiências bem documentadas, avaliadas como equivalentes pela equipe técnica do Incra, por serem em produto assemelhado ou por evidenciarem longa experiência, ou qualquer outro motivo considerado aceitável, a exclusivo e discricionário critério do Incra.

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

### **Requisitos de Formação de Equipe**

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

**Grupo 1 - Estratégico**

Item	Experiência mínima
<p>1</p> <p><b>Ilha de Governança de TI</b></p>	<p><b>Lider Técnico:</b></p> <p>a) Possuir curso superior completo na área de Tecnologia da Informação. Alternativamente será aceita formação superior em qualquer outra área, desde que acompanhada de curso de especialização ou técnico profissionalizante na área de TI;</p> <p>b) Possuir experiência <u>mínima</u> de 04 anos de atuação em atividade de suporte técnico;</p> <p>c) Deverá possuir as certificações listadas abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificação ITIL Manager Professional;</li> <li>• COBIT;</li> <li>• ISO 27001;</li> <li>• ISO 20000;</li> <li>• DPO;</li> </ul> <p>d) Deverá, ainda, possuir experiência ou cursos em:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PMP ou SCRUM;</li> <li>• Governança;</li> <li>• Gestão de riscos;</li> <li>• Gestão de Continuidade;</li> <li>• 5 anos com projetos</li> <li>• atuação de 2 anos em Governança</li> </ul>
	<p><b>Lider Técnico:</b></p> <p>a) Possuir curso superior completo na área de Tecnologia da Informação. Alternativamente será aceita formação superior em qualquer outra área, desde que acompanhada de curso de especialização ou técnico profissionalizante na área de TI;</p> <p>b) Possuir experiência <u>mínima</u> de 04 anos de atuação em atividade de suporte técnico;</p> <p>c) Deverá possuir as certificações listadas abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificação ITIL Manager Professional;</li> <li>• COBIT;</li> <li>• ISO 27001;</li> <li>• ISO 20000;</li> <li>• DPO;</li> </ul> <p>d) Deverá, ainda, possuir experiência ou cursos em:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PMP ou SCRUM;</li> </ul>

2

**Ilha de Governança de Segurança (SI)**

- Governança;
- Gestão de riscos;
- Gestão de Continuidade;
- 5 anos com projetos
- atuação de 2 anos em Governança

**Analista de 2º Nível**

Possuir curso superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área;

- a) Experiência, de no mínimo, 02 anos de atuação em atividade de suporte e/ou help-desk;
- b) Possuir experiência de, no mínimo, 03 (três) anos de atuação em atividade de suporte técnico;
- c) Possuir certificado de conclusão e/ou participação de curso de montagem e configuração de microcomputadores de, no mínimo, 20 (vinte) horas;
- d) Possuir experiência em ambiente de rede local, hardware de servidores e cabeamento estruturado;
- e) Possuir experiência em atividades de instalação e configuração de componentes de hardware, tais como: racks, switches, roteador, patch panel, telefones IP;
- f) Ter realizado treinamento oficial para as seguintes certificações:
  - ITIL Foundation V3 ou superior;
  - Microsoft MD-100;
  - MicrosoR MD-101;
  - HDI SCA ou CSR (Support Center Analyst ou Customer Service Representative);
  - HDI SCTL (Support Center Team Lead) ou equivalente

3

**Ilha de Serviços de TIC****Líder Técnico:**

- a) Possuir curso superior completo na área de Tecnologia da Informação. Alternativamente será aceita formação superior em qualquer outra área, desde que acompanhada de curso de especialização ou técnico profissionalizante na área de TI;
- b) Possuir experiência mínima de 04 anos de atuação em atividade de suporte técnico;
- c) Ter realizado treinamento oficial para a certificação ITIL Foundation V3 ou superior;
- d) Possuir as seguintes certificações:
  - Microsoft MD-100;
  - Microsoft MD-101;
  - HDI SCTL (Support Center Team Lead) ou equivalente;

**Analista de 2º Nível**

Possuir curso superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área;

- a) Experiência, de no mínimo, 02 anos de atuação em atividade de suporte e/ou help-desk;
- b) Possuir experiência de, no mínimo, 03 (três) anos de atuação em atividade de suporte técnico;
- c) Possuir certificado de conclusão e/ou participação de curso de montagem e configuração de microcomputadores de, no mínimo, 20 (vinte) horas;
- d) Possuir experiência em ambiente de rede local, hardware de servidores e cabeamento estruturado;

	<p>e) Possuir experiência em atividades de instalação e configuração de componentes de hardware, tais como: racks, switches, roteador, patch panel, telefones IP;</p> <p>f) Ter realizado treinamento oficial para as seguintes certificações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ITIL Foundation V3 ou superior;</li> <li>• Microsoft MD-100;</li> <li>• MicrosoR MD-101;</li> <li>• HDI SCA ou CSR (Support Center Analyst ou Customer Service Representative);</li> <li>• HDI SCTL (Support Center Team Lead) ou equivalente</li> </ul>
<p>4</p> <p><b>Ilha de Gerenciamento de Incidentes</b></p>	<p><b>Lider Técnico:</b></p> <p>a) Possuir curso superior completo na área de Tecnologia da Informação. Alternativamente será aceita formação superior em qualquer outra área, desde que acompanhada de curso de especialização ou técnico profissionalizante na área de TI;</p> <p>b) Possuir experiência <u>mínima</u> de 04 anos de atuação em atividade de suporte técnico;</p> <p>c) Ter realizado treinamento oficial para a certificação ITIL Foundation V3 ou superior;</p> <p>d) Possuir as seguintes certificações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cisco Certified Network Professional Enterprise - CCNP Enterprise;</li> <li>• LPIC-3 300: Linux Enterprise Professional - Mixed Environment ou RHCE - Red Hat Certified Engineer;</li> <li>• Microsoft 365 Certified: Enterprise Administrator Expert;</li> <li>• VMware Certified Professional (VCP) ou superior;</li> <li>• MCSE: Core Infrastructure;</li> <li>• Microsoft® Certified Solutions Associate: SQL 2016 Database Administration;</li> <li>• CompTIA Security +.</li> </ul> <p>e) Deverá, ainda, possuir experiência ou cursos em:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PMP ou SCRUM;</li> <li>• Governança;</li> <li>• Gestão de riscos;</li> <li>• Gestão de Continuidade;</li> <li>• 5 anos com projetos;</li> <li>• 2 anos em Governança.</li> </ul> <p><b>Analistas de 3º Nível</b></p> <p>Todos os profissionais alocados deverão possuir Nível Superior Completo na Área de TIC (ou quaisquer graduação superior compatível), bem como, no mínimo, 2 (dois) anos de atuação em Governança de segurança.</p>

Tabela 06 - Requisitos de formação de equipe - Grupo 1

**Grupo 2 - Central de Serviços**

Item	Experiência mínima
<p>5</p> <p><b>Ilha de Central de Serviços</b></p>	<p><b>Lider Técnico:</b></p> <p>a) Possuir curso superior completo na área de Tecnologia da Informação. Alternativamente será aceita formação superior em qualquer outra área, desde que acompanhada de curso de especialização ou técnico profissionalizante na área de TI;</p> <p>b) Possuir experiência <u>mínima</u> de 04 anos de atuação em atividade de suporte técnico;</p> <p>c) Ter realizado treinamento oficial para a certificação ITIL Foundation V3 ou superior;</p> <p>d) Possuir as seguintes certificações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft MD-100;</li> <li>• Microsoft MD-101;</li> <li>• HDI SCTL (Support Center Team Lead) ou equivalente;</li> </ul> <p><b>Analista de 1º Nível</b></p> <p>a) Possuir nível médio ou curso superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área;</p> <p>b) Experiência, de no mínimo, 02 anos de atuação em atividade de suporte e/ou help-desk;</p> <p>c) Ter realizado treinamento oficial para as seguintes certificações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ITIL Foundation V3 ou superior;</li> <li>• Microsoft MD-100;</li> <li>• Microsoft MD-101;</li> <li>• HDI SCA ou CSR (Support Center Analyst ou Customer Service Representative).</li> </ul> <p>Para o fornecimento e prestação dos serviços referentes ao item 6, a CONTRATADA deverá possuir no conjunto total de profissionais alocados na execução das atividades junto ao INCRA, as certificações listadas abaixo:</p> <p>a) curso de Configuração em ambientes Microsoft - Configuring Windows Devices, para 30% da equipe.</p> <p>Será admitida exame de certificação que venha substituir os acima indicados, desde que superior.</p>
<p>6, 7 e 8</p>	<p><b>Lider Técnico:</b></p> <p>a) Possuir curso superior completo na área de Tecnologia da Informação. Alternativamente será aceita formação superior em qualquer outra área, desde que acompanhada de curso de especialização ou técnico profissionalizante na área de TI;</p> <p>b) Possuir experiência <u>mínima</u> de 04 anos de atuação em atividade de suporte técnico;</p> <p>c) Ter realizado treinamento oficial para a certificação ITIL Foundation V3 ou superior;</p> <p>d) Possuir as seguintes certificações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft MD-100;</li> <li>• Microsoft MD-101;</li> <li>• HDI SCTL (Support Center Team Lead) ou equivalente;</li> </ul> <p><b>Analista de 1º Nível</b></p> <p>a) Possuir nível médio ou curso superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área;</p> <p>b) Experiência, de no mínimo, 02 anos de atuação em atividade de suporte e/ou help-desk;</p>

<p>Ilha de Atendimento Presencial</p>	<p>c) Ter realizado treinamento oficial para as seguintes certificações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ITIL Foundation V3 ou superior;</li> <li>• Microsoft MD-100;</li> <li>• Microsoft MD-101;</li> <li>• HDI SCA ou CSR (Support Center Analyst ou Customer Service Representative).</li> </ul> <p>Para o fornecimento e prestação dos serviços referentes ao item 6, a CONTRATADA deverá possuir no conjunto total de profissionais alocados na execução das atividades junto ao INCRA, as certificações listadas abaixo:</p> <p>a) curso de Configuração em ambientes Microsoft - Configuring Windows Devices, para 30% da equipe.</p> <p>Será admitida exame de certificação que venha substituir os acima indicados, desde que superior.</p>
---------------------------------------	--

Tabela 07- Requisitos de formação de equipe - Grupo 2

**Grupo 3 - Automação**

Item	Experiência mínima
<p>9</p> <p>Ilha de Automação</p>	<p>Para o fornecimento e prestação dos serviços da Ilha de Automação deverá possuir no conjunto total de profissionais alocados na execução das atividades junto ao INCRA, as certificações listadas abaixo:</p> <p>a) Habilidades Técnicas nas seguintes ferramentas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• linguagens de programação: Python, R, Java, C/C++, etc.</li> <li>• ferramentas de automação: Selenium, UiPath, etc.</li> <li>• bibliotecas de Machine Learning: TensorFlow, PyTorch, Scikit-learn, etc.</li> <li>• frameworks de Deep Learning: Keras, PyTorch Lightning, etc.</li> <li>• ferramentas de Cloud Computing: AWS, Azure, Google Cloud Platform (desejável).</li> <li>• banco de dados: SQL, NoSQL (desejável).</li> </ul> <p>b) Comprovação de experiência:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mais de 2 anos de experiência em projetos de automação.</li> <li>• experiência em gerenciamento de projetos e equipes (desejável).</li> <li>• experiência com metodologias ágeis de desenvolvimento (desejável).</li> </ul> <p>c) Conhecimento de domínio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• área de atuação da empresa;</li> <li>• inglês fluente.</li> </ul> <p>Todos os profissionais devem possuir Ensino Superior na Área de TIC (ou quaisquer graduação superior compatível), bem como experiência mínimo de 2 (anos) em projetos de automação.</p>

10	
<b>Ilha de serviço de Visibilidade</b>	

Tabela 08 - Requisitos de formação de equipe - Grupo 3

**Grupo 4 - Sustentação**

Item	Experiência mínima
11 <b>Ilha de Infraestrutura de Aplicações</b>	<p>Para o fornecimento e prestação dos serviços o grupo Sustentação da Infraestrutura (Item 11 ao 22) deverá possuir no conjunto total de profissionais alocados na execução das atividades junto ao INCRA, as certificações listadas abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cisco Certified Network Associate – CCNA;</li> <li>• Cisco Certified Network Professional Enterprise - CCNP Enterprise;</li> <li>• LPIC-3 300: Linux Enterprise Professional - Mixed Environment ou RHCE - Red Hat Certified Engineer;</li> <li>• certificação em qualquer Solução de Wi-Fi para ambiente Corporativo;</li> <li>• Microsoft 365 Certified: Enterprise Administrator Expert;</li> <li>• VMware Certified Professional (VCP) ou superior;</li> <li>• Microsoft 365 Certified: Enterprise Administrator Expert;</li> <li>• MCSE Productivity Solutions Expert;</li> <li>• MCSE: Core Infrastructure;</li> <li>• Microsoft® Certified Solutions Expert: Data Management and Analytics;</li> <li>• Microsoft® Certified Solutions Associate: SQL 2016 Database Administration;</li> <li>• CompTIA Security +;</li> <li>• GIAC Security Essentials (GSEC);</li> <li>• CEH - Certified Ethical Hacking.</li> </ul> <p>Deverá ainda possuir os seguintes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 (cinco) anos de atuação em administração de redes WiFi;</li> <li>• 1 (um) ano de atuação em administração de Sistemas Autônomos; e</li> <li>• 2 (dois) anos de atuação em implantação, suporte, administração ou gerenciamento de tecnologias VoIP. 2 (dois) anos de atuação em administração de ambiente virtualizado;</li> <li>• 5 (cinco) anos de atuação em ambiente Microsoft Windows Server;</li> <li>• 3 (três) anos de atuação e administração de ambientes de virtualização e nuvem.</li> <li>• 5 (cinco) anos de atuação em administração de Banco de Dados; 5 (cinco) anos de atuação em administração de Dados;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 (dois) anos de atuação em administração de Servidores <i>Web</i>;</li> <li>• 5 (cinco) anos de atuação em administração de armazenamento e <i>backup</i> de dados; 2 (dois) anos de administração de Sistema Operacional LINUX; e</li> <li>• 2 (dois) anos de gerenciamento de projetos com base em metodologia e técnicas ágil (<i>Scrum, Kanban, CANVAS, Extreme Programming, Design Thinking, Processo de Entrega de Solução - PES, etc</i>) e/ou baseada no <i>Project Management Institute - PMI</i></li> </ul> <p>Todos os profissionais alocados deverão possuir Nível Superior Completo na Área de TIC ou quaisquer graduação superior compatível.</p>
<p>12</p> <p><b>Ilha de Governança de Dados</b></p>	<p>Para o fornecimento e prestação dos serviços o grupo de Sustentação da Infraestrutura, a CONTRATADA deverá possuir no conjunto total de profissionais alocados na execução das atividades junto ao INCRA, as certificações listadas abaixo:</p> <p>a) Certificações Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• certificação ITIL foundation, versão 3 ou 4 para 30% da equipe;</li> <li>• exame 70-697: Microsoft - Configuring Windows Devices, para 30% da equipe; ou</li> <li>• exame 70-698: Microsoft - Installing and Configuring Windows 10, para 30% da equipe;</li> </ul> <p>b) Certificações de gestão ou comportamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• desktop Advanced Support Technician (HDI), pelo menos 1 (um) certificado na equipe; e</li> <li>• certificação ITIL OSA – Operational Support and Analysis, pelo menos 1 (um) certificado na equipe.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Analista de Banco de Dados Sênior</b> ORACLE DATABASE 12C ADMINISTRATOR CERTIFIED ASSOCIATE ou superior.</li> <li>• <b>Analista de Banco Sênior</b> MYSQL FOR DATABASE ADMINISTRATOR ou superior; e POSTGRESQL ASSOCIATE CERTIFICATION 10 ou superior.</li> <li>• <b>Analista de Storage Sênior</b> NETAPP CERTIFIED DATA ADMINISTRATOR, ONTAP</li> <li>• <b>ou</b> VMWARE SPECIALIST - VSAN.</li> <li>• <b>Analista de Backup Sênior</b> VERITAS VCS-279 ou similar</li> </ul> <p>Todos os profissionais alocados deverão possuir Nível Superior Completo na Área de TIC, bem como, no mínimo, 2 (dois) anos de atuação em <i>Service Desk</i>.</p>
	<p>Para o fornecimento e prestação dos serviços deverá possuir no conjunto total de profissionais alocados na execução das atividades junto ao INCRA, as certificações listadas abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cisco Certified Network Associate – CCNA;</li> </ul>

13

**Ilha de Suporte a redes locais**

- Cisco Certified Network Professional Enterprise - CCNP Enterprise;
- LPIC-3 300: Linux Enterprise Professional - Mixed Environment ou RHCE - Red Hat Certified Engineer;
- certificação em qualquer Solução de Wi-Fi para ambiente Corporativo;
- Microsoft 365 Certified: Enterprise Administrator Expert;
- VMware Certified Professional (VCP) ou superior;
- Microsoft 365 Certified: Enterprise Administrator Expert;
- MCSE Productivity Solutions Expert;
- MCSE: Core Infrastructure;
- Microsoft® Certified Solutions Expert: Data Management and Analytics;
- Microsoft® Certified Solutions Associate: SQL 2016 Database Administration;
- CompTIA Security +;
- GIAC Security Essentials (GSEC);
- CEH - Certified Ethical Hacking.

**Analista de Redes Sênior**

CCNP ROUTING AND SWITCHING.

**Analista de Redes Pleno**

CCNA ROUTING AND SWITCHING

Deverá ainda possuir os seguintes requisitos:

- 5 (cinco) anos de atuação em administração de redes WiFi;
- 1 (um) ano de atuação em administração de Sistemas Autônomos; e
- 2 (dois) anos de atuação em implantação, suporte, administração ou gerenciamento de tecnologias VoIP. 2 (dois) anos de atuação em administração de ambiente virtualizado;
- 5 (cinco) anos de atuação em ambiente Microsoft Windows Server;
- 3 (três) anos de atuação e administração de ambientes de virtualização e nuvem.
- 5 (cinco) anos de atuação em administração de Banco de Dados; 5 (cinco) anos de atuação em administração de Dados;
- 3 (dois) anos de atuação em administração de Servidores *Web*;
- 5 (cinco) anos de atuação em administração de armazenamento e *backup* de dados; 2 (dois) anos de administração de Sistema Operacional LINUX; e
- 2 (dois) anos de gerenciamento de projetos com base em metodologia e técnicas ágil (*Scrum, Kanban, CANVAS, Extreme Programming, Design Thinking*, Processo de Entrega de Solução - PES, etc) e/ou baseada no *Project Management Institute - PMI*

Todos os profissionais alocados deverão possuir Nível Superior Completo na Área de TIC ou quaisquer graduação superior compatível.

14

**Especialista em Nuvem**

RED HAT CERTIFIED SYSTEM ADMINISTRATOR – RHCSA

**ou**

**ou**

AZ-303: MICROSOFT AZURE ARCHITECT TECHNOLOGIES

<b>Ilha de administração de Virtualização, Hiperconvergência e Cloud</b>	AWS SOLUTIONS ARCHITECT PRO. <b>Especialista em Datacenter</b> VMWARE CERTIFIED PROFESSIONAL (VCP).
--	---

Tabela 09 - Requisitos de formação de equipe - Grupo 4

**Grupo 5 - Projetos**

Item	Experiência mínima
15 <b>Ilha de Gerenciamento de Projetos de TI</b>	<p>Para o fornecimento e prestação dos serviços o grupo Projetos deverá possuir no conjunto total de profissionais alocados na execução das atividades junto ao INCRA, as certificações listadas abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso profissional de PMP com, no mínimo, 80 (oitenta) horas.</li> <li>• Certificação ITIL Expert ou superior.</li> <li>• Certificação Cobit;</li> <li>• Certificação ISO 20.000.</li> </ul> <p>Todos os profissionais alocados deverão possuir Nível Superior Completo na Área de TIC ou quaisquer graduação superior compatível, bem como 4 (quatro) anos de atuação em gerenciamento de projetos com base em metodologia e técnicas ágil (<i>Scrum, Kanban, CANVAS, Extreme Programming, Design Thinking, Processo de Entrega de Solução - PES, etc</i>) e/ou baseada no <i>Project Management Institute – PMI</i>.</p>

Tabela 10 - Requisitos de formação de equipe - Grupo 5

**Preposto**

O preposto **não** poderá acumular funções de Líder e/ou Responsável Técnico.

<p>a) Possuir curso superior completo na área de Tecnologia da Informação. Alternativamente será aceita formação superior em qualquer outra área, desde que acompanhada de curso de especialização ou técnico profissionalizante na área de TI;</p> <p>b) Possuir experiência <u>mínima</u> de 04 anos de atuação em atividade de suporte técnico;</p> <p>c) Deverá possuir as certificações listadas abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ITIL 4 Foundation</li> <li>• Certificação ITIL Manager Professional;</li> <li>• COBIT;</li> <li>• ISO 27001;</li> <li>• ISO 20000;</li> </ul> <p>d) Deverá, ainda, possuir experiência ou cursos em:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PMP ou SCRUM;</li> <li>• Governança;</li> <li>• Gestão de riscos;</li> <li>• Gestão de Continuidade;</li> <li>• 5 anos com projetos;</li> </ul>
--

- atuação de 2 anos em Governança.

Tabela 11 - Requisitos de formação de equipe - Preposto

### Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

Serão disponibilizadas pela Contratante estações de trabalho para os empregados alocados na modalidade de atuação presencial, devendo ser compartilhadas em caso de turnos de trabalho alternados.

Toda comunicação entre o Incra e a Contratada deverá ser feita de forma eletrônica, evitando confecção e transporte de mídias e /ou papel.

Os profissionais da CONTRATADA que desempenharem atividades em contato direto com a CONTRATANTE deverão:

Apresentar-se vestidos de forma adequada ao ambiente de trabalho físico ou virtual, evitando-se o vestuário que caracterize o comprometimento da boa imagem institucional da CONTRATANTE ou que ofenda o senso comum de moral e bons costumes.

Respeitar todos os servidores, funcionários e colaboradores, em qualquer posição hierárquica, preservando a comunicação e o relacionamento interpessoal construtivo.

Atuar no estabelecimento da CONTRATANTE com urbanidade e cortesia.

A CONTRATADA deverá entregar todos os documentos solicitados na forma digital, com vistas a evitar ou reduzir o uso de papel e impressão, em atendimento ao disposto no Art. 9º da Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos).

A Contratada deverá atender, no que couber, aos critérios de sustentabilidade ambiental previstos na IN SLTI/MPOG nº 01/2010 e no Decreto nº 7.746/2012.

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

A Contratada deverá ser capaz de acionar serviços de suporte em língua inglesa em todas as categorias de serviço que envolvam serviços cujos fornecedores ofereçam suporte, avançado ou não, em língua inglesa. Caso os empregados rotineiramente alocados não possuam proficiência na referida língua, a Contratada deverá suprir meios para superação dessa limitação quando for necessário.

A Contratada deverá instruir seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, autorizando a participação de seus empregados em eventos de capacitação e sensibilização promovidos pelo Incra.

Aos empregados da Contratada, quando nas dependências do Incra, caberá:

Agir de maneira ética e profissional;

Manter conduta compatível com a moralidade administrativa;

Respeitar a capacidade e as limitações individuais de todos os usuários, sem qualquer espécie de preconceito ou discriminação de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade, religião, cunho político e posição social, abstendo-se, dessa forma, de causar-lhes dano moral;

Usar racionalmente os recursos e equipamentos de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos no desempenho de suas atribuições;

Estar devidamente identificado com crachá da Contratada.

Toda a documentação de relatórios e base de conhecimento deverá estar disponível na forma digital, de forma a evitar sobre recursos naturais decorrentes de produção de material de impressão, de pacotes e de desfazimento futuro.

### Requisitos da Arquitetura Tecnológica

A contratação deverá atender aos seguintes requisitos tecnológicos:

Alinhamento com as boas práticas de mercado para gestão de serviços de TIC (ITIL, Cobit);

Fornecimento de contato telefônico fixo, preferencialmente em Brasília, ou 0800, destinado ao recebimento de ligações telefônicas do Incra;

Utilização da ferramenta de ITSM, fornecida pela CONTRATADA, para registro e acompanhamento de demandas;

Utilização de ferramentas de suporte remoto, fornecidas pelo Incra;

Utilização de ferramentas de suporte remoto do próprio Incra, qual seja, *Microsoft Teams*.

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

Os recursos contemplados no item anterior deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante.

Para os serviços executados fora das dependências do Incra, os recursos de hardware e software, assim como quaisquer outros necessários, são de responsabilidade da prestadora de serviço, tais como: local de trabalho, móveis, ramais telefônicos e recursos computacionais (computadores, conexão à rede local e licenças de *softwares*), incluindo certificado digital aos seus funcionários, telefones celulares para atendimento de acionamentos e conexão com a Internet, assim como demais custos associados. No caso de acesso remoto, o Incra será responsável por fornecer à prestadora de serviço somente as credenciais necessárias para o acesso remoto, de forma segura, à rede.

Para fins de esclarecimento, entende-se como *software* qualquer solução, aplicativo, URA.

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

Os quantitativos de chamados apresentados no histórico poderão sofrer alterações para mais ou menos durante a execução do contrato.

**Requisitos de Projeto e de Implementação**

Os serviços a serem providos pela solução deverão atender aos processos, metodologias e padrões adotados pelo Incra, a exemplo de atividades relacionadas a:

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

Gerenciamento de tratamentos de requisições, incidentes e problemas do ambiente computacional.

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

A implementação, bem como implantação do Projeto seguirá o seguinte cronograma:

Marco	Descrição	Dia
Assinatura do Contrato	Assinatura do Contrato pela empresa e pela autoridade competente do Incra	D
Ordem de Serviços - OS	A CONTRATANTE encaminhará a OS em até 15 (quinze) dias após assinatura do Contrato	D1 D+15
	Durante o PTO a CONTRATADA deverá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto ao CONTRATANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio. Estas atividades serão realizadas de forma concomitante com a prestação de serviços dos contratos que virão a ser substituídos.	

Período de Transição Operacional - PTO	Após o PTO, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de todos os serviços de TIC e ambientes de infraestrutura de TIC da STI e das demais unidades atendidas remota ou presencialmente, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio. Também deve estar em pleno funcionamento a ferramenta ITSM para recebimento de requisições e incidentes dos usuários com o 0800 disponível para divulgação aos usuários.  O prazo previsto nesta etapa poderá se prorrogado por igual período, mediante autorização da CONTRATANTE.	D2 D1 + 30
Plano de Implantação dos Serviços - PIS	Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a contratada deverá entregar uma primeira versão do Plano de Implantação dos Serviços até 5 (cinco) dias antes do início efetivo da prestação dos serviços. A contratante poderá solicitar revisões desse documento durante a execução do Período de Adaptação Operacional - PAO.	D3 D1 + 25
Início da prestação dos serviços	O Início da execução ocorrerá em até 30 dias após o envio da Ordem de Serviços	D4 D1 + 30
Período de Adaptação Operacional - PAO	O PAO da CONTRATADA terá a duração de 90 (noventa) dias, contados a partir do término do PTO e do início efetivo da prestação dos serviços. Durante este período, os níveis de serviço previstos em contrato serão progressivamente observados, na seguinte medida: <ul style="list-style-type: none"> <li>• nos dois primeiros meses, não serão observados os níveis mínimos de serviço para finalidade de aplicação de glosas;</li> <li>• nos dois meses seguintes, serão observados os níveis mínimos de serviço ajustados por um fator de 0,5; e</li> <li>• nos dois últimos meses serão observados os níveis mínimos de serviço ajustados por um fator de 0,75.</li> </ul> Com o término do período de PAO, os níveis mínimos de serviço e demais exigências contratuais relacionadas serão observados integralmente.  Durante o período de PAO a CONTRATADA deverá realizar todas as customizações necessárias para a integração das ferramentas, <i>softwares</i> e aplicações utilizados para a correta execução contratual (ITSM, portal de atendimento, BI's, solução de monitoramento, dentre outras). O custo das eventuais licenças de uso das ferramentas durante o período de contratação e da sua customização e integração é ônus exclusivo da CONTRATADA.	D5 = D4 + 90

Tabela 12 - Requisitos de Projeto e de Implementação

**Requisitos de Implantação**

A critério da CONTRATANTE, o início da efetiva prestação dos serviços pelo CONTRATADO poderá ocorrer em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos da assinatura do CONTRATO, sendo este o Período de Transição Operacional - PTO.

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

Nesse período, deverá ser estabelecido o conjunto de procedimentos e scripts de atendimento que serão adotados, contendo o detalhamento das atividades na operação dos equipamentos e execução dos serviços do Incra. Este documento deverá apresentar os procedimentos para cada equipamento ou serviço.

O Incra poderá propor alterações nos procedimentos estabelecidos a qualquer tempo, com o objetivo de melhorar o desempenho dos equipamentos e dos sistemas.

Após o PTO, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de todos os serviços de TIC e ambientes de infraestrutura de TIC de todas as unidades da Incra atendidas, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a CONTRATADA deverá entregar o Plano de Implantação dos Serviços em até 5 (cinco) dias úteis antes do início efetivo da prestação dos serviços.

O Período de Adaptação Operacional - PAO da CONTRATADA terá a duração de até 90 (noventa) dias, contados a partir do término do PTO e do início efetivo da prestação dos serviços. Durante esse período, os ajustes de pagamento em razão de glosas por não atingimento dos níveis de serviço estabelecidos terão seus valores reduzidos em 25% (vinte e cinco por cento) e servirão, também, como parâmetro para ajustes e melhorias de atendimento ao serviço.

Após o término do período de adaptação operacional - PAO, os ajustes de pagamento em razão de glosas por não atingimento dos níveis de serviço estabelecidos serão integralmente cobrados, conforme especificados nos indicadores de desempenho mínimo, constante na seção de Níveis Mínimos de Serviços Exigidos.

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

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

### **Requisitos de Metodologia de Trabalho**

A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, segundo o qual a Contratante é responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pelo ateste da aderência aos padrões de qualidade exigidos, e a Contratada é responsável pela execução dos serviços e gestão de seus recursos humanos.

A Contratada deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na base de conhecimento da Contratante e alimentá-la quando algum procedimento não estiver registrado.

Todos os serviços executados pela Contratada deverão ser registrados na ferramenta de ITSM, de acordo com itens do catálogo de serviços.

Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas da área de TIC preconizadas pelo *framework ITIL*.

A execução dos serviços está condicionada ao recebimento, pela CONTRATADA, de Ordem de Serviço - OS emitida pela CONTRATANTE.

A Ordem de Serviço (OS) indicará: o objetivo da OS, a identificação dos serviços contratados, a indicação dos perfis necessários para a execução, os produtos/resultados a serem entregues e o prazo de atendimento, conforme recomendado no item 9.5, Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

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

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

Ainda, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016 e suas atualizações, e do inc. IV do art. 6º da Instrução Normativa SGD/ME nº 1/2019, as demandas que produzirem *software/sistema* que se consubstancie em serviço público digital devem ser integradas à Plataforma de Cidadania Digital.

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.

Na execução dos serviços deverão ser consideradas as melhores práticas de gestão e qualidade amparadas nos modelos ITIL, COBIT, NBR ISO/IEC 20000, NBR ISO/IEC 27000, CISSP, CBOK e PMBoK, em suas versões atualizadas.

Os demais requisitos inerente à Metodologia de Trabalho estão descritos no subitem 8.11, que trata dos Mecanismos formais de comunicação.

### **Requisitos do Sistema de Acesso e Controle Remoto às Estações de Trabalho**

A plataforma tecnológica a ser disponibilizada pela CONTRATADA deverá permitir interação remota diretamente na estação de trabalho do usuário da rede da CONTRATANTE; autorizada ou solicitada por este, a partir das posições de Suporte Remoto Telessuporte, para a solução de problemas técnicos, sem a necessidade de deslocamento de técnicos até o local onde se encontra o usuário.

Para interação remota nas estações de trabalho dos usuários, a CONTRATADA deverá dispor de um *link* de comunicação dedicado para interligar a sua rede à da CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá dimensionar o link para atendimento dos requisitos técnicos e padrões de qualidades especificados neste termo de referência.

A implementação do link de comunicação, com todo ônus decorrente, será de responsabilidade da CONTRATADA.

A abrangência deste serviço inclui todas as unidades da CONTRATANTE pertencentes onde estão lotados os equipamentos da CONTRATANTE, que tenham acesso à sua rede de forma remota.

Este serviço deve possuir mecanismos que garantam a certificação do usuário solicitante e do técnico de suporte que prestará a assistência, através da intervenção remota com a devida segurança, possibilitando as seguintes funcionalidades básicas:

permitir a instalação do agente de forma remota e automatizada sem intervenção do usuário;

registrar os eventos de controle remoto;

só permitir a intervenção na máquina do usuário após sua permissão, através de notificação emitida pela solução e devido aceite pelo usuário para que sua estação sujeite-se ao controle remoto;

utilizar canais seguros entre a máquina controlada e controladora; e

não permitir que nenhum usuário desative ou altere as configurações do software de controle remoto.

#### **Requisitos específicos para as equipes especializadas**

Deverão atuar proativamente, de modo atender aos usuários e garantir a disponibilidade e performance dos serviços de TIC sob a sua responsabilidade, dentro dos níveis de serviços acordados.

Deverão atuar proativamente buscando a automação e melhoria contínua dos processos e atribuições sob sua responsabilidade.

Deverão atender aos chamados da fila sob sua responsabilidade e fazer os devidos encaminhamentos e garantir o atendimento das atividades sob a responsabilidade da CONTRATADA.

Deverão garantir a coordenação e a comunicação entre equipes especializadas atuando em conjunto no atendimento de todas as ocorrências sob a responsabilidade da CONTRATADA.

Deverão atuar em conjunto e coordenadas pelos Responsáveis Técnicos reportando a incidência de problemas ou a indisponibilidade ou degradação de performance de serviços, bem como sugestões de melhorias nos processos e ambientes sob sua responsabilidade.

Deverão realizar todas as atividades típicas da sua especialidade, mesmo aquelas não explicitamente relacionadas, bem como fazer todos os encaminhamentos, sugestões de melhorias e alinhamentos internos necessários para o atendimento das demandas junto às demais equipes da CONTRATADA.

Deverão participar de reuniões com a CONTRATANTE e com as equipes de projeto, elaborando as respectivas atas, para tratar de assuntos relativos às suas especialidades de atuação.

Deverão comunicar e atuar em qualquer incidente ou problema de segurança que coloque em risco as instalações, os serviços de TIC, ativos ou as informações da CONTRATANTE, bem como propor ações e contramedidas.

Deverão produzir e manter atualizados, relatórios técnicos sob demanda, bem como indicadores atualizados de serviço e desempenho, em plataforma web, para apoio à fiscalização de níveis de serviço, apoio à gestão dos serviços e ativos de TIC. Esses indicadores devem apresentar as informações em tempo real e por períodos a serem definidos dinamicamente pela CONTRATANTE.

Deverão realizar a curadoria (criar, verificar, corrigir, melhorar e manter atualizados) das bases de conhecimento com scripts de solução de atendimentos, requisições, incidentes e problemas dentro da sua especialidade.

Deverão atuar em conjunto com a equipe de monitoração de modo a publicar em página *web on-line* (em tempo real) de forma proativa a capacidade e a disponibilidade dos serviços de TIC e ativos sob sua responsabilidade.

Deverão atuar em conjunto com a equipe de segurança de modo a manter de forma proativa os serviços de TIC e ativos sob a sua responsabilidade atualizados e em conformidade com as políticas de segurança da CONTRATADA.

Deverão prestar atendimento remoto e, quando necessário, presencial aos usuários de TIC do Incra em todas as suas localidades.

Deverão executar todas as atividades em concordância com as políticas de segurança da informação e de infraestrutura de TIC do CONTRATANTE.

O atendimento das solicitações de serviço se dará em três níveis, de acordo com o estabelecido no ITIL.

- a) O primeiro nível é o atendimento remoto ao usuário, através dos canais de atendimento estabelecidos nesse TR.
- b) Caso o atendimento não possa ser resolvido remotamente, poderá ser escalado para o segundo nível, de atendimento presencial ao usuário.
- c) Eventualmente, no caso de incidentes que afetem mais de um usuário, ou que exista a necessidade de intervenção mais especializada, o chamado poderá ser escalado para o terceiro nível de atendimento, que é de responsabilidade das equipes especializadas nos serviços de TI e respectiva infraestrutura.

Para fins de um melhor atendimento aos usuários do Incra, no interesse do CONTRATANTE, a equipe de atendimento à usuário remoto ou presencial poderá ser treinada nos sistemas desenvolvidos pela CONTRATANTE para realizar um suporte mais adequado.

#### **Vistoria**

Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, é obrigatório que a LICITANTE realize vistoria nas instalações do local de execução dos serviços pelo menos nas instalações da SEDE, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 09 às 17 horas, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo telefone (61) 3411-7207 na Coordenação Geral de Tecnologia e Gestão da Informação - DOT. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se por 5 (cinco) dias úteis.

Poderá o licitante, não realizar a vistoria técnica, apresentando a **DECLARAÇÃO DE RENÚNCIA À VISTORIA** - Anexo XI do presente documento.

A exigência de vistoria técnica deve-se ao fato de que o Incra pretende proteger suas informações quanto a detalhamento de sua estrutura e arquitetura tecnológica. Dessa forma, o detalhamento que auxiliará os licitantes será repassado no momento da vistoria técnica. Essa precaução objetiva garantir que as informações permitirão às concorrentes clareza para formulação dos custos.

Durante a vistoria os interessados deverão assinar um "**TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO DA LICITANTE** - Anexo XII" do presente.

Ao término da vistoria, os interessados deverão assinar uma "Declaração de Vistoria", documento de apresentação obrigatória pelos interessados na fase de habilitação da licitação.

Em atenção ao disposto no Acórdão nº 2.126/2016-Plenário do Tribunal de Contas da União, será dispensada de realizar a vistoria técnica obrigatória a licitante interessada que optar, por sua conta e risco, pela substituição da apresentação da declaração de vistoria pela apresentação de declaração formal assinada por representante da empresa acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto, no momento da apresentação dos requisitos de qualificação técnica.

#### **Sustentabilidade**

Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam o Guia Nacional de Contratações Sustentáveis e suas atualizações.

#### **Subcontratação**

Objetivando garantir a qualidade e atendimentos necessários aos requisitos descritos para a presente contratação, será admitida a subcontratação parcial do objeto, desde que observados as seguintes condições:

a CONTRATADA deverá garantir a continuidade, bem como disponibilidade dos serviços a serem prestados, bem como o atendimento dos níveis de serviços acordados;

a CONTRATADA deverá garantir que a qualificação técnica dos serviços a serem subcontratados estarão em conformidade com os requisitos descrito no escopo da presente contratação.

Tal concessão encontra-se amparada pelo disposto no art. 122 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, *in verbis*:

**Art. 122. Na execução do contrato e sem prejuízo das responsabilidades contratuais e legais, o contratado poderá subcontratar partes da obra, do serviço ou do fornecimento até o limite autorizado, em cada caso, pela Administração.** (grifo nosso)

§ 1º O contratado apresentará à Administração documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado, que será avaliada e juntada aos autos do processo correspondente.

§ 2º Regulamento ou edital de licitação poderão vedar, restringir ou estabelecer condições para a subcontratação.

§ 3º Será vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica, se aquela ou os dirigentes desta mantiverem vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral, ou por afinidade, até o terceiro grau, devendo essa proibição constar expressamente do edital de licitação.

A CONTRATADA poderá atuar, ainda, com o regime de compartilhamento de recurso para o serviço, sendo que o limite máximo deverá ser o mesmo do percentual de subcontratação, qual seja, 25% (vinte e cinco por cento) do valor total do objeto contratado, respeitando ainda os limites dispostos no art. 67 do dispositivo supracitado, *ipsis litteris*:

Art. 67. A documentação relativa à qualificação técnico-profissional e técnico-operacional será restrita a:

(...)

§ 9º O edital poderá prever, para aspectos técnicos específicos, que a qualificação técnica seja demonstrada por meio de atestados relativos a potencial subcontratado, **limitado a 25% (vinte e cinco por cento)** do objeto a ser licitado, hipótese em que mais de um licitante poderá apresentar atestado relativo ao mesmo potencial subcontratado. (grifo nosso)

A subcontratação somente poderá ser efetivada desde que devidamente justificada junto à Equipe de Gestão Contratual, observando-se os limites e valores fixados nos artefatos oriundos da contratação, bem como após autorização expressa da CONTRATANTE.

A subcontratação não desobriga a CONTRATADA a cumprir fielmente os requisitos de qualidade e SLA estabelecidos no presente Instrumento e ainda, no Estudo Técnico Preliminar nº 40/2023, Anexo XIX.

## 5. Modelo de execução do objeto

### 5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

#### Condições de execução

A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

Início da execução do objeto: 1º (primeiro) dia útil subsequente à emissão da Ordem de Serviço - OS;

Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a reunião inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus Anexos, informar a previsão das necessidades e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

Ainda na reunião inicial ocorrerá a apresentação do Preposto da empresa pelo representante legal do CONTRATADO.

A OS deverá conter a descrição detalhada dos serviços a serem prestados.

Cronograma de realização dos serviços:

Atividade	Ação	Responsável
AC	Assinatura do Contrato - AC	CONTRATADA e CONTRATANTE
AC + 5 dias úteis	Reunião Inicial	CONTRATADA e CONTRATANTE
AC + 15 dias úteis	Assinatura de Ordem de Serviço	CONTRATANTE
AC + 8 dias úteis	Plano de Inserção	CONTRATADA
AC + 13 dias úteis	Plano de Execução	CONTRATADA
AC + 15 dias úteis	Aprovação do Plano de Execução	CONTRATANTE
AC + 30 dias corridos	Inicialização Contratual	CONTRATADA
AC + 90 dias corridos	Finalização do período de estabilização e início da aplicação dos indicadores e metas de qualidade	CONTRATADA

Tabela 20 - Cronograma de realização dos serviços

O **Plano de Inserção** deverá prevê as atividades de alocação de recursos necessários para o contratado iniciar a prestação de serviços

O **Plano de Execução** deverá conter a definição dos procedimentos necessários e suficientes a execução dos serviços contratados, por meio da definição dos principais procedimentos de execução contratual.

#### Local e horário da prestação dos serviços

Os serviços contratados deverão ser realizados de forma contínua, de segunda a sexta-feira, em dias úteis, de forma a garantir o cumprimento da missão institucional do Incra, nas localidades indicadas no Anexo IV - Localidades a serem atendidas.

Diante do cenário atual de flexibilidade dos regimes de trabalho, todos os serviços poderão ser executados de forma remota, no formato de teletrabalho, desde que seja de comum acordo, firmado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

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

Caberá à CONTRATANTE o fornecimento de estações de trabalho com computadores, bem como insumos necessários para a melhor execução dos atendimentos presenciais nas unidades da CONTRATANTE.

Caberá a CONTRATADA o fornecimento de computadores e/ou notebooks para a execução dos atendimentos remotos.

Caberá a CONTRATANTE o fornecimento de VPN (*Virtual Private Network*), de modo a possibilitar a realização das atividades de modo remoto.

As tarefas que demandarem manutenção em aplicações, *softwares* e/ou equipamentos críticos, poderão ser executadas nos dias não úteis ou fora da janela de serviços em dias úteis, mediante solicitação da CONTRATANTE para a realização das atividades. A critério do Incra, manutenções de menor impacto ou emergenciais poderão ser realizadas em horário comercial.

A CONTRATANTE poderá solicitar serviços a CONTRATADA que deverão ser executados em regime de sobreaviso, nos horários compreendidos fora das janelas de serviços definidas para cada uma das ilhas de Especialização, incluindo feriados e finais de semana.

Qualquer Ilha de especialização poderá ser demandada para execução de serviços fora da janela de expediente.

Para as atividades que serão executadas em regime de sobreaviso, a CONTRATADA deverá, em comum acordo com a CONTRATANTE, indicar um dos profissionais da ilha para o atendimento no período.

Não haverá pagamento extra para as atividades que forem executadas fora da janela de expediente.

#### **Materiais a serem disponibilizados**

Não se aplica a presente contratação, uma vez que trata-se de contratação de serviços.

#### **Especificação da garantia do serviço**

O prazo de garantia contratual dos serviços, **complementar à garantia legal**, será de, no mínimo 90 (noventa) dias, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do término definitivo do contrato.

#### **Formas de transferência de conhecimento**

O repasse à CONTRATADA de conhecimentos necessários à execução dos serviços será definido na reunião inicial.

#### **Período de Transição Operacional**

O período compreendido entre a assinatura do contrato decorrente da nova contratação e o início das atividades da CONTRATADA é definido como Período de Transição Operacional (PTO).

A critério da CONTRATANTE, poderá ser concedido à CONTRATADA o prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias, podendo ser prorrogável por igual período, para o PTO, postergando, assim, o início da prestação dos serviços.

Nos excepcionais a CONTRATADA poderá requerer dilatação do prazo descrito acima.

No Período de Transição Operacional não haverá cobrança de SLA.

Em outras palavras, o Período de Transição Operacional compreende o período decorrido da assinatura do CONTRATO até o efetivo início da prestação dos serviços, em que a CONTRATADA poderá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto à CONTRATANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

Considerando que o efetivo início da prestação dos serviços inicia-se após o Período de Transição Operacional, a CONTRATANTE não pagará a CONTRATADA durante o PTO. Durante o PTO, o acesso às instalações da CONTRATANTE e demais locais de prestação de serviços será franqueado à LICITANTE vencedora do certame, podendo esta visitar as suas dependências físicas e, juntamente com a atual prestadora de serviços, entender, assimilar, estudar e levantar todos os pontos que julgar necessários para o início de sua operação.

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

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

Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a CONTRATADA deverá entregar o Plano de Implantação dos Serviços em até 05 (cinco) dias úteis antes do Início da prestação dos serviços.

#### **Procedimentos de transição e finalização do contrato**

A CONTRATADA deverá manter a Base de Conhecimento atualizada para repasse de conhecimento durante a transição contratual.

A transição dos serviços se refere ao processo de transferência dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços licitados.

A transição Contratual deverá ser iniciada pela CONTRATADA em até 90 (noventa) dias antes da finalização do Contrato.

O Plano de Transição dos Serviços traduz a estratégia empresarial de cada CONTRATADA e deve registrar e detalhar o método de trabalho adotado na execução dos serviços desenvolvidos.

Ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre o INCRa a nova CONTRATADA.

Caso não ocorra nova licitação, os procedimentos de repasse descritos no parágrafo anterior deverão ser feitos para o INCRA.

Durante o período necessário à elaboração e execução do Plano de Transição Contratual, a CONTRATADA se responsabilizará pela capacitação dos receptores mencionados acima quanto às atividades, tarefas, pesquisas e procedimentos relativos à transferência de conhecimento entre o CONTRATADO e a CONTRATANTE, assim como pela confecção de documentação ou qualquer outro esforço vinculado à transição, com apoio do CONTRATANTE, contudo sem ônus à este.

Para atender aos parágrafos anteriores, um Plano de Transição, endereçando todas as atividades e projetos necessários para a completa transição, deverá ser entregue pela CONTRATADA em até 20 (vinte) dias corridos da data início da transição.

O Plano de Transição dos Serviços deverá tratar, no mínimo, os seguintes tópicos:

Identificação do ambiente de trabalho em que atua a equipe de transição, seus papéis, responsabilidades, nível de conhecimento e qualificações;

Cronograma detalhado do plano de transição, identificando: as tarefas, os processos, os recursos, marcos de referência, o início, o período e a data prevista para término;

Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com o INCRA e com a futura prestadora de serviços;

Apresentar também o seu plano de gerenciamento de riscos, o plano de contingência e o plano de acompanhamento, todos relativos ao processo de transição;

É de responsabilidade do INCRA a disponibilidade dos recursos qualificados identificados no Plano de Transição como receptores do serviço;

Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o plano de transição, a CONTRATADA deve se responsabilizar por qualquer recurso ou esforço adicional que necessite estar dedicado somente à tarefa de completar a transição;

Por esforço adicional entende-se: pesquisas, transferência de conhecimento (entre a CONTRATADA e o prestador de serviços futuro), documentação ou qualquer outro esforço passível de cobrança vinculado à tarefa de transição;

A Garantia Contratual ficará retida até a finalização da Transição Contratual.

### **Alterações nas atividades previstas**

A relação de "Atividades" apresentadas no Anexo II - DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DE GESTÃO DE INFRAESTRUTURA não é definitiva, sendo passível de alterações de acordo com a necessidade da CONTRATANTE, desde que em comum acordo junto à CONTRATADA.

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

A inclusão de novas atividades poderá ser realizada sempre que a CONTRATANTE constatar que há atividades necessárias à plena execução do objeto contratual que não foram previstas inicialmente. Os fiscais requisitante e técnico do contrato deverão demonstrar as razões que justificam a inclusão de uma nova atividade.

**Quantidade mínima de serviços para comparação e controle**

As exigências especificadas e definidas pela CONTRATANTE sobre o horário de funcionamento dos serviços foram feitas, conforme levantamento realizado em Estudo Técnico Preliminar nº 40/2023, Anexo XIX, com base no histórico dos atendimentos efetuados e nos registros de controle e acompanhamento dos chamados, e refletem a necessidade mínima de atendimento para as quais a CONTRATADA deverá atendê-las.

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

A CONTRATADA deverá alocar o número de profissionais para os serviços em quantidade suficiente para cobrir todo o período em que for executado, observando a jornada de trabalho dos profissionais e o horário de funcionamento do serviço, de acordo as exigências previstas neste Termo de Referência.

Não há previsão de distribuição da demanda ao longo dos meses, sendo responsabilidade exclusiva do CONTRATADO dimensionar adequada e tempestivamente sua capacidade de atendimento para fazer face à demanda de serviços da CONTRATANTE.

Para a composição do custo, utilizou-se como critério à similaridade de requisitos técnicos, como especificações, funcionalidades, performance e quantitativos.

O modelo definido pela EPC para a contratação compreendeu ações de compreensão do ambiente de TIC do Inbra, levantamento de dados históricos para fundamentar a estimativa quantidades e perfis profissionais necessários para a prestação do serviço e o estabelecimento de um modelo de pagamento mensal vinculado ao atendimento a níveis mínimos de serviço (NMS).

Ressalta-se que o modelo se refere a contratações de serviços técnicos especializados de monitoramento e sustentação de infraestrutura de tecnologia de informação e comunicação, sem dedicação exclusiva de mão de obra.

**Mecanismos formais de comunicação**

A comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, para fins de encaminhamento de Ordem de Serviço ou quaisquer outra documentação pertinente à contratação, ocorrerá sempre por intermédio do Preposto, ou seu substituto, designado pela CONTRATADA.

A CONTRATANTE deverá providenciar o cadastro da CONTRATADA no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), de modo a viabilizar o protocolo, bem como assinatura de documentos.

São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, os seguintes:

Ofício;

E-mail;

Ordem de Serviço;

Termo de Recebimento Provisório;

Termo de Recebimento Definitivo;

Ata de Reunião;

Sistema de abertura de chamados;

Termo de Encerramento do Contrato.

A comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA se dará, preferencialmente, por meio escrito, sempre que se fizer necessário. O registro de ocorrência relacionada a execução do objeto, ocorrerá conforme descrito na tabela abaixo:

Documento	Finalidade	Emissor	Destinatário	Periodicidade
Ofício	Informações diversas	Contratante /Contratada	Contratante /Contratada	

E-mail	Informações diversas	Contratante /Contratada	Contratante /Contratada	
Ordem de serviço	Autorização para prestação de serviço	Contratante	Contratada	
Termo de Recebimento Provisório	Recebimento provisório dos serviços	Contratante	Contratada	Sempre que necessário
Termo de Recebimento Definitivo	Recebimento definitivo dos serviços	Contratante	Contratada	
Ata de reunião	Informações diversas	Contratante /Contratada	Contratante /Contratada	
Sistema de abertura de chamados	Abertura de Demandas	Contratante	Contratada	
Termo de Encerramento do Contrato	Encerramento oficial do contrato	Contratante	Contratada	Final do contrato

Tabela 21 - mecanismos de comunicação

**Formas de Pagamento**

Os critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados no item 10, qual seja, CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO.

**Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança**

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

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

**Informações relevantes para o dimensionamento da proposta**

Para melhor entendimento no que tange a necessidade do Órgão, o dimensionamento da demanda considerou os seguintes critérios:

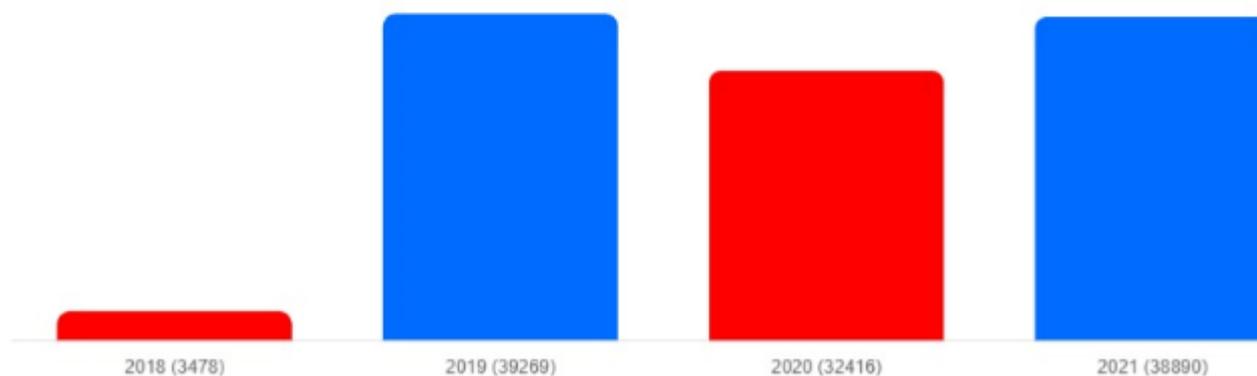
Volumetria de chamados:

Volumetria de Chamados Atendidos por Ano	
Ano	Quantitativo

2018	3.478
2019	36.269
2020	32.416
2021	38.890
2022	41.603
2023	44.458
2024 (considerando até o mês de maio)	14.463

Tabela 13 - Volumetria Anual de Chamados

**Solucionados por ano**



Volumetria de chamados por nível de atendimento:

**Nível 1:**

<b>Volumetria de Chamados Atendidos por Ano</b>	
<b>Ano</b>	<b>Quantitativo</b>
2018	114
2019	5801
2020	5338
2021	4851

2022	3144
2023	3128
2024 (considerando até o dia 09 de abril)	679

Tabela 14 - Volumetria de Chamados

## Nível 2

<b>Volumetria de Chamados Atendidos por Ano</b>	
<b>Ano</b>	<b>Quantitativo</b>
2018	1.439
2019	26.110
2020	16.440
2021	20.678
2022	25.815
2023	25.417
2024 (considerando até o dia 09 de abril)	6.869

Tabela 15 - Volumetria de Chamados

## Nível 3

<b>Volumetria de Chamados Atendidos por Ano</b>	
<b>Ano</b>	<b>Quantitativo</b>
2018	1.063
2019	5215
2020	10702

2021	7241
2022	6968
2023	9316
2024 (considerando até o dia 09 de abril)	2757

Tabela 16 - Volumetria de Chamados

Quantidade de Usuários por Superintendência Regional (SR):

<b>SIGLA</b>	<b>LOCAL</b>
SEDE	Brasília
SR(PA/NE)	Belém
SR(CE)	Fortaleza
SR(PE)	Recife
SR(GO)	Goiânia
SR(BA)	Salvador
SR(MG)	Belo Horizonte
SR(RJ)	Rio de Janeiro
SR(SP)	São Paulo
SR(PR)	Curitiba
SR(SC)	Florianópolis
SR(RS)	Porto Alegre
SR(MA)	Maranhão
SR(MT)	Cuiabá

SR(AC)	Rio Branco
SR(AM)	Manaus
SR(MS)	Campo Grande
SR(RO)	Porto Velho
SR(PB)	João Pessoa
SR(RN)	Natal
SR(ES)	Vitória
SR(AP)	Macapá
SR(AL)	Maceió
SR(SE)	Aracajú
SR(PI)	Teresina
SR(RR)	Boa Vista
SR(TO)	Palmas
SR(PA/SE)	Marabá
SR(DF)	Brasília
UAE(PE)-SERTÃO	Petrolina
SR(PA/O)	Santarem
Garagem/SR(DF)	Brasília
UAE(PA/O)	Altamira
<b>Total</b>	

Tabela 17 - Quantidade de usuários por SR

Quantidade de Usuários por Unidades Avançadas (UA):

Santa Catarina	12
(RO) Ji - Paraná	15
(MT) Colider	8
(PR) Iguaçu	24
(BA) Sul e Extremo Sul	23
(AC) Alto Juruá	11
(MA) Barra do Corda	15
(TO) Araguaína	21
(TO) Gurupi	7
(MA) Imperatriz	27
(PA) Tucuruí	12
(PA) Conceição do Araguaia	15
(PA) São Geraldo do Araguaia	11
(PA) Xingu	5
Itaituba (Vila de Miritituba)	6
Rurópolis	2
(AM) Careiro	3
(MS) Dourados	14

(MS) Corumbá	5
(AM) Humaitá	10
(AM) Manacapuru	3
(AM) Boca do Acre	7
(AM) Rio Juma	4
(SC) Chapecó	15
(PA/NE) Capitão Poço	10
(PA/NE) Paragominas	8
(PA/NE) Tomé Açu	11
(TO) Araguatins	6
(MG) Montes Claros	6
(MG) Triângulo Mineiro	12
(SC) Alto Purus	12
(AC) Brasiléia	10
(BA) Oeste Baiano	16
(MT) Sul de Mato Grosso	6
(MT) Cáceres	15
(MT) Vale do Araguaia	18
(MT) Conjunto Peixoto Azevedo	7
(RO) Avançada Buritis	4

(RR) Rorainópolis	4
(MA)Zé Doca	10
(MT) Diamantino	10
(RO) Ariquemes	6
(RO) Pimenta Bueno	8
UA(RO) Machadinho	4
<b>Total</b>	<b>449</b>

Tabela 18 - Quantidade de usuários por UA

Quantidade total de Usuários, considerando as 75 (setenta e cinco) Unidades de Incra:

INCRA - SEDE	629
Superintendências Regionais	3.632
Unidades Avançadas Especiais	100
Unidades Avançadas	449
<b>Total Geral</b>	<b>4.810</b>

Tabela 19 - Quantidade total de usuários das Unidades do Incra

Nesse sentido, importante frisar que o contrato atual não contempla as Superintendências Regionais - SR, localizadas em São Paulo, Rio de Janeiro e Sergipe, bem como as Unidades 02 (duas) Avançadas Especiais (Altamira, Sertão) e 44 (quarenta e quatro) Unidade Avançadas, que passarão a compor a pretensa contratação, **totalizando 74 (setenta e quatro) unidades distribuídas em todo território nacional**, conforme descrito no Anexo IV, que passarão a ser atendidas, resultando, assim, um aumento significativo na volumetria de chamados.

## 6. Modelo de gestão do contrato

### 6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial;

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

As comunicações entre o órgão ou entidade e o contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim;

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

### **Avaliação dos Níveis de Serviços**

A gestão do contrato se dará fundamentalmente por meio de sistema de gerenciamento de serviços de TIC (ITSM) e das ferramentas de monitoramento utilizadas pela Contratante.

Essas ferramentas, de forma integrada, registrarão toda a comunicação entre Contratada e Contratante, especialmente quanto às demandas e atendimentos, e manterão registros sobre (in)disponibilidade de serviços e ocorrência de incidentes que afetem a qualidade da infraestrutura de TIC.

A avaliação do desempenho da Contratada se dará por meio da aferição de indicadores calculados sobre métricas extraídas do sistema ITSM.

Cada indicador terá seu método de cálculo, conforme descrito no item 10 (Critério de Medição e Pagamento) deste Termo de Referência.

Após o fechamento de cada mês dentro do período de execução do contrato, os indicadores de desempenho serão calculados e, em função desses indicadores, serão calculados eventuais valores percentuais a serem descontados do valor mensal do serviço.

A Contratante enviará em até 10 (dez) dias úteis após a finalização do mês de referência, Relatório de Execução constando a avaliação de desempenho para a Contratada e discriminando o desconto a ser aplicado;

A Contratada poderá, em até 5 (cinco) dias úteis, se julgar por nente, contestar as informações do Relatório;

A Contratante terá 5 (cinco) dias úteis para avaliar as informações apresentadas pela Contratada e decidir sobre a manutenção dos termos, seja parcial ou totalmente, do Relatório de Execução e informar à Contratada por meio de envio de Termo de Recebimento Definitivo.

Após receber o Termo de Recebimento Definitivo, a Contratada terá 5 (cinco) dias úteis para faturamento e encaminhamento da Nota Fiscal com o valor aprovado pela Contratante.

O recebimento definitivo dos serviços não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor (Lei nº 10.406/2002).

### **Preposto**

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

A Contratada deverá manter preposto da empresa, como ponto focal, durante todo período de vigência do contrato;

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

### **Reunião Inicial**

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

A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 05 (cinco) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

A pauta desta reunião observará, pelo menos:

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

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

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

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

Esclarecimentos sobre a forma de comunicação a ser adotada entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA;

Esclarecimentos acerca dos níveis de serviço previstos no contrato, bem como sobre o período de adaptação e ajustes da CONTRATADA ao contrato;

Esclarecimentos relacionados ao funcionamento do Órgão, tais como: horário de trabalho, local disponível para a equipe da CONTRATADA, regimento interno do Órgão, forma de acesso dos colaboradores da CONTRATADA às dependências da CONTRATANTE e demais informações pertinentes;

Alinhamento sobre cronograma inicial e data de início das atividades do contrato;

Demais assuntos relevantes para o início do contrato pela empresa CONTRATADA.

Antes do início das intervenções no ambiente, a CONTRATADA deverá elaborar Planos de Implantações conforme os requisitos técnicos e especificações constantes nos ANEXOS DO ETPC, para que seja aprovado pelo Órgão.

A CONTRATADA deverá apresentar os Planos de Implantações com cronograma detalhado e todo o planejamento de execução do projeto, considerando os requisitos constantes no Termo de Referência com as referências, as boas práticas de mercado e os normativos vigentes.

A Equipe de Fiscalização será responsável pelo acompanhamento da execução do serviço, pelo auxílio aos profissionais da CONTRATADA e deve atuar para desimpedir ou dirimir qualquer problema que possa atrapalhar as entregas previstas.

A emissão da Ordem de Serviço deverá acontecer impreterivelmente através do SEI.

A prestação do serviço está detalhada no ETPC.

### **Fiscalização**

A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput), nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

### **Fiscalização Técnica**

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

O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual

**Fiscalização Administrativa**

O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação do contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário;

Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência

**Gestor do Contrato**

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

O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

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

O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

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

**7. Critérios de medição e pagamento**

**7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO**

A avaliação da execução do objeto utilizará o disposto no item 12.2 - Gerenciamento de Serviços, da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, conforme descrito a seguir:

**INDICADOR DE REQUISIÇÕES ATENDIDAS NO PRAZO**

<b>Indicador nº 1</b>	<b>IRAP - INDICADOR DE REQUISIÇÕES ATENDIDAS NO PRAZO</b>
<b>Tópico</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Apurar a quantidade de chamados atendidos dentro do prazo estabelecido.

<b>Meta a cumprir</b>	<b>IRAP ≥ 90%</b>	A meta definida visa garantir a entrega de produtos e serviços constantes dentro do prazo previsto.
<b>Instrumento de medição</b>	Ferramenta de ITSM do Incra.	
<b>Forma de acompanhamento</b>	A avaliação será feita através do relatório de serviços realizados durante o período.	
<b>Periodicidade</b>	Mensalmente	
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	$(\text{Total de chamados dentro do prazo} / \text{Total de chamados atendidos}) \times 100$	
<b>Observações</b>	<p>Obs1: Serão utilizados dias úteis na medição.</p> <p>Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão serão considerados como dias corridos no cômputo do indicador.</p>	
<b>Início de Vigência</b>	A partir da emissão da OS.	
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	<p>A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal - VFM.</p> <p>Para valores do indicador IRAP:</p> <p>IRAP ≥ 90% - Pagamento integral da OS;</p> <p>≥ 85% IRAP &lt; 90% - Glosa de 1,00% sobre o VFM;</p> <p>≥ 80% IRAP &lt; 85% - Glosa de 2,0 % sobre o VFM;</p> <p>≥ 75% IRAP &lt; 80% - Glosa de 3,0 % sobre o VFM;</p> <p>≥ 70% IRAP &lt; 75% - Glosa de 4,0 % sobre o VFM;</p> <p>≥ 65% IRAP &lt; 70% - Glosa de 6,0 % sobre o VFM;</p> <p>IRAP inferior a 65% - Será aplicada Glosa de 10% sobre o VFM e advertências e/ou multas de 2% sobre o valor dos serviços de acordo com os termos no presente documento</p>	

Tabela 22

## INDICADOR DE REQUISIÇÕES REABERTAS

<b>Indicador nº 2</b>	<b>IRR - INDICADOR DE REQUISIÇÕES REABERTAS</b>	
<b>Tópico</b>	<b>Descrição</b>	
<b>Finalidade</b>	Verificar a qualidade dos serviços prestados.	
<b>Meta a cumprir</b>	<b>IRR ≤ 10%</b>	A meta definida visa garantir a entrega de produtos e serviços constantes dentro do prazo previsto.

<b>Instrumento de medição</b>	Ferramenta de ITSM do Incra.
<b>Forma de acompanhamento</b>	A avaliação será feita através do relatório de serviços realizados durante o período.
<b>Periodicidade</b>	Mensalmente
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	(Total de chamados reaberto / Total de chamados atendidos ) x 100
<b>Observações</b>	Obs1: Serão utilizados dias úteis na medição. Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão serão considerados como dias corridos no cômputo do indicador.
<b>Início de Vigência</b>	A partir da emissão da OS.
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (VFM).  Para valores do indicador IRR: IRR ≤ 5% - Pagamento integral da OS; > 5% IRR ≤ 7% - Glosa de 1,0% sobre o VFM; > 7% IRR ≤ 10% - Glosa de 2,0 % sobre o VFM; > 10% IRR ≤ 15% - Glosa de 4,0 % sobre o VFM; > 15% IRR ≤ 20% - Glosa de 6,0 % sobre o VFM; IRR superior a 20% - Será aplicada Glosa de 10% sobre o VFM e advertências e/ou multas de 2% sobre o valor dos serviços de acordo com os termos descritos no presente documento

Tabela 23

## INDICADOR DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

<b>Indicador nº 3</b>	<b>PSA - INDICADOR DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO</b>	
<b>Tópico</b>	<b>Descrição</b>	
<b>Finalidade</b>	Medir o grau de satisfação dos serviços prestados a partir das notas de avaliação que o usuário atribui a cada requisição solucionada, conforme perspectiva de qualidade do atendimento. A pesquisa é realizada em formato eletrônico e automatizado podendo ser classificado de 0 a 10 e ter uma ou mais perguntas.	
<b>Meta a cumprir</b>	≥ 85%	A meta definida visa garantir a qualidade dos serviços prestados.
<b>Instrumento de medição</b>	Ferramenta de ITSM do Incra.	

<b>Forma de acompanhamento</b>	Através do registro próprio e das comunicações formais.
<b>Periodicidade</b>	Mensalmente
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	85% de usuários “Muito Satisfeito” e “Satisfeito” seguindo a classificação abaixo: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muito satisfeito (9-10)</li> <li>▪ Satisfeito (8-7)</li> <li>▪ Regular (5-6)</li> <li>▪ Insatisfeito (4-3)</li> <li>▪ Muito insatisfeito (0-1-2)</li> </ul>
<b>Observações</b>	Não há.
<b>Início de Vigência</b>	A partir da emissão da OS.
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (VFM).  Para valores do indicador ASU: ASU ≥ 85% - Pagamento integral da OS; ≥ 80% ASU < 85% - Glosa de 1,0% sobre o VFM; ≥ 75% ASU < 80% - Glosa de 2,0 % sobre o VFM; ≥ 70% ASU < 75% - Glosa de 4,0 % sobre o VFM; ≥ 65% ASU < 70% - Glosa de 6,0 % sobre o VFM; ASU inferior a 65% - Será aplicada Glosa de 8% sobre o VFM e advertências e/ou multas de 2% sobre o valor dos serviços de acordo com os termos no presente documento

Tabela 24

## INDICADOR DE INCIDENTES

<b>Indicador nº 4</b>	<b>II – INDICADOR DE INCIDENTES</b>	
<b>Tópico</b>	<b>Descrição</b>	
<b>Finalidade</b>	Verificar a quantidade de relatórios entregues no prazo.	
<b>Meta a cumprir</b>	≥ 90%	A meta definida visa garantir a qualidade dos serviços prestados.
<b>Instrumento de medição</b>	A medição ocorrerá da seguinte forma: quantidade de relatórios exigidos menos a quantidade de relatórios entregues.	
<b>Forma de acompanhamento</b>	Através do registro próprio e das comunicações formais.	

<b>Periodicidade</b>	Mensalmente
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	$(\text{Quantidade de Incidentes atendidos no prazo} / \text{Quantidade total de incidentes}) \times 100$
<b>Observações</b>	Não há.
<b>Início de Vigência</b>	A partir da emissão da OS.
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	<p>A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (VFM).</p> <p>Para valores do indicador IREP:</p> <p>IREP <math>\geq</math> 85% - Pagamento integral da OS;</p> <p><math>\geq</math> 80% IREP &lt; 85% - Glosa de 1,0% sobre o VFM;</p> <p><math>\geq</math> 75% IREP &lt; 80% - Glosa de 2,0 % sobre o VFM;</p> <p><math>\geq</math> 70% IREP &lt; 75% - Glosa de 4,0 % sobre o VFM;</p> <p><math>\geq</math> 65% IREP &lt; 70% - Glosa de 6,0 % sobre o VFM;</p> <p>IREP inferior a 65% - Será aplicada Glosa de 8% sobre o VFM e advertências e/ou multas de 2% sobre o valor dos serviços de acordo com os termos no presente documento</p>

Tabela 25

## INDICADOR DE VINCULAÇÃO DA RESOLUÇÃO DE REQUISIÇÕES

<b>Indicador nº 5</b>	<b>IVRR - INDICADOR DE VINCULAÇÃO DA RESOLUÇÃO DE REQUISIÇÕES</b>	
<b>Tópico</b>	<b>Descrição</b>	
<b>Finalidade</b>	Aferir a cobertura dos padrões de atendimento registrados na base de conhecimento.	
<b>Meta a cumprir</b>	$\geq 60\%$	A meta definida visa garantir a qualidade dos serviços prestados.
<b>Instrumento de medição</b>	Ferramenta de ITSM do Incra.	
<b>Forma de acompanhamento</b>	Através do registro próprio e das comunicações formais.	
<b>Periodicidade</b>	Mensalmente	
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	$(\text{Total de requisições com resolução vinculada à base de conhecimento} / \text{Total de requisições resolvidas}) \times 100$	
<b>Observações</b>	Não há.	

<b>Início de Vigência</b>	A partir da emissão da OS.
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	<p>A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (VFM).</p> <p>Para valores do indicador IVRR:</p> <p>IVRR <math>\geq</math> 60% - Pagamento integral da OS;</p> <p><math>\geq</math> 55% IVRR &lt; 60% - Glosa de 1,0% sobre o VFM;</p> <p><math>\geq</math> 50% IVRR &lt; 55% - Glosa de 2,0 % sobre o VFM;</p> <p><math>\geq</math> 45% IVRR &lt; 50% - Glosa de 3,0 % sobre o VFM;</p> <p><math>\geq</math> 40% IVRR &lt; 45% - Glosa de 4,0 % sobre o VFM;</p> <p><math>\geq</math> 35% IVRR &lt; 40% - Glosa de 6,0 % sobre o VFM;</p> <p>IVRR inferior a 35% - Será aplicada Glosa de 10% sobre o VFM e advertências e/ou multas de 2% sobre o valor dos serviços de acordo com os termos no presente documento</p>

Tabela 26

## INDICADOR DE TEMPO NA FILA DE ESPERA

<b>Indicador nº 6</b>	<b>ITFE - INDICADOR DE TEMPO NA FILA DE ESPERA</b>	
<b>Tópico</b>	<b>Descrição</b>	
<b>Finalidade</b>	Apurar o tempo de espera médio para atendimento por telefone.	
<b>Meta a cumprir</b>	<b><math>\leq</math> 60 segundos</b>	A meta definida visa garantir a agilidade no atendimento telefônico.
<b>Instrumento de medição</b>	Relatório da central de telefônica.	
<b>Forma de acompanhamento</b>	Através do registro próprio na central telefônica.	
<b>Periodicidade</b>	Mensalmente	
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	Somatório dos tempos(segundos) de espera das chamadas telefônicas / Total de chamadas Telefônicas	
<b>Observações</b>	Não há.	
<b>Início de Vigência</b>	A partir da emissão da OS.	
	<p>A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (VFM).</p> <p>Para valores do indicador ITFE :</p>	

<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	ITFE ≤ 60s - Pagamento integral da OS; > 60s ITFE ≤ 90s - Glosa de 1,0% sobre o VFM; > 90s ITFE ≤ 120s - Glosa de 2,0 % sobre o VFM; > 120s ITFE ≤ 150s - Glosa de 4,0 % sobre o VFM; >150s ITFE ≤ 180s - Glosa de 6,0 % sobre o VFM; ITFE superior a 180s - Será aplicada Glosa de 8% sobre o VFM e advertências e/ou multas de 2% sobre o valor dos serviços de acordo com os termos no presente documento
--	---

Tabela 27

## INDICADOR DE OS CONCLUÍDA COM ATRASO

<b>Indicador nº 8</b>	<b>IOCA – INDICADOR DE OS CONCLUÍDA COM ATRASO</b>	
<b>Tópico</b>	<b>Descrição</b>	
<b>Finalidade</b>	Apurar o número de atrasos na execução das demandas de apoio estratégico em conformidade com os prazos estabelecidos na OS.	
<b>Meta a cumprir</b>	≥ 95%	A meta definida visa verificar a pontualidade e qualidade dos entregáveis.
<b>Instrumento de medição</b>	Ferramenta de ITSM do Inbra.	
<b>Forma de acompanhamento</b>	A avaliação será feita através do relatório de serviços realizados durante o período.	
<b>Periodicidade</b>	Mensalmente	
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	<b>IOCA = (TOCA/TOS) x 100</b>  Sendo: TOCA: total de Ordens de Serviços concluídas sem atraso no período TOS: total de Ordens de Serviços concluídas no período	
<b>Observações</b>	1) Serão utilizados dias úteis na medição. 2) Os dias com expediente parcial no órgão serão considerados como dias úteis no cômputo do indicador.	
<b>Início de Vigência</b>	A partir da emissão da OS.	
	A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (VFM).  Para valores do indicador IRAP: IRC ≥ 95% - Pagamento integral da OS;	

<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	<p>≥ 85% IRAP &lt; 90% - Glosa de 1,00% sobre o VFM;          ≥ 80% IRAP &lt; 85% - Glosa de 2,0 % sobre o VFM;          ≥ 75% IRAP &lt; 80% - Glosa de 3,0 % sobre o VFM;          ≥ 70% IRAP &lt; 75% - Glosa de 4,0 % sobre o VFM;          ≥ 65% IRAP &lt; 70% - Glosa de 6,0 % sobre o VFM;          IRAP inferior a 65% - Será aplicada Glosa de 10% sobre o VFM e advertências e/ou multas de 2% sobre o valor dos serviços de acordo com os termos no presente documento</p>
--	--

Tabela 28

No que tange os serviços de Sustentação da Infraestrutura de Nível 3, os indicadores serão aplicados da seguinte forma:

SIGLA	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA
IND01	Disponibilidade dos Recursos e Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações	$IND01 = \Sigma IND01IC / QI$ Onde: IC - Total de Itens de Configuração Gerenciados pela solução de Visibilidade $IND01IC = 100 \times (TTOIC - TTIIC) / (TTOIC - TMPIC - TIJIC)$	Média dos Percentuais
IND02	Disponibilidade dos Sistemas de Negócio	$IND02 = \Sigma IND02SN / QI$ Onde: SN - Sistemas de Negócio do INCRA $IND02SN = 100 \times (TTOSN - TTISN) / (TTOSN - TMPSN - TIJSN)$	Média dos Percentuais
Itens do Objeto	8 a 12		
OBSERVAÇÕES	QI - Quantidade de itens avaliados (Serviços/Sistemas) SN - Sistemas de Negócio do INCRA TTI - Tempo Total de Indisponibilidade(s) * TTO - Tempo Total de Operação (s) TMP - Tempo em Manutenção Preventiva(s) TIJ - Tempo de Indisponibilidade Justificada (s)		
* O TTI é o tempo indisponível por qualquer motivo, isto é, ele inclui o tempo em manutenção preventiva e o tempo de indispon			

Tabela 29

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

não produzir os resultados acordados;

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

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

A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços

### **Do recebimento**

Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 05 (cinco) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

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

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.

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

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

A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

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

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

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

Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

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

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 Detalhado 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.

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

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

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

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

### Procedimentos de Teste e Inspeção

O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato serão realizados por servidores da CONTRATANTE, em atendimento ao disposto no art. 117 da 14.133/21, devidamente designados por meio de Portaria de Fiscalização Contratual, os quais obedecerão às disposições de normas e resoluções internas do órgão, bem como ao contido no art. 29 da IN SGD/ME Nº 94/2022.

Quaisquer exigências da fiscalização, inerentes ao objeto da licitação, deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA, sem quaisquer ônus para o Incra.

O Incra designará formalmente o Gestor e os Fiscais Requisitante, Técnico e Administrativo para realizar a fiscalização contratual em todas as suas fases de acordo com o que preceitua a IN SGD/ME Nº 94/2022 com relação aos aspectos de gerenciamento do contrato.

Caberá à equipe de fiscalização designada rejeitar no todo ou em parte, qualquer material ou serviço que não esteja de acordo com as exigências e especificações deste termo de referência, ou aquele que não seja comprovadamente original e novo, assim considerado de primeiro uso, com defeito de fabricação ou vício de funcionamento, bem como determinar prazo para substituição do material ou serviço.

Os procedimentos de teste e inspeção para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Definitivo e Provisório, abrange metodologia, formas de avaliação da qualidade e adequação da solução de TIC às especificações funcionais e tecnológicas, observando:

Avaliação de todos os chamados atendidos e OS concluídas no mês de referência, se atendem integralmente ao solicitado e nos prazos previstos neste Termo de Referência;

Será utilizado para avaliação dos prazos de atendimento e verificação das evidências de atendimento a ferramenta de ITSM disponibilizada pela CONTRATANTE; e

Deverá ser verificado pela área demandante, que comprovará a correta execução do serviço, ou pelos Fiscais do contrato se a evidência anexada ao chamado e/ou OS entregue comprova a execução do serviço solicitado.

7.2.2. A CONTRATADA deverá providenciar, em até 5 dias úteis, os relatórios técnicos solicitados pelos fiscais do contrato, a fim de atestar a regular prestação dos serviços e o atendimento aos níveis de qualidade exigidos neste Termo de Referência.

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

Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme a tabela abaixo:

SIGLA	TERMO DE SERVIÇO	REFERÊNCIA	REDUÇÃO NO PAGAMENTO MENSAL
TRS01	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, a execução dos serviços solicitados	Por ocorrência	0,2%
TRS02	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou que a demanda ou incidente não tenha sido solucionada, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução	Por ocorrência	0,5%

TRS03	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários	Por ocorrência	0,5%
TRS04	Registrar uma solução em um chamado que não condiz com o solicitado inicialmente, ou registrá-la de forma incompleta sem a descrição das atividades realizadas	Por ocorrência	0,2%
TRS05	Deixar de registrar qualquer ocorrência significativa para o histórico do chamado na ferramenta de ITSM	Por ocorrência	0,2%
TRS06	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na ferramenta de ITSM	Por ocorrência	0,2%
TRS07	Deixar de seguir um fluxo, processo ou procedimento pré- estabelecido com o CONTRATANTE	Por ocorrência	0,2%
TRS08	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pelo CONTRATANTE	Por ocorrência	0,5%
TRS09	Escalar um chamado no N1 sem obter todas as informações necessárias para sua execução junto ao usuário ou não seguir um script de atendimento	Por ocorrência	0,2%
TRS10	Classificar um chamado incorretamente, ou seja, um incidente como requisição de serviço ou o oposto	Por ocorrência	0,1%
TRS11	Deixar de designar um chamado no triplo do Tempo de Início e Tratativa ou de atender um chamado cada vez que ele não for solucionado no triplo do Tempo Máximo para Solução. Esse valor é cumulativo, sendo que um chamado pode aplicar mais de uma ocorrência de glosa caso permaneça sem solução	Por chamado (o tempo é cumulativo, cada 3x o TIT ou TMS é uma ocorrência)	0,3%
TRS12	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios	Por ocorrência de indicador manipulado	10%
TRS13	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para o CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada	Por ocorrência	0,5%
TRS14	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados, após o período de adaptação	Por dia, para cada profissional	0,5%
TRS15	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	1%

<b>TRS16</b>	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução ou planejamento inadequado das atividades contratuais	Por ocorrência	5%
<b>TRS17</b>	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais	Por ocorrência	5%
<b>TRS18</b>	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço	Por ocorrência	1%
<b>TRS19</b>	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	1%
<b>TRS20</b>	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	1%
<b>TRS21</b>	Incluir, excluir ou alterar regras ou configurações de qualquer recurso ou sistema no parque computacional sem autorização do comitê consultivo de mudanças, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE	Por ocorrência	3%
<b>TRS22</b>	Deixar de comunicar o contratante da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura	Por ocorrência	1%
<b>TRS23</b>	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança da Informação, Continuidade de Negócios de TI e Privacidade de Dados	Por ocorrência	1%
<b>TRS24</b>	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE por falta de aplicação das contramedidas necessárias, de forma proativa.	Por ocorrência	2%
<b>TRS25</b>	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores e já aprovados pela CONTRATANTE, de forma proativa	Por ocorrência	1%
<b>TRS26</b>	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, dentro do prazo definido de cinco dias úteis	Por dia de atraso	0,3%
<b>TRS27</b>	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo	Po ocorrência	1%
<b>TRS28</b>	Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos, imediatamente após sua inclusão ou exclusão do ambiente	Por ocorrência	0,5%

TRS29	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos	Por ocorrência	1%
TRS30	Deixar de planejar, analisar a viabilidade e o impacto na execução de Requisições de Mudança, na instalação de novas soluções e em deploys.	Por ocorrência	0,5%
TRS31	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI	Por ocorrência	0,5%
TRS32	Deixar de operar e/ou monitorar proativamente o ambiente de TIC	Por ocorrência	0,5%
TRS33	Deixar de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves	Por ocorrência	1,5%
TRS34	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação	Por ocorrência	0,5%
TRS35	Deixar de realizar planejamento, avaliação de impacto, criação de cronograma, plano de reversão, monitoramento e controle do processo de mudança ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta	Por ocorrência	1%
TRS36	Não executar mudanças emergenciais no prazo máximo de 2 horas após a aprovação da RDM. Será considerada uma nova ocorrência para fins de glosa cada 1 hora sem a execução da mudança emergencial solicitada	Por ocorrência	0,5%
TRS37	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pelo CONTRATANTE	Por ocorrência	0,5%
TRS38	Deixar de apresentar a proposta de execução de atividades na data acordada com o CONTRATANTE, quando de uma Requisição Planejada, ou apresentá-la de forma incompleta	Por ocorrência	1%
TRS39	Não respeitar o cronograma apresentado em uma proposta de execução de atividades quando se tratar de uma Requisição Planejada	Por ocorrência	1%
TRS40	Deixar apresentar a comunicação de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços, incluindo a elaboração do informe, aprovação do informe com os gestores e interlocução com a área de comunicação do Incra para publicação	Por ocorrência	1%
TRS41	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE	Por ocorrência	0,5%
TRS42	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas do CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 12 horas após a notificação formal	Por dia incompleta	1%

<b>TRS43</b>	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	0,5%
<b>TRS44</b>	Deixar de elaborar o Plano de Capacitação de Colaboradores um mês antes do término de cada semestre de execução contratual, ou de executar qualquer um dos treinamentos solicitados pelo CONTRATANTE	Por mês incompleto de atraso	1%
<b>TRS45</b>	Deixar de apresentar no prazo definido por este Termo de Referência as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA	Por mês incompleto de atraso	1%
<b>TRS46</b>	Deixar de apresentar ao CONTRATANTE o impacto e o cronograma da solução do Problema no Tempo Máximo para Solução do Incidente do respectivo Incidente que deu origem ao Problema	Por ocorrência	0,5%
<b>TRS47</b>	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique	Por dia de interrupção	10%
<b>TRS48</b>	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados	Por ocorrência	20%
<b>TRS49</b>	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do contratante, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas	Por ocorrência	5%
<b>TRS50</b>	Deixar de agir proativamente e solucionar tarefas (jobs) de backup ou rotinas operacionais acordadas que estejam apresentando problemas recorrentes ou persistentes	Por ocorrência	0,5%
<b>TRS51</b>	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico.	Por ocorrência	1%
<b>TRS52</b>	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE	Por ocorrência	1%
<b>TRS53</b>	Deixar de cumprir as regras sanitárias em ambiente de trabalho, de forma reincidente, após formalmente notificado pelo CONTRATANTE	Por ocorrência	0,5%
<b>TRS54</b>	Deixar de comunicar falhas em rotinas previamente definidas	Por ocorrência	0,5%
<b>TRS55</b>	Deixar de automatizar as atividades previstas dentro do prazo de 06 (seis) meses	Por ocorrência	0,5%

Tabela 30 - sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

1. Limitado a 30% (trinta por cento) do valor devido.
2. Entende-se por "suspender ou interromper" qualquer ato ou fato não conforme que provoque retardo na conclusão de um atendimento.
3. Entende-se por "incidentes repetitivos" aqueles abertos por um mesmo usuário a respeito de uma mesma solicitação por mais de duas vezes em um período de 7 (sete) dias consecutivos.

Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que p contratado:

não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

### **Liquidação**

Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

O documento de cobrança deverá ser peticionado diretamente pela CONTRATADA no Sistema Eletrônico de Informações - SEI do INCRA.

Para que o peticionamento seja possível é impreterível que o representante da CONTRATADA possua cadastro de usuário externo no SEI, sendo de sua responsabilidade realizar o referido cadastro, conforme suas normas próprias, acessando a opção "Clique aqui se você ainda não está cadastrado" na página de Acesso Externo do link a seguir: Sistema Eletrônico de Informações - SEI!.

Caso o representante da CONTRATADA não tenha procedido o mencionado cadastro como usuário externo no referido sistema, não será possível a realização do atesto.

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

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

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

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

A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

- a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;

b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas. (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

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

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

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

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

### Prazo de pagamento

O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

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 adimplimento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

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

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

$I = (TX)/365$	$I = (6/100)/365$	I = 0,00016438 TX = Percentual da taxa anual = 6%
----------------	-------------------	--

Na hipótese de pagamento de juros de mora e demais encargos por atraso, os autos devem ser instruídos com as justificativas e motivos e submetidos à apreciação da autoridade competente, que adotará as providências para eventual apuração de responsabilidade, identificação dos envolvidos e imputação de ônus a quem deu causa à mora.

A CONTRATADA tem direito ao pagamento de correção monetária incidente sobre os valores das parcelas pagas com atraso imputável, exclusivamente, à Administração Pública (art. 15 da Lei nº 10.192/2001, arts. 394, 395 e 397 do Código Civil art. 89, caput, da Lei nº 14.133/2021).

### Forma de pagamento

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

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

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

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

O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará

condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

**Cessão de crédito**

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

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

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

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

**Critério de Atendimento**

O atendimento às ordens de serviço que são objeto desta contratação deverá levar em consideração o volume de chamados levantados no Período de Transição Operacional - PTO, assim como o histórico de chamados constante do Anexo I - Histórico de Chamados.

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, urgência e prioridade.

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

b) **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;

c) **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.

As tabelas a seguir definem os critérios para determinação do impacto e da urgência de cada solicitação:

Impacto	Fator determinante
Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização: Sede: Gabinete, Diretoria, Coordenação ou Coordenação</li> <li>Unidades Regionais: Gabinete, Procuradoria, Controladoria ou Chefias de Divisões</li> <li>Unidades Avançadas: Somente o Chefe da Unidade ou agente definido por ele</li> <li>• Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.</li> </ul>

Elevado	<ul style="list-style-type: none"> <li>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).</li> <li>O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando a queda na qualidade do trabalho normal.</li> </ul>
Médio	<ul style="list-style-type: none"> <li>A falha afeta o trabalho de um ou mais usuários.</li> <li>O equipamento ou serviço fornecido encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão.</li> <li>Trata-se de requisição de serviço cujo o não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário</li> </ul>
Baixo	<ul style="list-style-type: none"> <li>O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por opção do usuário não há necessidade de intervenção imediata.</li> <li>O serviço afetado está operando, mas como contingência.</li> <li>A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.</li> <li>A solicitação é uma requisição de mudança programada.</li> </ul>

Tabela 31 - Impacto

Urgência	Fator Determinante
Crítica	<ul style="list-style-type: none"> <li>O equipamento ou serviço precisa ser restabelecido imediatamente.</li> <li>O dano ou impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo.</li> <li>O sistema ou recurso é crítico ou sensível.</li> <li>Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.</li> </ul>
Alta	<ul style="list-style-type: none"> <li>O equipamento ou serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível.</li> <li>O sistema ou recurso é essencial.</li> </ul>
Média	<ul style="list-style-type: none"> <li>O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível.</li> <li>Definido para usuários comuns</li> </ul>
Baixa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Por opção ou necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata.</li> <li>O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posterior</li> </ul>

Tabela 32 - Urgência

Os critérios definidos nas Tabelas 31 e 32 são balizadores para a categorização dos chamados na Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviço de TIC. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a prioridade de cada requisição ou incidente, de acordo com a matriz de prioridades da Tabela.

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.

IMPACTO	URGÊNCIA			
	BAIXA	MÉDIA	ALTA	CRÍTICA
ALTO	16	8	4	2
ELEVADO	24	12	6	3
MÉDIO	32	16	8	4
BAIXO	40	20	10	5

Tabela 33 - Impacto e Urgência

Em casos de necessidade de atendimento presencial em unidades de difícil acesso, o SLA será acordado previamente com o Gestor do Contrato.

A CONTRATANTE estabeleceu critérios para classificação dos chamados em níveis de “impacto” e “urgência”, seguindo as diretrizes estabelecidas nas Tabelas 31 e 32.

Os sistemas e recursos de TI a serem suportados pela CONTRATADA estarão descritos na Ordem de Serviço, onde constará, também, os requisitos de urgência para cada sistema ou recurso.

Com base no cruzamento das informações, seguindo o disposto na Tabela 33, Impacto e Urgência, é definida a prioridade de cada atendimento. As classificações de “impacto” e “urgência” presentes no Anexo II - DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DE GESTÃO DE INFRAESTRUTURA poderão ser revistas, assim como poderão ser incluídos novos itens no catálogo de serviços ou na relação de sistemas e recursos de TI, de acordo com a necessidade do CONTRATANTE.

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 30% (trinta por cento) dos chamados do período mensal. Caso os chamados classificados com prioridades “1” e “2” excedam o limite máximo de 30% das solicitações em um determinado mês, não será observado pelo CONTRATANTE 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, chatbot, chat, email, interface de autoatendimento web), 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 de a 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 ou atendimento da requisição de serviço, 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 20:01h e 07:59h) 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 a seguir:

Prioridade	Tempo de Início do Tratamento do Chamado (TIT)	Tempo Máximo para Solução do Chamado (TMS)	Tempo Máximo para deslocamento técnico da CONTRATADA	Tempo Máximo para deslocamento nos casos de subcontratação
1	Em até 10 (dez) minutos	Em até 4 (quatro) horas	Deslocamento inferior a 50 km, entre a SR e UA: 2h úteis para deslocamento	Deslocamento inferior a 50 km, entre a SR e UA: 3h úteis para deslocamento
2	Em até 10 (dez) minutos	Em até 06 (seis) horas	Deslocamento maior que 50 km e menor que 100 km, entre a SR e UA: 4h úteis para deslocamento	Deslocamento maior que 50 km e menor que 100 km, entre a SR e UA: 5h úteis para deslocamento
3	Em até 10 (dez) minutos	Em até 08 (oito) horas	Deslocamento maior que 100 km menor que 150 km, entre a SR e UA: 6h úteis para deslocamento	Deslocamento maior que 100 km menor que 150 km, entre a SR e UA: 7h úteis para deslocamento
4	Em até 10 (dez) minutos	Em até 10 (dez) horas	Deslocamento maior que 150 km menor que 200 km, entre a SR e UA: 8h úteis para deslocamento	Deslocamento maior que 150 km menor que 200 km, entre a SR e UA: 9h úteis para deslocamento
5	Em até 10 (dez) minutos	Em até 24 (vinte e quatro) horas ou data posterior agendada	Deslocamento superior a 200 km, entre a SR e UA: 12h úteis para deslocamento	Deslocamento superior a 200 km, entre a SR e UA: 13h úteis para deslocamento

Tabela 34 - Prazos de atendimento

Caso a razão do incidente não seja conhecida, nos casos de recorrência de incidentes do mesmo tipo com diversos usuários, ou quando a abrangência do incidente extrapolar a necessidade individual do usuário solicitante deverá ser acionada a equipe de infraestrutura responsável para análise do problema que provocou o(s) incidente(s) e para a busca da sua causa raiz.

Caso um problema esteja relacionado com diversos incidentes ainda abertos, o encerramento dos diversos chamados com o mesmo objeto deverá 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.

A definição dos usuários VIPs é realizada de acordo com o cargo de chefia ocupado dentro da estrutura organizacional. Atualmente, o número máximo de usuários VIPs previsto no âmbito do Incra é de 163 (cento e sessenta e três) usuários, podendo haver supressão ou aumento, conforme determinação do Comitê Gestor de Tecnologia do Incra. Para qualquer um dos usuários definidos como “VIP”, o impacto e a urgência do incidente ou requisição devem ser sempre classificados como “críticos”, não importando a natureza do serviço afetado.

## 8. Critérios de seleção do fornecedor

### 8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

#### Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

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

#### Regime de execução

O regime de execução do contrato será por preço fixo mensal e, ainda, projetos sob demanda, considerando que o INCRA apresentou dados objetivos e seguros nos artefatos da contratação, permitindo às licitantes elaboração de suas propostas por um preço certo e total. As empresas estão cientes do que será gasto para a realização da prestação do serviço.

#### Da Aplicação da Margem de Preferência

Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

#### Exigências de habilitação

A CONTRATADA deverá apresentar atestados de capacidade técnico-operacional, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove o desempenho de atividades compatíveis com as previstas no objeto da licitação e/ou fornecimento de ferramentas semelhantes aos especificados pela CONTRATANTE.

O(s) atestado(s) de capacidade técnico-operacional deverá(ão) conter:

Nome da empresa ou órgão que forneceu o atestado;

Descrição detalhada do serviço prestado;

Manifestação expressamente positiva acerca da qualidade dos serviços prestados pelo interessado; e

Endereço e identificação completos do responsável pela emissão do atestado com nome, função e telefone para solicitação de informações adicionais.

Para comprovar requisitos como capacidade, quantidade e tecnologias utilizadas, a licitante poderá utilizar o somatório de atestados.

No caso de atestado(s) fornecido(s) por empresa privada, não será(ão) aceito(s) aquele(s) emitido(s) pelo próprio interessado ou por empresa(s) pertencente(s) ao mesmo grupo empresarial, sendo considerado como pertencente(s) ao mesmo grupo empresa(s) controlada(s) pela licitante ou que tenha(m), pelo menos, uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da(s) empresa(s) emitente(s) e da empresa licitante.

Em linha com o Acórdão nº 1214/2013-Plenário do TCU, a licitante deve disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da licitante e local em que foram prestados os serviços.

A LICITANTE para fins de habilitação técnico-operacional deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnico-operacional, que comprove(m) a execução de serviço similar ao especificado. Na descrição deverão conter informações que permitam o entendimento dos trabalhos realizados, bem como aferir o grau de sua compatibilidade com o serviço licitado. Segue abaixo quantitativos mínimos relacionados ao Serviço de Modernização da Gestão de Serviços de TIC com atendimento remoto e presencial, que deverão ser comprovados por meio de atestado(s):

Implantação de central de serviços composta por canais digitais (URA, chatbot, 0800, Portal de serviços e aplicativo móvel, utilizando as melhores práticas relacionadas aos seguintes processos ITIL contemplando Serviços de atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de Service Desk (ferramenta ITSM com selo Pink Elephant ou PeopleCert) com fundamentos ITIL v3 ou 4 com pelo menos esses 8 (oito) processos implantados:

Gerenciamento e Cumprimento de Requisição (Request Fulfillment);

Gerenciamento de Incidentes (Incident Management);

Gerenciamento de Mudança (Change management);

Gerenciamento de Problemas (Problem Management);

Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management);

Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos (Service Asset & Configuration Management);

Gerenciamento de Disponibilidade (Availability Management); e

Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management).

A LICITANTE para fins de habilitação técnico-operacional deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnico-operacional, que comprove(m) a execução de serviço similar ao especificado. Na descrição deverão conter informações que permitam o entendimento dos trabalhos realizados, bem como aferir o grau de sua compatibilidade com o serviço licitado.

Segue abaixo quantitativos mínimos relacionados ao Serviço de fornecimento da ferramenta, que deverão ser comprovados por meio de atestado(s):

prestação de serviço de fornecimento, implementação, sustentação e evolução dos canais de atendimento utilizando o serviço e ou solução de Gerenciamento de Exploração Cognitiva (Chatbot);

prestação de serviços utilizando Ferramenta de Controle de Inventário de TIC para gestão e manutenção do inventário dos ativos de TI a serem suportados na execução dos serviços, controlando entrada e saída de equipamentos da TI.

A LICITANTE para fins de habilitação técnico-operacional deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnico-operacional, que comprove(m) a execução de serviço similar ao especificado. Na descrição deverão conter informações que permitam o entendimento dos trabalhos realizados, bem como aferir o grau de sua compatibilidade com o serviço licitado. Segue abaixo quantitativos mínimos relacionados ao Serviço de Atendimento Técnico nível 1 com atendimento remoto, que deverão ser comprovados por meio de atestado(s):

atendimento de Nível 1 para ambiente com, no mínimo, 2.700 (dois mil e setecentos) usuários;

administração de Central de Serviços de ambiente com, no mínimo, 2.700 (dois mil e setecentos) usuários; e

administração de ferramenta de ITSM adotando 7 (sete) gerências/funções da ITIL.

Os quantitativos exigidos representam menos que 50% (cinquenta por cento) do tamanho do ambiente do INCRA, considerando o volume estimado em 5.276 (cinco mil, duzentos e setenta e seis) usuários ativos no AD.

A LICITANTE para fins de habilitação técnico-operacional deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnico-operacional, que comprove(m) a execução de serviço similar ao especificado. Na descrição deverão conter informações que permitam o entendimento dos trabalhos realizados, bem como aferir o grau de sua compatibilidade com o serviço licitado. Segue abaixo quantitativos mínimos relacionados ao Serviço de Atendimento Técnico nível 2 com atendimento remoto e presencial, que deverão ser comprovados por meio de atestado(s):

atendimento de Nível 2 para ambiente com, no mínimo, 2.700 (dois mil e setecentos) usuários.

atendimento de Nível 2 para ambiente com, no mínimo, 40 (quarenta) localidades distintas.

Os quantitativos exigidos representam menos que 50% (cinquenta por cento) do tamanho do ambiente do INCRA, considerando o volume estimado em 5.500 (cinco mil e quinhentos) usuários ativos no AD.

A LICITANTE para fins de habilitação técnico-operacional deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnico-operacional, que comprove(m) a execução de serviço similar ao especificado. Na descrição deverão conter informações que permitam o entendimento dos trabalhos realizados, bem como aferir o grau de sua compatibilidade com o serviço licitado. Segue abaixo quantitativos mínimos relacionados ao Serviço de Suporte técnico especializado em TIC (nível 3), presencial e remoto - Especialização: redes e Comunicações Integradas, Servidores, Banco de Dados, Armazenamento e Backup, Segurança, Virtualização e Nuvem, por meio de equipe mínima ideal, que deverão ser comprovados por meio de atestado(s):

administração de rede Wi-Fi com no mínimo 106 Access Point;

administração de rede Wi-Fi com no mínimo 1 (uma) controladoras;

administração de tecnologias Microsoft DHCP e DNS;

administração de servidores com sistema operacional Windows Server 2012 R2 ou superiores;

administração de ambiente com no mínimo 230 Switches de acesso;

administração de ambiente virtualizado com VMware ESXi e Vcenter Server;

administração de switches core;

administração de servidores com sistema operacional Linux;

administração de solução de correio eletrônico Office 365;

administração do Microsoft Teams;

administração de central telefônica VoIP;

administração de Ambiente Computacional com, no mínimo, 30 servidores físicos e 200 servidores virtuais;

administração de Ambiente Computacional com, no mínimo, uma storage;

administração de Servidores Hiperconvergentes;

administração de Cluster de Containers;

administração de ambiente com práticas DevOps;

administração de Ambiente Computacional com os sistemas gerenciadores de bases de dados Microsoft SQL Server 2008 R2 ou superior, MySQL, PostgreSQL e soluções do tipo NoSQL (Ex: Apache Cassandra e MongoDB);

administração de Ambiente Computacional com as tecnologias Microsoft IIS, PHP, JBoss, Apache Tomcat e Apache HTTPD; e

administração de Ambiente Computacional com Microsoft SharePoint (Office 365).

administração de solução de segurança de *endpoint* corporativo;

administração de Anstispam corporativo;

administração de UTM (*Unified Threat Management*).

A LICITANTE para fins de habilitação técnico-operacional deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnico-operacional, que comprove(m) a execução de serviço similar ao especificado. Na descrição deverão conter informações que permitam o entendimento dos trabalhos realizados, bem como aferir o grau de sua compatibilidade com o serviço licitado. Segue abaixo quantitativos mínimos relacionados ao Serviço de Visibilidade e Monitoramento Remoto de Infraestrutura de TI (redes, segurança e *datacenter*), que deverão ser comprovados por meio de atestado(s):

monitoramento de serviços críticos em regime 24x7 para no mínimo 800 (oitocentos) ativos de rede;

implementação de funcionalidade de mapeamento autônomo de hosts e dispositivos de rede por proximidade, com, no mínimo, 800 (oitocentos) ativos de rede gerenciados;

A LICITANTE para fins de habilitação técnico-operacional deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnico-operacional, que comprove(m) a execução de serviço similar ao especificado. Na descrição deverão conter informações que permitam o entendimento dos trabalhos realizados, bem como aferir o grau de sua compatibilidade com o serviço licitado.

Segue abaixo quantitativos mínimos relacionados ao Serviço de Gestão da Infraestrutura, Serviços de TI e Aplicações, que deverão ser comprovados por meio de atestado(s):

integração do monitoramento com criação de dashboards e alertas para o Sistema Eletrônico de Informações - SEI!.

prestação de serviços de administração, sustentação e melhoria contínua da infraestrutura de Data Center e suporte técnico especializado em segurança da informação aos usuários de TI, envolvendo: projeto, exame, implantação, suporte, manutenção de sistemas de segurança em conformidade com as melhores práticas, incluindo análise, detecção de vulnerabilidades de ativos de rede e/ou recursos do ambiente de TI, implementação de controles de segurança, rotinas e procedimentos de segurança física e lógica da rede.

A LICITANTE para fins de habilitação técnico-operacional deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnico-operacional, que comprove(m) a execução de serviço similar ao especificado. Na descrição deverão conter informações que permitam o

entendimento dos trabalhos realizados, bem como aferir o grau de sua compatibilidade com o serviço licitado. Segue abaixo quantitativos mínimos relacionados ao Serviço de Projetos e Governança de Processos, que deverão ser comprovados por meio de atestado(s):

Execução de projetos de melhoria, inovação e automação de processos, abrangendo os serviços abaixo:

desenho dos processos;

avaliação e priorização de melhoria de processos;

elaboração de Plano de Implementação;

gestão da Mudança e Comunicação;

apoio à Estruturação de escritório de processos;

serviços de apoio na criação e revisão da metodologia de gestão de processos;

Desenvolvimento e implantação de soluções, utilizando conceitos de Low-Code objetivando a evolução dos processos e áreas de negócio, incluindo:

solução de automação com recuperação autônoma de serviços;

sistema de criação automática de processos, com funcionalidades, documentos, formulários e dashboards integrados ao SEI (Sistema Eletrônico de Informações), utilizando a API de Web Services do SEI!;

sistema de acompanhamento e registro da rotina das áreas de manutenção predial;

sistema de gerenciamento de projetos com base na metodologia Agile;

sistema de gestão de conteúdo e conhecimento integrado.

levantamento da área de segurança da informação com foco em adequação à LGPD;

prestação de serviços utilizando perfis profissionais de:

ciência de Dados

gerente de Projetos

gerente de Processos

consultor de Automação

consultor de Gestão da Mudança Organizacional

analista de Automação

engenheiro de Dados

analista de Dados

A CONTRATADA deverá apresentar Plano de Implantação, após a assinatura do contrato, dos Serviços licitados composto, minimamente por:

Cronograma macro da implantação do serviço com os prazos abaixo estipulados;

Prazo de Implantação: prazo para início do atendimento, a LICITANTE deverá considerar data de início (D0 -dia zero como sendo o 1º dia do mês subsequente a emissão da Ordem de Serviço); (rever)

Prazo de Implantação das soluções de ITSM, Chatbot e Visibilidade, ofertadas para prestação dos serviços e prazo para início da instalação, a LICITANTE deverá considerar data de início (D0 -dia zero como sendo o 1º dia do mês subsequente a realização do Pregão Eletrônico).

Cronograma de atividades para a implantação da Central de Serviços (Service Desk) para atender a CONTRATANTE;

Cronograma de atividades para implantação do serviço de atendimento de suporte presencial (onsite)

Plano de execução do serviço de apoio estratégico à Governança e cronograma de implantação dos processos de gerenciamento de serviços (ITIL) de Gerenciamento de Ativo de TI, Gerenciamento de Requisição, Gerenciamento de Incidente; Gerenciamento do Catálogo de Serviços; Gerenciamento de Problema; Gerenciamento de Mudança; Gerenciamento de Conhecimento; Gerenciamento de Níveis de Serviços, bem como processo de melhoria contínua para maturação da CONTRATANTE.

Procedimentos específicos da CONTRATADA visando estabelecer os locais de trabalho e prover os meios necessários ao cumprimento deste Termo de Referência;

Validação do método e ferramentas utilizadas no processo de acesso remoto a ser utilizado pelo Suporte de 2º Nível;

Definição da forma de inventário e mapeamento dos ativos de TI;

Mapeamento dos processos de trabalho, fluxo de trabalho, normas Internas, exigências legais (confidencialidade, sigilo e LGPD) e outras para estabelecimento de procedimentos e processos que serão adotados e implantados pela CONTRATADA;

Plano para migração dos dados e informações da solução atual de gerenciamento de chamados da CONTRATANTE (OTRS), sendo que a CONTRATADA deverá apoiar e subsidiar tecnicamente a CONTRATANTE na execução das atividades e de todo processo de migração. Além disso, se responsabilizar pelos testes e a execução bem-sucedida da transição entre soluções /ferramentas.

Elaborar plano de coexistência das duas soluções de abertura e gerenciamento de chamados para o período de transição dos serviços.

Plano de Comunicação da CONTRATADA dos usuários finais da CONTRATANTE para uso dos novos serviços e transição;

Treinamento pela CONTRATADA dos usuários finais da CONTRATANTE para uso dos novos serviços e transição;

Treinamento das equipes da CONTRATADA;

Programa de Capacitação e desenvolvimento prevendo treinamento inicial, treinamento continuado, ações de valorização e motivação profissionais;

Plano de integração detalhado (incluso o desenho técnico da arquitetura) para execução da CONTRATADA, as customizações e configurações da solução para integração com o ambiente de rede e soluções da CONTRATANTE;

Plano de implantação e integração dos diversos canais de atendimento previsto no Termo de Referência, incluso a ferramenta de chatbot fornecida com as plataformas de comunicação interna da CONTRATANTE (Microsoft Teams, Chatbot e Portal institucional).

Adaptações e customizações necessárias no Sistema de Gestão de Service Desk (SGSD), bases de dados e de fluxo de trabalho de forma a atender plenamente as características técnicas e funcionalidades descritas no Termo de Referência;

Plano de transição entre os atuais serviços prestados e os futuros, com a desativação do sistema existente e entrada do novo, se for o caso; 10.6.1.1.18. Criação/Alimentação/atualização do Catálogo de Serviços de TI;

Metodologia a ser adotada na realização das pesquisas de satisfação dos usuários da Central de Serviços (Service Desk);

A CONTRATADA deverá detalhar a forma da implantação da pesquisa de satisfação conforme critérios definidos no Termo de Referência;

Metodologia a ser adotada na adaptação/customização do Sistema de Gestão de Service Desk (SGSD);

Programa de Monitoria, quanto aos procedimentos de monitoria, frequência, rotinas e sistemática para feedback aos técnicos do 1º e 2º níveis de suporte; E

Plano de Contingência - A CONTRATADA deverá possuir rotina estruturada de backup de dados, realizada de forma automática, bem como estar preparada para situações de emergência, como falta de energia, falha de equipamentos, incêndios e eventos assemelhados;

A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Contingência dos serviços, envolvendo componentes críticos e da infraestrutura, tais como URA, Central Telefônica, links, instalações físicas, servidores, entre outros e de infraestrutura, tais como acidentes, greves, interrupção no fornecimento de energia, falha em serviço de telefonia, deslizamentos, desmoronamentos, incêndios, problemas com água ou esgoto, entre outras situações, de forma a garantir a continuidade dos atendimentos;

O Plano de comunicação da CONTRATADA e a minuta dos comunicados a serem disponibilizados aos usuários finais da CONTRATANTE informando o início da operação dos novos serviços. Além disso, apoio da CONTRATADA na apresentação dos novos serviços por meio de reuniões virtuais e/ou presenciais;

O plano inicial de encerramento dos serviços, com as ações preparatórias e contínuas para a finalização pela CONTRATADA da prestação dos serviços contratados e processo de repasse integral e irrestrito dos conhecimentos e competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços, conforme requisitos para a transição contratual do Termo de Referência.

Perfil dos Profissionais - Relação dos profissionais que irão integrar a equipe mínima a ser alocada nos diversos níveis de suporte, comprovando as exigências constantes no Termo de Referência;

Informações sobre a configuração de rede e da conectividade dos equipamentos que serão utilizados na prestação dos serviços contratados;

Implementação da política de expurgo e retenção, bem como atender eventuais questões legais (LGPD, confidencialidade e sigilo).

Implantação da Estrutura de Atendimento - Durante essa fase, a CONTRATADA, em conjunto com a CONTRATANTE, deverá desenvolver os processos de Gerenciamento de Incidentes e Problemas e torná-los aderentes às necessidades da CONTRATANTE, visando atender aos níveis de serviços definidos, o que inclui:

Elaboração dos roteiros de atendimento;

Criação do processo / fluxo de atendimento;

Elaboração do catálogo de serviços e critérios de categorização;

Criação do fluxo de atendimento de incidentes críticos, incluindo:

- Definição dos critérios para categorização de incidentes críticos;
- Definição do processo de notificação e escalada.

Implantação da Central de Serviços

A implantação será realizada com base no cronograma de atividades, que deverá contemplar minimamente os seguintes eventos:

Levantamento dos processos da CONTRATANTE relativos aos atendimentos que serão prestados na Central de Serviços;

Montagem da Base de Conhecimento informatizada que contemple o registro das solicitações de usuários da rede da CONTRATANTE, bem como a respectiva solução dos problemas;

Customização dos relatórios de acordo com os critérios definidos pela CONTRATANTE;

Fornecimento de material com ampla descrição dos sistemas, produtos e serviços do CONTRATANTE, que servirá de base para o treinamento da equipe de atendimento da CONTRATADA. 10.7.1.5. Apresentação da equipe alocada à operação;

Treinamento dos profissionais da CONTRATANTE para operação no Sistema Gerenciador de Service Desk (SGSD);

Plano de treinamento da equipe de atendimento e prestação de serviços;

Configuração dos equipamentos de telefonia (URA, Chatbot e demais itens);

Adaptações e customizações das funcionalidades do SGSD;

A apresentação da equipe alocada à operação da Central de Serviços e demais níveis de suporte deverá ocorrer o prazo máximo de 5 (cinco) dias antes da data prevista para início da operação e deverá conter os seguintes documentos:

- relação nominal de todos os funcionários, com suas funções;
- carteiras de trabalho de todos os funcionários devidamente assinadas;
- documentação que comprove a qualificação exigida para o cargo, no caso de funcionários que não compunham a equipe.

Documento de sigilo de informações do CONTRATANTE assinado por todos os prestadores alocados para a execução do contrato.

Plano de Absorção de Conhecimento e Serviços Prestados pela empresa contratada atual, quais sejam:

- banco de dados do CRM;
- b) base de conhecimento;
- c) script's e fluxo de atendimento;
- d) fraseologias;
- e) relatórios estatísticos e gerenciais;
- f) detalhamento dos serviços; e
- G) tipos de treinamentos e banco de dados de produtividade.

Plano de Segurança Física das Instalações (proteção contra incêndio, controle de portaria, back-up das bases de dados (gravações das ligações, base de conhecimento e Sistema de Registro de Cadastro);

Plano de aperfeiçoamento contínuo da equipe disponibilizada para prestação dos serviços, contemplando, minimamente, as tecnologias e serviços ofertados pelo Inbra;

Plano de Migração: deverá prover a migração, adaptação, tradução dos dados, execução dos "scripts", tabelas, bases de conhecimento, informações, atualização e replicação dos dados do sistema de atendimento vigente.

### Habilitação jurídica

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta n.º 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

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

Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei n.º 5.452, de 1º de maio de 1943;

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

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

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

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

### **Qualificação Econômico-Financeira**

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

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

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

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

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

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

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

Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento).

As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

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

## **9. Estimativas do Valor da Contratação**

**Valor (R\$):** 47.181.465,87

### **9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO**

A contratação de serviços técnicos especializados de multiexperiência para atendimento aos usuários em 1º (primeiro), 2º (segundo) e 3º (terceiro) níveis, fornecendo Sustentação Operacional, Gerenciamento, Governança e Orquestração da Infraestrutura de TIC do Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária - Incra, Superintendências Regionais - SR e Unidades Avançadas - UA, envolvendo visibilidade e monitoramento contínuo, com implementação de automação inteligente para gestão de eventos/processos, observando as melhores práticas preconizadas pela ITIL (*INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY*) e de Transformação Digital será regido por um modelo que adota o **pagamento fixo mensal** associado a atendimento de níveis mínimos de serviço - NMS e mensurado a partir da estimativa de Ilhas de Serviço e seus respectivos Perfis de Trabalho.

A documentação e demonstração dos procedimentos e métodos adotados na realização de pesquisa de preços para obtenção de mapa de pesquisa salarial e do fator-k limite adotados na estimativa do valor mensal de contratos que utilizam o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e de atendimento a usuários de TIC instituído pela Secretaria de Governo Digital está disponível na íntegra no Estudo Técnico Preliminar.

O Mapa de Pesquisa Salarial, que resultou nos salários base utilizado na composição de preços desta contratação, baseou-se nos custos unitários dos perfis profissionais publicados no sítio do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos .

O Mapa de Pesquisa Salarial é um documento que compõe o Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC e busca suprir a necessidade de realização de pesquisa de preços dos órgãos e entidades para o objeto de Serviços de Operação de Infraestrutura.

Além disso, utilizou-se as orientações para estimativa dos valores dos serviços publicados pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

O custo estimado total para a pretendida contratação, para o período de vigência de 24 (vinte e quatro) meses é de **R\$ 47.181.465,87 (quarenta e sete milhões, cento e oitenta e um mil quatrocentos e sessenta e cinco reais e oitenta e sete centavos)**, conforme custos discriminados na abaixo:

Grupo	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE ESTIMADA	Valor Mensal	Valor Anual (12 meses)	Valor p 2º ano c contrato totaliza (vinte e quatro) meses - Consid Fator-k 2,28 e r anual c base no estimad 7% a.a
	1	Ilha de Governança de TI. A prestação do serviço contemplará o desenvolvimento de diretrizes, normas, políticas de TIC, interface com áreas de negócio para definições das necessidades de projetos estratégicos, acompanhamento e monitoramento das necessidades de informações críticas do órgão, elaboração do BIA, apoio a definições estratégicas	27014	Fixo Mensal	24	R\$ 33.493,88	R\$ 401.926,56	R\$ 430.1
		Ilha de Governança de Segurança. A prestação do serviço contemplará desenvolvimento de						

Grupo 1 Estratégico	2	diretrizes, normas, políticas de segurança, apoio a implantação e aderência as melhores práticas voltadas para segurança, apoio para implementação do PPSI, elaboração e acompanhamento do programa de conscientização de segurança da informação, apoio a elaboração de processos de segurança, gestão de salas de crises, desenvolvimento de planos de continuidade de serviços, desenvolvimento de plano de desaster recovery, desenvolvimento de plano de comunicação para crises, controles de vulnerabilidades e aderência a ISO 27001:2022 e suas derivações	27014	Fixo Mensal	24	R\$ 126.517,00	R\$ 1.518.204,00	R\$ 1.624.47
	3	Ilha de Serviços de TIC. A prestação do serviço contemplará controle de indicadores de processos de TIC, apoio ao ciclo de vida de processos de TIC utilizando as melhores práticas da biblioteca ITIL	27014	Fixo Mensal	24	R\$ 70.298,17	R\$ 843.578,04	R\$ 902,1
	4	Ilha de Gerenciamento de Incidentes. A prestação dos serviços versa sobre as atividades de prevenção, tratamento e resposta a incidentes para atuação em demandas críticas que possam impactar, direta ou indiretamente, a segurança e a	27014	Fixo Mensal	24	R\$ 52.481,47	R\$ 629.777,64	R\$ 673,1

		disponibilidade total do ambiente de TIC do Inbra						
Grupo 2 <b>Central de Serviços</b> <b>(Atendimento Nível 1 e 2)</b>	5	Ilha de Central de Serviços. Prestação de serviços de atendimento ao usuário de nível 1 por meio da central de serviços (service desk) com fornecimento de solução tecnológica de gestão de atendimento e barramento de integração de omnichannel para canais telefônicos, portais de serviços e mensageria e serviços de TI que permitam o atendimento remoto	26980	Fixo Mensal	24	R\$ 70.846,47	R\$ 850.157,64	R\$ 909,1
	6	Ilha de Atendimento Presencial (SEDE). A prestação de serviços de atendimento ao usuário de nível 2 por meio de abertura de chamado, sendo o atendimento remoto e /ou presencial	27014	Fixo Mensal	24	R\$ 70.846,47	R\$ 850.157,64	R\$ 909,1
	7	Ilha de Atendimento Presencial – Superintendências Regionais (SR). A prestação de serviços de atendimento ao usuário de nível 2 por meio de abertura de chamado, sendo o atendimento remoto e /ou presencial	27014	Fixo Mensal	24	R\$ 375.976,88	R\$ 4.511.722,56	R\$ 4.827,54
	8	Ilha de Atendimento Presencial – Unidades Avançadas (UA). A prestação de serviços de atendimento ao usuário de nível 2, sendo o atendimento remoto e /ou presencial, devendo ser observado o SLA	27014	Fixo Mensal	24	R\$ 311.153,28	R\$ 3.733.839,36	R\$ 3.995,20

		estipulado para cada UA						
Grupo 3 <b>Automação e Visibilidade</b>	9	Ilha de Automação. A prestação de serviços contemplará a automação de atividades repetitivas, ampliando o desempenho das atividades entregues no âmbito do Incra	27014	Fixo Mensal	24	R\$ 65.040,12	R\$ 780.481,44	R\$ 835.
	10	Ilha de Visibilidade Integrada do ambiente de Infraestrutura de TIC, com fornecimento de ferramenta de monitoramento, durante período da prestação do serviço, com avaliação mensal do alcance do NMSE, indicadores de desempenho e qualidade definidos neste documento	27014	Fixo Mensal	24	R\$ 40.887,06	R\$ 490.644,72	R\$ 524.
	11	Ilha de Infraestrutura de Aplicações. A prestação de serviços versa sobre o suporte à infraestrutura - Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores	27014	Fixo Mensal	24	R\$ 172.436,04	R\$ 2.069.232,48	R\$ 2.214.07
	12	Ilha de Governança de Dados. A prestação de serviços versa sobre o gerenciamento de dados, bem como criação e execução de Plano de Backup, armazenamento e proteção de dados do Incra. Contempla, ainda, as atividades de manutenção dos bancos de dados, incluindo a sustentação, suporte, performance e administração dos	27014	Fixo Mensal	24	R\$ 70.007,95	R\$ 840.095,40	R\$ 898.

Grupo 4 <b>Sustentação</b>  (Atendimento Nível 3)		sistemas de gerenciamento de banco de dados existentes no ambiente corporativo, assim como das ferramentas de BI.						
	13	Ilha de Suporte redes locais, com apoio ao monitoramento de redes. A prestação do serviço versa sobre o administração de Redes, Serviços e Aplicações, verificando nas ferramentas de monitoramento do ambiente a ocorrência de alertas de incidentes e atuando de acordo com os scripts e procedimentos pré-definidos.	27014	Fixo Mensal	24	R\$ 257.175,38	R\$ 3.086.104,56	R\$ 3.302.15
	14	Ilha de administração de Virtualização, Hiperconvergência e Cloud. A prestação dos serviços versa sobre a administração, sustentação e monitoramento dos serviços no ambiente, visando garantir a disponibilidade de servidores de redes, aplicativos, sistemas operacionais e demais serviços	27014	Fixo Mensal	24	R\$ 68.380,62	R\$ 820.567,44	R\$ 878,1
Grupo 5 <b>Projetos</b>	15	Ilha de Gerenciamento de Projetos de TI. A prestação dos serviços contemplará as atividades de organização, execução e monitoramento de projetos e processos de TI do Incra	27014	Fixo Mensal	24	R\$ 113.874,10	R\$ 1.366.489,20	R\$ 1.462.14
<b>Valores:</b>						R\$ 1.899.414,89	R\$ 22.792.978,68	R\$ 24.388,4

Tabela 35- Estimativa da Contratação

Em caso de licitação para Registro de Preços, os preços registrados poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações:

em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução da ata tal como pactuada, nos termos do disposto na Alínea “d” do inciso II do caput do art. 124 da Lei n.º 14.133, de 2021;

em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;

serão reajustados os preços registrados, respeitada a contagem da anualidade e o índice previsto para a contratação; ou poderão ser repactuados, a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação.

## 10. Adequação orçamentária

### 10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

A contratação será atendida pela seguinte dotação:

Gestão/Unidade: 37201/373083

Fonte de Recursos: 1052000231

Programa de Trabalho: 21122003220000001

Elemento de Despesa: 33.90.40

Plano Interno: E2000000401

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

### Cronograma Físico Financeiro

Etapa	Evento
1	Assinatura do Contrato
2	Reunião Inicial
3	Início da prestação dos serviços
4	Entrega do documento de Planejamento Técnico da Implantação, Migração e Testes da Solução
5	Aprovação do documento de Planejamento Técnico da Implantação, Migração e Testes da Solução pela equipe técnica do I

6	Implantação, migração, teste e disponibilização da ferramenta para uso.
7	Execução do serviço mensal.
8	Abertura de Ordem de Serviço Mensal para cada Item
9	Entrega dos relatórios que comprovam a prestação dos serviços.
10	Avaliação de prestação de serviços, por meio do Relatório de Acompanhamento da Execução Contratual.
11	Cobrança do serviço (protocolização da NF).
12	Atesto da cobrança
13	Pagamento da fatura pela CONTRATANTE

Tabela 36 - Cronograma Físico Financeiro

## 11. Garantia da Contratação

Será exigida a garantia da contratação de que trata o art. 96 da Lei nº 14.133/2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato, *in verbis*:

Art. 96. A critério da autoridade competente, em cada caso, poderá ser exigida, mediante previsão no edital, prestação de garantia nas contratações de obras, serviços e fornecimentos.

§ 1º Caberá ao contratado optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

I - caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados por seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia;

II - seguro-garantia;

III - fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil.

IV - título de capitalização custeado por pagamento único, com resgate pelo valor total.

O contratado apresentará, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do CONTRATANTE, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública ou, ainda, pela fiança bancária.

A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa em acordo com o item 7.2.33 deste termo.

O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei nº 14.133/2021.

A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 5/2017.

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

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

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

multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e

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

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

Além disso, caso utilizada a modalidade de seguro-garantia:

a apólice permanecerá em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, permanecendo em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

a apólice deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

será permitida a substituição da apólice na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no item 5.8.5.

na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do CONTRATANTE, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

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

No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

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

O emitente da garantia ofertada pelo contratado deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, § 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021).

Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep n.º 662, de 11 de abril de 2022.

A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista especificamente no Termo de Referência.

O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA. 4.19.14. A CONTRATADA autoriza o CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e no Contrato.

Será considerada extinta a garantia: Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;

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

A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

A garantia da contratação somente será liberada ante a comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias decorrentes da contratação, e que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas, incluindo suas repercussões previdenciárias e relativas ao FGTS, conforme estabelecido no art. 8º, VI do Decreto nº 9.507, de 2018, observada a legislação que rege a matéria. I Também poderá haver liberação da garantia se a empresa comprovar que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho.

Por ocasião do encerramento da prestação dos serviços contratados, a Administração Contratante poderá utilizar o valor da garantia prestada para o pagamento direto aos trabalhadores vinculados ao contrato no caso da não comprovação:

do pagamento das respectivas verbas rescisórias, ou

da realocação dos trabalhadores em outra atividade de prestação de serviços, nos termos da alínea "j" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 5/2017.

## 12. Papéis e Responsabilidades

### São obrigações da CONTRATANTE:

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

Encaminhar formalmente a demanda, por meio de Ordem de Fornecimento e Ordem de Serviço, conforme o caso, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos;

Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Termo de Referência e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;

Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;

Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de comissão/servidor especialmente designado;

Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;

Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Termo de Referência e seus anexos;

Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento do objeto contratado;

Realizar, no momento da licitação e sempre que possível, diligências com o licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar, para fins de comprovação de atendimento das especificações técnicas, exigindo, no caso de fornecimento de bens, a descrição em sua proposta da marca e modelo dos bens ofertados;

Exigir, a qualquer tempo, a comprovação das condições de habilitação da contratada que ensejaram sua contratação;

Disponibilizar o ambiente adequado para o recebimento do objeto contratado;

Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela contratada;

Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da contratada, através de equipe de fiscalização especialmente designada, realizando anotações e registros de todas as ocorrências, determinando o que for necessário a regularização das falhas ou defeitos observados, ou ainda propor aplicações de penalidades e a sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, sempre que for o caso;

Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;

Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela contratada, em conformidade com o item 6, ANEXO XI, da Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017, ratificada pela Instrução Normativa SEGES/ME nº 98, de 26 de dezembro de 2022, que estabelece:

*Art. 1º Fica autorizada a aplicação da Instrução Normativa nº 5 de 26 de maio de 2017, que dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional, no que couber, para a realização dos processos de licitação e de contratação direta de serviços de que dispõe a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.*

A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados;

Por se tratar de solução de tecnologia da informação, todas as obrigações da contratante contidas na IN SGD/ME 94/2022 deverão ser seguidas, incluindo a emissão do TRP (Termo de Recebimento Provisório) e o TRD (Termo de Recebimento Definitivo);

#### **São obrigações do CONTRATADO:**

A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes no Termo de Referência, seus Anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Termo de Referência e seus anexos, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão as indicações referentes a: marca, fabricante, modelo, procedência e prazo de garantia ou validade;

O objeto deve estar acompanhado do manual do usuário (quando couber), com uma versão em português e da relação da rede de assistência técnica autorizada;

Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);

Substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, no prazo fixado neste Termo de Referência, o objeto com avarias ou defeitos;

Comunicar à Contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

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

Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à Incra, que deverá responder pela fiel execução do contrato e deter expressamente poderes e deveres em relação à execução do objeto;

Atender prontamente quaisquer orientações e exigências de qualquer membro da Equipe de Fiscalização do Contrato (Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022) inerentes à execução do objeto contratual;

Entregar o objeto da contratação, de acordo com os requisitos de quantidades, especificações técnicas, manuais de operação (quando couber), nos prazos previstos e locais designados, instalados e configurados conforme especificações constantes na proposta, no Termo de Referência, e seus anexos;

constantes na proposta, no Termo de Referência, e seus anexos;

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

Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação contratada pela Incra, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;

Fornecer, sempre que solicitado, amostra para realização de Prova de Conceito para fins de comprovação de atendimento das especificações técnicas;

Aceitar a rejeição, no todo ou em parte, dos serviços entregues em desacordo com o Termo de Referência ou com a proposta que ensejou a contratação;

Comunicar ao Incra, por escrito, quaisquer anormalidades que ponham em risco o êxito e o cumprimento dos prazos de execução do objeto contratual, propondo as ações corretivas necessárias;

Fornecer as devidas notas fiscais/faturas, nos termos da lei, e cumprir todas as obrigações fiscais decorrentes da execução do contrato, responsabilizando-se por quaisquer infrações fiscais daí advindas;

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

Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;

Apresentar garantia contratual conforme previsto no Contrato;

Apresentar à Contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;

Pagar, como responsável único, todos os encargos trabalhistas, fiscais e comerciais, que incidam ou venham a incidir, direta ou indiretamente, sobre o objeto do contrato, podendo a Incra, a qualquer momento, exigir da contratada a comprovação de sua regularidade;

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

Relatar à Contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

Assumir total responsabilidade pelo sigilo das informações e dados contidos em quaisquer mídias e documentos que seus empregados ou prepostos vierem a obter em função dos serviços prestados à Incra, respondendo pelos danos que eventual vazamento de informação, decorrentes de ação danosa ou culposa, nas formas de negligência, imprudência ou imperícia, venha a ocasionar a Incra ou a terceiros;

Alocar os recursos materiais e humanos necessários à execução do objeto contratual, assumindo integral e exclusiva responsabilidade sobre todos e quaisquer tributos, taxas fretes, seguros, transportes, embalagens, deslocamento de pessoal, prestação de garantia, seguro com acidentes de trabalho de seus empregados, encargos trabalhistas, fiscais e previdenciários, ônus comerciais e outras despesas correspondentes à execução contratual, zelando pela fiel observância da legislação incidente;

Permitir vistorias e acompanhamento da execução do objeto pelo Fiscal do contrato;

Obedecer às instruções e aos procedimentos estabelecidos pela Incra para a adequada execução do contrato, apresentando as informações solicitadas e os documentos comprobatórios do adequado cumprimento das obrigações contratuais, tenham elas natureza principal ou acessória;

Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021;

Os profissionais poderão ser substituídos a qualquer tempo pela CONTRATADA, desde que os substitutos possuam os requisitos profissiográficos estabelecidos neste Termo de Referência;

A não comprovação da qualificação desses profissionais nos prazos previstos neste Termo de Referência pode caracterizar, salvo motivo de força maior, inexecução parcial do contrato;

Por se tratar de solução de tecnologia da informação, todas as obrigações da contratada contidas na Instrução Normativa SGD /ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 deverão ser seguidas;

A contratada deverá apresentar garantia de execução contratual no montante de **5% (cinco por cento)** sobre o valor total do contrato, em até 10 (dez) dias, contados da assinatura do contrato;

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

O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem o Art. 90 da Lei 14.133/21;

A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger o período contratual;

A CONTRATADA é responsável pelo atendimento dos serviços. Logo, é vedado a transferência de responsabilidade para outras empresas, inclusive o fabricante. Dessa forma, todo e qualquer incidente, falha, bugs ou necessidade de reparo da solução é de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

#### **São obrigações do órgão gerenciador do registro de preços:**

efetuar o registro do licitante fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços;

conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados;

definir mecanismos de comunicação com os órgãos participantes e não participantes, contendo:

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

definição dos eventos a serem reportados ao órgão gerenciador, com a indicação de prazo e responsável;

definir mecanismos de controle de fornecimento da solução de TIC, observando, dentre outros:

a definição da produtividade ou da capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC;

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

as regras para a substituição da solução registrada na Ata de Registro de Preços, garantida a verificação de Amostra do Objeto, observado o disposto no inciso III, alínea "c", item 2 do art. 17 da Instrução Normativa SGS/ME nº 94, de 2022, em função de fatores supervenientes que tornem necessária e imperativa a substituição da solução tecnológica.

## **13. Reajuste**

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

Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido da CONTRATADA, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pela CONTRATANTE, do índice Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, com base na seguinte fórmula (art. 5º do Decreto n.º 1.054, de 1994):

$R = V (I - I^0) / I^0$ , onde:

R = Valor do reajuste procurado;

V = Valor contratual a ser reajustado;

I<sup>0</sup> = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data fixada para entrega da proposta na licitação;

I = Índice relativo ao mês do reajustamento.

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.

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.

## 14. Disposições Gerais

Seguindo as boas práticas de prestação de serviços de TIC, preconizadas na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, e Nota Técnica 6/2010 – Sefti/TCU o modelo de contratação definido é baseado em aquisição de bens e serviço em detrimento de alocação de mão de obra exclusiva. Tal modelo pressupõe o pagamento baseado na entrega de resultados, balizando-se por acordos de níveis de serviço previamente estabelecidos.

Neste modelo de contratação, não se caracteriza a subordinação direta e nem relação de pessoalidade ou relação de mão de obra exclusiva descritos no art. 5 do normativo supracitado, visto que:

Não se requer a exclusividade, pois não há óbice ao compartilhamento de qualquer profissional com outros contratos que porventura o Fornecedor de Serviço possua;

Considerando que não se trata de mão de obra exclusiva não haverá nenhum controle de frequência ou de número de horas de presença nas dependências do Incra;

Não haverá qualquer relação de subordinação funcional, hierárquica ou jurídica entre os profissionais da equipe da CONTRATADA e o Incra;

A prestação de serviço não é baseada em horas de serviço ou postos de trabalho alocados;

É de inteira responsabilidade da CONTRATADA a alocação e o deslocamento dos profissionais empregados na prestação de serviço, inclusive quanto às despesas de passagem, hospedagem, bem como demais custos operacionais indiretos decorrentes.

Muito embora incorra-se no risco de uma aparente redundância, é adequado repisar que especifica-se aqui contratações de serviços de TIC com lastro na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, de forma que a Administração volte sua atenção e esforço para fazer gestão na qualidade dos serviços e produtos. Não se vislumbra portanto, sob nenhuma vértice, o emprego de mão de obra terceirizada na qualidade de posto de trabalho alocado ou mão de obra exclusiva.

Os produtos gerados, bem como todas as suas documentações deverão ser entregues na língua portuguesa, escrita e falada no Brasil.

A CONTRATADA poderá, com vistas a diminuir o seu custo com a geração de relatórios, propor o uso de ferramentas, as quais sua customização, repasse de conhecimento e entrega para implantação em ambiente do Incra, vedada a sua instalação em nuvem ou em ambiente da CONTRATADA, correrá sem ônus para o órgão. Nesse caso, a administração passa a ser integralmente do Incra, após repasse de conhecimento e tecnologia a cargo da CONTRATADA, ficando esta obrigada a ceder todo o direito de propriedade dessas ferramentas em favor do Incra.

Durante o prazo de garantia do serviço, a CONTRATADA deverá manter canal de comunicação por telefone, e-mail ou sistema.

As demandas de serviços em garantia serão realizadas por meio de ordem de serviço específica para este fim, na qual deverão constar os prazos de início e de término do atendimento.

Caso a CONTRATADA entenda necessária, em um serviço específico, a prorrogação dos prazos definidos, deverá justificar-se tecnicamente por meio de relatório formal a ser apresentado e ratificado pela equipe de Fiscalização Contratual.

Caso o CONTRATANTE não aceite as argumentações, não haverá prorrogação no prazo definido previamente.

A não observância do prazo para correção de defeito implica execução das penalidades cabíveis estabelecidas em Contrato.

As correções deverão ser documentadas e encaminhadas ao CONTRATANTE.

Dentro do período de garantia, a correção de erros nos serviços entregues pela CONTRATADA deverá ser efetuada sem qualquer ônus para o CONTRATANTE, seja financeiro ou de atraso na prestação de outros serviços, desde que, comprovadamente, os erros não tenham se dado em razão das especificações feitas pelo CONTRATANTE.

A correção de erros introduzidos por manutenções anteriormente realizadas pela CONTRATADA que estejam dentro do prazo de garantia, será efetuada pela CONTRATADA sem ônus para o CONTRATANTE.

## 15. Responsáveis

Nenhum responsável informado.

RASCUNHO

## Lista de Anexos

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

- Anexo I - ANEXO VI - PROPOSTA DE PRECOS PLANILHA DE CUSTO E FORMACAO DE PRECOS.pdf (64.4 KB)
- Anexo II - ANEXO I - HISTORICO DE CHAMADOS.pdf (25.2 KB)
- Anexo III - ANEXO II - DETALHAMENTO DOS SERVICOS DE GESTAO DE INFRAESTRUTURA.pdf (295.71 KB)
- Anexo IV - ANEXO III - CARACTERISTICA DE FERRAMENTAS DO INCRA.pdf (93.05 KB)
- Anexo V - Anexo IV - Localidades.pdf (70.49 KB)
- Anexo VI - ANEXO X - MODELO DE DECLARACAO DE VISTORIA.pdf (29.26 KB)
- Anexo VII - Anexo IX - MODELO DE ORDEM DE SERVICO - OS.pdf (31.59 KB)
- Anexo VIII - ANEXO V - CATALOGO DE SERVICOS.pdf (57.31 KB)
- Anexo IX - ANEXO VII - MODELO DE TERMO DE CIENCIA.pdf (27.93 KB)
- Anexo X - ANEXO VIII - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENCAO DE SIGILO.pdf (51.5 KB)
- Anexo XI - ANEXO XIII - MODELO DE PLANO DE INSERCAO.pdf (48.15 KB)
- Anexo XII - ANEXO XI - MODELO DE DECLARACAO DE RENUNCIA A VISTORIA.pdf (30.57 KB)
- Anexo XIII - ANEXO X - MODELO DE DECLARACAO DE VISTORIA.pdf (29.26 KB)
- Anexo XIV - ANEXO XII - MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO DA LICITANTE.pdf (29.32 KB)
- Anexo XV - ANEXO XVIII - MODELO DE HISTORICO DE GESTAO DO CONTRATO.pdf (33.25 KB)
- Anexo XVI - ANEXO XVIII - MODELO DE HISTORICO DE GESTAO DO CONTRATO.pdf (33.25 KB)
- Anexo XVII - ANEXO XV - MODELO DE DECLARACAO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL.pdf (28.42 KB)
- Anexo XVIII - ANEXO XVII - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO.pdf (39.87 KB)

**Anexo I - ANEXO VI - PROPOSTA DE PRECOS  
PLANILHA DE CUSTO E FORMACAO DE PRECOS.pdf**



INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA  
SBN Quadra 01 Bloco D Lote 32, Edifício Palácio do Desenvolvimento 09º andar - Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70057-900  
Telefone: 6134117303 e Fax: @fax\_unidade@ - http://www.incra.gov.br

## APÊNDICE

Processo nº 54000.070112/2024-32

**ANEXO VI - PROPOSTA DE PREÇOS / PLANILHA DE CUSTO E FORMAÇÃO DE PREÇOS**  
(EMITIR EM PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

À

**COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO - DOT**

**SBN Quadra 01 Bloco D Lote 32, Edifício Palácio do Desenvolvimento 9º andar - Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70057-900**

**Objeto:** Contratação de serviços técnicos especializados de atendimento aos usuários em 1º (primeiro), 2º (segundo) e 3º (terceiro) Níveis, fornecendo Sustentação Operacional, Gerenciamento, Governança e Orquestração da Infraestrutura de TIC do Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária - Incra, Superintendências Regionais - SR e Unidades Avançadas - UA, envolvendo visibilidade e monitoramento contínuo, com implementação de automação inteligente para gestão de eventos/processos, observando as melhores práticas preconizadas pela ITIL (*INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY*) e de Transformação Digital DTWI.

Em atenção ao solicitado, apresentamos a seguinte proposta de preços:

GRUPO	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE ESTIMADA
	1	Ilha de Governança de Tecnologia da Informação (TI). A prestação do serviço contemplará o desenvolvimento de diretrizes, normas, políticas de TIC, interface com áreas de negócio para definições das necessidades de projetos estratégicos,	27014	Fixo Mensal	24

		acompanhamento e monitoramento das necessidades de informações críticas do órgão, elaboração do BIA, apoio a definições estratégicas			
Grupo 1 <b>Estratégico</b>	2	Ilha de Governança de Segurança da Informação (SI). A prestação do serviço contemplará desenvolvimento de diretrizes, normas, políticas de segurança, apoio a implantação e aderência as melhores práticas voltadas para segurança, apoio para implementação do PPSI, elaboração e acompanhamento do programa de conscientização de segurança da informação, apoio a elaboração de processos de segurança, gestão de salas de crises, desenvolvimento de planos de continuidade de serviços, desenvolvimento de plano de desaster recovery, desenvolvimento de plano de comunicação para crises, controles de vulnerabilidades e aderência a ISO 27001:2022 e sua derivações	27014	Fixo Mensal	24
		Ilha de Serviços de TIC. A prestação do serviço contemplará			

	3	controle de indicadores de processos de TIC, apoio ao ciclo de vida de processos de TIC utilizando as melhores práticas da biblioteca ITIL	27014	Fixo Mensal	24
	4	Ilha de Gerenciamento de Incidentes. A prestação dos serviços versa sobre as atividades de prevenção, tratamento e resposta a incidentes para atuação em demandas críticas que possam impactar, direta ou indiretamente, a segurança e a disponibilidade total do ambiente de TIC do Incra	27014	Fixo Mensal	24
	5	Ilha de Central de Serviços. Prestação de serviços de atendimento ao usuário de <b>nível 1</b> por meio da <u>central de serviços (service desk)</u> com fornecimento de solução tecnológica de gestão de atendimento e barramento de integração de omnichannel para canais telefônicos, portais de serviços e mensageria e serviços de TI que permitam o atendimento remoto	26980	Fixo Mensal	24
		Ilha de Atendimento Presencial ( <u>SEDE</u> ). A prestação de serviços			

Grupo 2 <b>Central de Serviços</b> (Atendimento Nível 1 e 2)	6	de atendimento ao usuário de <b>nível 2</b> por meio de abertura de chamado, sendo o atendimento remoto e/ou presencial	27014	Fixo Mensal	24
	7	Ilha de Atendimento Presencial – <u>Superintendências Regionais (SR)</u> . A prestação de serviços de atendimento ao usuário de <b>nível 2</b> por meio de abertura de chamado, sendo o atendimento remoto e/ou presencial	27014	Fixo Mensal	24
	8	Ilha de Atendimento Presencial – <u>Unidades Avançadas (UA)</u> . A prestação de serviços de atendimento ao usuário de <b>nível 2</b> , sendo o atendimento remoto e/ou presencial, devendo ser observado o SLA estipulado para cada UA	27014	Fixo Mensal	24
Grupo 3 <b>Automação e Visibilidade</b>	9	Ilha de Automação. A prestação de serviços contemplará a automação de atividades repetitivas, ampliando o desempenho das atividades entregues no âmbito do Incra	27014	Fixo Mensal	24
	10	Ilha de serviço de Visibilidade Integrada do ambiente de Infraestrutura de TIC, com fornecimento de ferramenta de monitoramento, durante período da prestação do serviço, com	27014	Fixo Mensal	24

		avaliação mensal do alcance do NMSE, indicadores de desempenho e qualidade definidos neste documento			
Grupo 4 <b>Sustentação</b> <b>(Atendimento Nível 3)</b>	11	Ilha de Infraestrutura de Aplicações. A prestação de serviços versa sobre o suporte à infraestrutura - Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores.	27014	Fixo Mensal	24
	12	Ilha de Governança de Dados. A prestação de serviços versa sobre o gerenciamento de dados, bem como criação e execução de Plano de Backup, armazenamento e proteção de dados do Incra. Contempla, ainda, as atividades de manutenção dos bancos de dados, incluindo a sustentação, suporte, performance e administração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados existentes no ambiente corporativo, assim como das ferramentas de BI.	27014	Fixo Mensal	24
	13	Ilha de Suporte redes locais, com apoio ao monitoramento de redes. A prestação do serviço versa sobre o administração de Redes, Serviços e Aplicações, verificando nas ferramentas de	27014	Fixo Mensal	24

		monitoramento do ambiente a ocorrência de alertas de incidentes e atuando de acordo com os <i>scripts</i> e procedimentos pré-definidos.			
	14	Ilha de administração de Virtualização, Hiperconvergência e <i>Cloud</i> . A prestação dos serviços versa sobre a administração, sustentação e monitoramento dos serviços no ambiente, visando garantir a disponibilidade de servidores de redes, aplicativos, sistemas operacionais e demais serviços	27014	Fixo Mensal	24
Grupo 5 <b>Projetos</b>	15	Ilha de Gerenciamento de Projetos de TI. A prestação dos serviços contemplará as atividades de organização, execução e monitoramento de projetos e processos de TI do Incra	27014	Fixo Mensal	24

DESCRIÇÃO	TX (%)	VALOR (R\$) (sobre o valor unitário)
ISS (se couber)		
ICMS (se couber)		
CSLL (se couber)		
IRPF (se couber)		
<b>OUTROS</b>		
<b>VALOR TOTAL</b>		

(R\$)	
-------	--

**OBS.:** Se for o caso, incluir outros custos advindos sobre o item da contratação (ex.: impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, transporte, deslocamentos de pessoal e quaisquer outros) que incidam direta ou indiretamente sobre o objeto.

**Dados da Proposta:**

**Valor** **Total:** **R\$**

**(VALOR POR EXTENSO).**

**Validade da Proposta: 90 (noventa) dias, a contar da data de sua apresentação.**

Informamos, por oportuno, que nos preços apresentados acima já estão computados todos os custos necessários decorrentes da prestação dos serviços, bem como já incluídos todos os impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, deslocamentos de pessoal e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente.

<b>Dados da Empresa</b>
Endereço completo (com CEP):
Telefones:
E-mail:
Dados Bancários(nº Banco, nº agência, nº cc):
<b>Declarações</b>
Validade da Proposta:
Declaramos que nos preços propostos estão incluídos todos os custos e despesas de qualquer natureza, incidentes sobre os objetos desta proposta.
Declaramos total conhecimento e concordância dos termos do edital do pregão e dos seus anexos.
<b>Assinatura</b>
Local e data:
Nome do Representante Legal:
Identidade do Representante Legal:

Declaramos, para todos os fins e efeitos legais, aceitar, irrestritamente, todas as condições e exigências estabelecidas neste documento e demais documentos relacionados à contratação em questão.

Declaramos, ainda, que inexistem qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista com serviço ou dirigente do Incra.

**Local e data**

\_\_\_\_\_  
**Representante Legal (com carimbo da empresa)**

**Cargo**



**Anexo II - ANEXO X - MODELO DE DECLARACAO DE  
VISTORIA.pdf**



INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA  
SBN Quadra 01 Bloco D Lote 32, Edifício Palácio do Desenvolvimento 09º andar - Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70057-900  
Telefone: 6134117303 e Fax: @fax\_unidade@ - http://www.incra.gov.br

## APÊNDICE

Processo nº 54000.070112/2024-32

### ANEXO X - MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA

#### DECLARAÇÃO DE VISTORIA (EMITIR EM PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

Pela presente, declaramos conhecer e compreender por inteiro o teor do PREGÃO ELETRÔNICO nº \_\_\_/2024, cujo objeto é a **contratação de serviços técnicos especializados de atendimento aos usuários em 1º (primeiro), 2º (segundo) e 3º (terceiro) Níveis, fornecendo Sustentação Operacional, Gerenciamento, Governança e Orquestração da Infraestrutura de TIC do Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária - Incra, Superintendências Regionais - SR e Unidades Avançadas - UA, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses**, conforme quantitativos, especificações e condições descritas no Estudo Técnico Preliminar xx/2023, Termo de Referência e seus respectivos Anexos.

Empresa: \_\_\_\_\_

C.N.P.J.(MF): \_\_\_\_\_ Tel/Fax: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Nome do Representante: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

....., .....de.....de 2024

\_\_\_\_\_  
Representante da Empresa  
Matrícula n.º xxxx

Declaro que o Representante da empresa acima identificada visitou os locais de execução dos serviços.

....., .....de.....de 20....

Representante do Órgão  
SIAPE n.º xxxx

**Referência:** Processo nº 54000.070112/2024-32

SEI nº 20615455

**Anexo III - ANEXO I - HISTORICO DE CHAMADOS.pdf**



INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA  
SBN Quadra 01 Bloco D Lote 32, Edifício Palácio do Desenvolvimento 09º andar - Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70057-900  
Telefone: 6134117303 e Fax: @fax\_unidade@ - <http://www.incra.gov.br>

## APÊNDICE

Processo nº 54000.070112/2024-32

### ANEXO I - HISTÓRICO DE CHAMADOS

<b>Volumetria de Chamados Atendidos por Ano</b>	
<b>Ano</b>	<b>Quantitativo</b>
2018	3.478
2019	36.269
2020	32.416
2021	38.890
2022	41.603
2023	44.458
2024 (considerando até o mês de maio)	14.463

**Anexo IV - ANEXO II - DETALHAMENTO DOS  
SERVICOS DE GESTAO DE INFRAESTRUTURA.pdf**



INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA  
SBN Quadra 01 Bloco D Lote 32, Edifício Palácio do Desenvolvimento 09º andar - Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70057-900  
Telefone: 6134117303 e Fax: @fax\_unidade@ - <http://www.incra.gov.br>

## APÊNDICE

Processo nº 54000.070112/2024-32

### ANEXO II - DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DE GESTÃO DE INFRAESTRUTURA

1. O atendimento aos serviços técnicos do objeto desta contratação foram divididos em 5 (cinco) ilhas de especialização.
2. Cada uma das ilhas especializadas será responsável por atuar em um determinado segmento da cadeia de prestação de serviços, de acordo com a sua especialidade, de modo a garantir a integração completa entre os segmentos, o foco na qualidade do atendimento e na experiência dos usuários, observância dos níveis de serviço e desempenho estabelecidos neste Termo de Referência.
3. Os requisitos de qualificação técnica da equipe de cada ilha de especialização estão descritos no item 4.10 - Requisitos de Formação da Equipe, do Termo de Referência.
4. Para cada serviço contratado estão definidas um conjunto de atividades que deverão ser executadas pelas equipes especializadas, podendo estas serem acrescidas ou excluídas conforme a necessidade do Incra.
5. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente, em meio eletrônico, os seguintes relatórios gerenciais e técnicos:
  6. Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho;
  7. Relatório mensal de disponibilidade de links de rede WAN;
  8. Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TI; e
  9. Relatório mensal de uso de recursos de nuvem.
10. A equipe de fiscalização do contrato poderá solicitar relatórios adicionais para comprovação da prestação regular dos serviços e atendimentos aos níveis mínimos de serviços especificação neste Termo de referência.
11. A seguir são apresentadas as atividades e as responsabilidades de cada ilha de serviços:
  - 11.1. **Ilha de Gestão de Serviços Infraestrutura de TI**
    - 11.1.1. A equipe da Ilha de Gestão de Serviços de Infraestrutura de TI será responsável pelo apoio à gestão de infraestrutura e suporte ao usuário e suporte no planejamento e implantação de projetos referentes aos itens de serviços especificados neste termo de referência.
    - 11.1.2. As atividades e responsabilidades desta equipe são:
      - 11.1.2.1. Apoiar a CONTRATANTE no planejamento, na elaboração, nos

estudos de viabilidade, na implementação, no acompanhamento e na gestão de projetos de infraestrutura de TI, principalmente no que tange aos serviços de infraestrutura e suporte aos usuários;

11.1.2.2. Apoiar a CONTRATANTE no planejamento, na elaboração e na gestão de planos de capacidade de infraestrutura de TI;

11.1.2.3. Apoiar a CONTRATANTE na elaboração de normas e orientações referentes a infraestrutura de TI;

11.1.2.4. Participar, sempre que solicitado, de reuniões junto à CONTRATANTE para o acompanhamento de projetos de infraestrutura;

11.1.2.5. Fazer a gestão de todas as demandas das equipes de infraestrutura, diretamente ou através dos líderes de cada ilha de serviços, com o objetivo de garantir a execução e entrega dos produtos dentro dos prazos estabelecidos;

11.1.2.6. Acompanhar e gerenciar, com o apoio dos líderes de cada ilha de serviços, o desempenho e capacitação dos técnicos e analistas de infraestrutura;

11.1.2.7. Acompanhar e zelar, com o apoio dos líderes de cada ilha de serviços, pelo cumprimento dos níveis de serviços definidos e acordados contratualmente;

11.1.2.8. Realizar tarefas de levantamento, prevenção, resolução de problemas em ambiente de infraestrutura ou na execução dos serviços de TIC;

11.1.2.9. Produzir relatório técnico especializado, descrevendo minimamente as atividades desenvolvidas, detalhando a situação do ambiente tecnológico, identificado quaisquer anormalidades e sugerindo possíveis melhorias;

11.1.2.10. Apoiar na gestão de serviços de TI;

11.1.2.11. Apoiar na implementação, NA melhoria contínua e NA gestão dos processos da CGTI baseados na biblioteca ITIL;

11.1.2.12. Apoiar no gerenciamento de Níveis de Serviços de TIC;

11.1.2.13. Apoiar na configuração e gestão da ferramenta de ITSM da CONTRATADA.

## **11.2. Ilha de Infraestrutura de Redes e Segurança**

11.2.1. A equipe especializada da ilha de Rede e Segurança será responsável por prestar os seguintes serviços:

11.2.1.1. Configurar e operar de equipamentos e serviços de rede LAN, MAN, WAN e Internet como switches, e roteadores, físicos ou virtuais;

11.2.1.2. Efetuar diagnóstico e análise de desempenho das redes de dados e segurança da CONTRATANTE;

11.2.1.3. Configurar e operar de soluções de segurança, on-premise ou em nuvem, como Firewall, IDS, IPS;

11.2.1.4. Instalar, configurar e operar equipamentos de telefonia VoIP e de Videoconferência;

11.2.1.5. Instalar, configurar e operar soluções de VPN (site-to-site e client-to-site), on-premise ou em nuvem;

11.2.1.6. Criar e remover rotas e redes locais virtuais (VLANs) a partir da

configuração dos ativos de rede;

11.2.1.7. Fazer o contato e atuar na resolução de incidentes em conjunto com as empresas provedoras de enlaces de dados de longa distância;

11.2.1.8. Atuar local ou remotamente nos ativos de rede e segurança para realizar configurações ou solucionar incidentes;

11.2.1.9. Elaborar a documentação de infraestrutura de rede e segurança;

11.2.1.10. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de rede e segurança;

11.2.1.11. Manter a documentação dos desenhos das topologias de rede e segurança;

11.2.1.12. Executar configurações necessárias para correções de problemas ou proposição de melhorias;

11.2.1.13. Aplicar patches para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos ativos de rede e segurança;

11.2.1.14. Executar as rotinas de operação e administração do firewall corporativo, visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho e a segurança do ambiente;

11.2.1.15. Administrar solução de detecção e prevenção de intrusões (IPS/IDS), incluindo configuração e testes de regras, filtragem de tráfego malicioso, resolução de problemas, atualização de regras, e outros, nas plataformas utilizadas pelo CONTRATANTE;

11.2.1.16. Administrar os sistemas e mecanismos de balanceamento de carga, garantindo a alta disponibilidade de ativos de rede e segurança, on-premise ou em nuvem;

11.2.1.17. Elaborar e sugerir serviços de rede e segurança tolerantes à falha, com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços do CONTRATANTE;

11.2.1.18. Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções;

11.2.1.19. Apoiar a implantação de projeto e implantação de redes sem fio nas unidades da CONTRATANTE;

11.2.1.20. Operar equipamentos de redes sem fio nas unidades da CONTRATANTE;

11.2.1.21. Efetuar abertura junto a fornecedores e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas em equipamentos de rede e segurança;

11.2.1.22. Criar e administrar rotas e domínios de roteamento nos equipamentos de rede da CONTRATANTE;

11.2.1.23. Elaborar estudo técnico de dimensionamento de canais de comunicação de dados;

11.2.1.24. Apoiar no gerenciamento de solução de SD-WAN e aceleradores WAN da CONTRATANTE;

11.2.1.25. Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos ativos sob a responsabilidade da CONTRATANTE;

11.2.1.26. Apoiar a equipe especializada de serviços de telefonia IP nos serviços e infraestrutura de voz sobre IP (VoIP) do CONTRATANTE;

11.2.1.27. Efetuar a análise, tratativas e resolução de eventos de violação e incidentes de segurança da informação;

11.2.1.28. Instalar, configurar e operar soluções de antivírus, anti-spam e anti-malware;

11.2.1.29. Administrar os servidores e appliances que realizam as funções de proxy e cache de acesso à Internet, incluindo configuração e manutenção de serviços, autenticação de usuários, filtros de conteúdo, implementação de melhorias de desempenho e resolução de problemas em plataformas utilizadas pela CONTRATANTE.

### 11.3. **Ilha de Sistemas Operacionais e Serviços Corporativos**

11.3.1. A Ilha de Sistemas Operacionais e Serviços Corporativos será responsável por prestar os seguintes serviços:

11.3.1.1. Dar suporte a ambientes de data center e suas instalações físicas;

11.3.1.2. Dar suporte, instalar e operar sistemas operacionais de servidores Windows e Linux;

11.3.1.3. Dar suporte e operar infraestrutura de armazenamento físico e virtualizado, on-premise ou em nuvem;

11.3.1.4. Dar suporte, instalar e operar solução de backup físico ou virtualizado, on-premise ou em nuvem;

11.3.1.5. Dar suporte, instalar e operar serviços corporativos básicos, como DHCP e DNS;

11.3.1.6. Dar suporte, instalar e operar serviços de diretório LDAP baseado em softwares livres (OpenLdap, 389 Directory Server) e Active Directory;

11.3.1.7. Dar suporte, instalar e operar soluções de correio eletrônico, listas de distribuição e mensagens instantâneas baseadas em software livre ou Windows;

11.3.1.8. Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de correio eletrônico e listas de distribuição conforme orientação da CONTRATANTE;

11.3.1.9. Apoiar a configuração e execução de rotinas e scripts de backup das caixas de e-mail e restaurar os dados a partir das cópias de segurança mediante requisição;

11.3.1.10. Apoiar a equipe especializada de rede e segurança da informação na configuração e gerenciamento das soluções de anti-spam, antivírus e anti-malware para correio eletrônico;

11.3.1.11. Atuar e apoiar incidentes relacionados a servidores de aplicação Linux ou Windows, incluindo diagnóstico e restauração do ambiente de sistema operacional;

11.3.1.12. Dar suporte e operar serviços de compartilhamento de arquivos, on-premise ou em nuvem;

11.3.1.13. Efetuar manutenção de equipamentos servidores, storages e equipamentos similares, on-premise ou em nuvem. Em caso de falhas desses a CONTRATADA deverá atuar no primeiro atendimento no sentido de restabelecer seu funcionamento ou verificar a possível causa

do problema;

11.3.1.14. Analisar e registrar soluções de ocorrências em sistema de ITSM, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções;

11.3.1.15. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TIC;

11.3.1.16. Analisar periodicamente os logs dos sistemas operacionais e serviços, buscando potenciais falhas existentes nos sistemas e tomar medidas contingenciais;

11.3.1.17. Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne aos servidores e sistemas operacionais;

11.3.1.18. Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos na plataforma Linux ou Windows;

11.3.1.19. Implantar processos automatizados de análise, monitoramento de aplicações, logs e identificação de falhas;

11.3.1.20. Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos servidores de rede Linux e Windows, de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pelo CONTRATANTE;

11.3.1.21. Gerenciar a ferramenta de orquestração de recursos do ambiente virtualizado VMWare VCenter ou outras definidas pelo CONTRATANTE;

11.3.1.22. Projetar, planejar, implementar, administrar, operar e restabelecer serviços em nuvem computacional em suas diversas modalidades como: IaaS, PaaS e SaaS, em cenário de nuvem pública, privada ou híbrida;

11.3.1.23. Realizar a migração de todo ambiente virtualizado da CONTRATANTE para outra solução de virtualização ou nuvem;

11.3.1.24. Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade do ambiente virtualizado ou em nuvem;

11.3.1.25. Instalar, configurar e operar solução de atualização de pacotes de sistemas operacionais Windows e Linux.

#### **11.4. Ilha de Central de Serviços**

11.4.1. A CENTRAL DE SERVIÇOS será considerada o 1º (primeiro) nível de atendimento e o ponto único de todas as solicitações e incidentes de TI e responsável pela resolução dos mesmos junto aos usuários;

11.4.2. A CENTRAL DE SERVIÇOS deverá funcionar em local externo ao da CONTRATANTE;

11.4.3. Os requisitos das ferramentas de ITSM e Chatbot que suportam esse serviço estão detalhadas no Anexo III - CARACTERÍSTICA DE FERRAMENTA DO INCRA;

11.4.4. As atividades da CENTRAL DE SERVIÇOS deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE em horário comercial e em dias úteis, estabelecendo aqui como sendo de segunda a sexta-feira, das 8h (oito horas) da manhã às 20h (vinte horas) da noite, excetuando-se os feriados nacionais;

11.4.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter toda a infraestrutura necessária à execução das atividades da central de atendimento, tais como

instalações físicas, mobiliário, máquinas, equipamentos, telefonia, telecomunicações, rede local, softwares básicos e link dedicado de comunicação de dados entre a rede da CONTRATANTE e a CONTRATADA;

11.4.6. A CONTRATADA deverá prover todos os recursos tecnológicos, tais como softwares próprios e devidamente licenciados, que possibilitem o registro de todas as interações realizadas pelo atendente no momento do atendimento, seja no terminal remoto, chat e chatbot para fins de auditoria. No atendimento remoto às estações de trabalho, o atendente somente poderá interagir com a máquina do solicitante após explicitamente autorizado por este no sistema;

11.4.7. O atendimento será prestado por canais como telefone, e-mail, Chatbot, portal de serviços, etc.;

11.4.8. O Atendimento a chamadas telefônicas, por meio de Central de Serviços, deverá ser provida pela CONTRATADA disponível através de serviço de Discagem Direta Gratuita – DDG (0800) para qualquer ligação executada a partir de qualquer uma das Unidades do Incra, inclusive de celulares;

11.4.9. A Central de Serviços telefônico da CONTRATADA deverá contar com todos os recursos de central PBX/IP necessários, tais como fila de espera, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível);

11.4.10. A central PBX/IP da CONTRATADA deverá ser capaz de transferir chamadas telefônicas para qualquer número da CONTRATANTE em território Nacional, seja fixo ou celular. A interconexão entre centrais PBX/IP poderá ser realizada através de tecnologia de circuitos telefônicos ou de voz sobre IP (VOIP), utilizando neste caso, link de dados com a CONTRATANTE ou através de CONEXÃO VPN – IPSEC;

11.4.11. O sistema telefônico deverá permitir a gravação e o armazenamento dos diálogos entre os atendentes e os usuários. Os diálogos deverão ser protegidos por sigilo legal e somente deverão ser recuperados, a qualquer tempo, a partir de demanda da CONTRATANTE. As gravações deverão estar vinculadas aos chamados registrados na ferramenta de requisição de serviço, de forma que seja possível recuperar o áudio a partir do número do chamado;

11.4.12. As gravações previstas no item anterior deverão ficar armazenadas por um período de 06 (seis) meses, devendo ser descartadas após o decorrer deste prazo;

11.4.13. Assim que a chamada telefônica for recebida pelo atendente, este deverá proceder imediatamente a abertura do chamado no Sistema de ITSM. Antes de iniciar o atendimento propriamente dito, o atendente deverá informar ao solicitante o número do chamado por ele aberto;

11.4.14. A interface de controle do PBX/IP deverá permitir a extração e visualização de dados operacionais e estatísticos, tais como os números de telefones que chamam a Central de Serviços por período, a contabilização da quantidade de chamadas existentes na fila, o tempo de espera por ligação e a quantidade de desistências de chamadas;

11.4.15. O Atendimento através de ferramenta de comunicação instantânea poderá ser via chat, o qual deverá ser integrado ao portal de atendimento ao usuário ou via aplicativo de comunicação instantânea (WhatsApp, Telegram e afins);

11.4.16. A fim de obter maior eficiência na prestação dos serviços, a contratada poderá implantar e gerenciar infraestrutura de atendimento por meio de Assistente Virtual Inteligente (chatbot), o qual deverá ser totalmente integrado ao sistema de ITSM utilizado;

- 11.4.17. A contratante definirá quais tipos de chamados poderão ser atendidos pelo chatbot;
- 11.4.18. A ferramenta de ITSM deverá ser capaz de efetuar registros e atualizações de chamados encaminhados através de e-mail;
- 11.4.19. Todas as solicitações recebidas pela Central de Serviços, por meio dos canais de acesso, deverão ser cadastradas no sistema de ITSM implantado;
- 11.4.20. Os serviços deverão ser executados por profissionais capacitados e com perfis técnicos adequados às necessidades do ambiente de TI;
- 11.4.21. Suporte de 1º (primeiro) nível será o primeiro ponto de contato com os usuários e quando houver a necessidade de atendimento local ou especializado, os chamados deverão ser encaminhados para a torre de serviço adequada que dará continuidade ao atendimento;
- 11.4.22. A equipe de Suporte de 1º (primeiro) nível deverá ser capaz de visualizar e interpretar a monitoração feita para equipe de NOC, com o intuito de responder de forma mais célere a reclamações feitas por usuários a respeito de incidentes;
- 11.4.23. A CENTRAL DE SERVIÇOS deverá manter continuamente atualizada a base de conhecimento integrada à plataforma de ITSM, com os roteiros de atendimento (scripts) predefinidos para as requisições já conhecidas;
- 11.4.24. Os chamados serão classificados na própria ferramenta de ITSM, de acordo com os requisitos de impacto e urgência. A classificação deverá seguir a definição do contratante do impacto de cada incidente, e da urgência associada à criticidade do sistema ou da área de negócios afetada. Estas informações, em conjunto, determinarão a prioridade de atendimento de cada chamado escalado.
- 11.4.25. A equipe da Central de Serviços será responsável por prestar as seguintes atividades:
- 11.4.25.1. Atender às chamadas telefônicas ou de ferramenta de comunicação instantânea com a saudação padronizada e definida pela CONTRATANTE;
  - 11.4.25.2. Identificar cada usuário que realiza uma requisição de serviço no sistema, mantendo atualizados os registros históricos de demandas;
  - 11.4.25.3. Realizar atualização cadastral dos usuários sempre no momento de abertura dos chamados, com a finalidade de se obter todas as informações necessárias para a devida localização do usuário;
  - 11.4.25.4. Prestar atendimento de 1º (primeiro) nível aos usuários da CONTRATANTE, com o objetivo de resolução das dúvidas, requisições de serviço e incidentes para os quais haja script de resolução cadastrado em base de conhecimento, respeitando os prazos de atendimento definidos no acordo de níveis de serviço – ANS;
  - 11.4.25.5. Atuar como ponto único de contato entre os usuários e demais equipes de TI;
  - 11.4.25.6. Atender, registrar, classificar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições /incidentes), direcionados à área de TI da CONTRATANTE, solucionando os de sua competência, com auxílio de consultas à base de conhecimento;
  - 11.4.25.7. Criar e manter atualizado, junto com as equipes de suporte de 2º (segundo) nível e 3º (terceiro) nível, base de conhecimento com os

procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em todos os atendimentos concluídos;

11.4.25.8. Manter atualizada, junto com a equipe de Suporte de 2º (segundo) nível e 3º (terceiro) nível, a base de ativos de softwares e hardware (Configuration Management DataBase - CMDB);

11.4.25.9. Monitorar e acompanhar a situação de todos os chamados registrados, mantendo os usuários informados periodicamente sobre o estado e andamento dos seus chamados;

11.4.25.10. Finalizar os chamados resolvidos neste nível, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento;

11.4.25.11. Escalar e encaminhar os chamados não solucionados ou não definidos para atendimento pela equipe de Suporte de 1º (primeiro) nível, para o serviço de Suporte de 2º (segundo) nível, ou equipes especializadas de 3º (terceiro) nível;

11.4.25.12. Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outra equipe;

11.4.25.13. Registrar no Sistema de ITSM todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas;

11.4.25.14. Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;

11.4.25.15. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação homologados, equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da Inbra;

11.4.25.16. Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos;

11.4.25.17. Dar o retorno aos usuários quando os chamados não forem passíveis de solução no prazo estabelecido e informar ao gestor do contrato;

11.4.25.18. Acessar remotamente as estações de trabalho dos usuários, buscando a resolução dos incidentes;

11.4.25.19. Acompanhar a situação de todos os incidentes e requisições de serviços, desde o seu registro até a conclusão e aceite do usuário, ainda que o chamado tenha sido escalado para as demais equipes;

11.4.25.20. Identificar e reportar ao(s) responsável(is) sobre incidentes que acarretem impactos no ambiente tecnológico da CONTRATANTE;

11.4.25.21. Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos Serviços de TIC entregues e/ou disponibilizados pela CONTRATANTE;

11.4.25.22. Executar pesquisa de satisfação com os usuários dos Serviços de TIC, conforme orientações da CONTRATANTE;

11.4.25.23. Implantar atendimento Self Service com a utilização de portal de serviços e computação cognitiva (ChatBot) para os atendimentos mais

demandados ou por solicitação da CONTRATANTE.

11.4.26. O Líder da Central de Serviços será responsável por prestar as seguintes atividades:

11.4.26.1. Supervisionar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;

11.4.26.2. Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura;

11.4.26.3. Aperfeiçoar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade;

11.4.26.4. Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pela equipe da Central de Serviços da CONTRATADA;

11.4.26.5. Participar de reuniões mensais, com representantes do CONTRATANTE para a avaliação de desempenho em relação aos níveis de serviço contratados;

11.4.26.6. Disponibilizar os relatórios e dashboards gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e grau de satisfação dos usuários, diretamente relacionadas com as atividades desempenhadas por todas as equipes técnicas;

11.4.26.7. Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades desempenhadas pelas equipes;

11.4.26.8. Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos responsáveis pelo atendimento;

11.4.26.9. Efetuar a constante análise do fluxo de chamados e do dimensionamento das operações, buscando alternativas para maximizar a produtividade das equipes;

11.4.26.10. Apoiar a classificação e a categorização dos chamados a serem escalados, a partir das diretrizes definidas no catálogo de serviços;

11.4.26.11. Fornecer à equipe de gestão do contrato, os relatórios técnicos e gerenciais suficientes para a comprovação das atividades desempenhadas;

11.4.26.12. Gerenciar as bases de dados de configuração de ativos e de conhecimentos;

11.4.26.13. Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços definidos contratualmente;

11.4.26.14. Implantar melhorias nos serviços de atendimento;

11.4.26.15. Apoiar no acompanhamento de métricas e indicadores para os serviços contratados neste termo de referência, bem como na extração de relatórios e insumos para medição e gestão dos Serviços de TIC que sejam objetos de contrato da CONTRATANTE;

11.4.26.16. Colaborar com a implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de ITIL v3 – Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Requisição, Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Base de Conhecimentos, Gerenciamento do Portfólio de Serviços.

## 11.5. **Ilha de Infraestrutura de Bancos de Dados**

11.5.1. A equipe especializada da ilha de Infraestrutura de Banco de Dados será responsável por prestar os seguintes serviços:

11.5.1.1. Dar suporte, instalar, operar e atualizar servidores de Banco de Dados e produtos relacionados, on-premise ou em nuvem;

11.5.1.2. Administrar Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados – SGBD;

11.5.1.3. Prover migração de dados entre SGBD distintos, conforme necessidade do CONTRATANTE;

11.5.1.4. Executar cargas de dados nos SGBD de teste, homologação e produção;

11.5.1.5. Analisar e corrigir erros que afetem disponibilidade ou desempenho de ambientes de Bancos de dados;

11.5.1.6. Dar suporte, instalar e operar infraestrutura de soluções de Data Warehouse;

11.5.1.7. Instalar patches e pacotes de segurança disponibilizados pelo fabricante das soluções de SGBD, de forma coordenada com a gestão de mudanças e com as demais equipes especializadas envolvidas;

11.5.1.8. Manter os SGBD e serviços de BI em funcionamento de acordo com os níveis mínimos de serviço, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho;

11.5.1.9. Análise dos backups e restores de bancos de dados. Execução de testes periódicos para garantir a recuperação dos backups de acordo com as determinações do CONTRATANTE;

11.5.1.10. Manutenção das políticas de replicação de dados e de backup e restore dos SGBD's da CONTRATANTE;

11.5.1.11. Verificar o tempo de resposta das consultas via SQL e sugerir e implementar melhorias para aumento de desempenho dos SGBD, tais como o uso eficiente de índices, utilização de recursos como consultas paralelas (parallel query) ou outras funcionalidades específicas dos SGBD's em esquemas OLTP e OLAP;

11.5.1.12. Configurar os parâmetros necessários para o correto funcionamento, utilizando todos os recursos disponíveis nos servidores de banco de dados;

11.5.1.13. Execução de procedimentos e recursos para garantir a segurança dos Bancos de Dados, contemplando desde a adição e remoção de usuários até a auditoria das transações;

11.5.1.14. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos SGBD de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;

11.5.1.15. Identificar aplicações que estejam onerando a capacidade de memória, processamento e armazenamento dos SGBD;

11.5.1.16. Sugerir e implantar sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga, migração de dados e tolerância a falhas no ambiente SGBD da CONTRATANTE;

11.5.1.17. Apoiar a equipe especializada de Operação de Infraestrutura de Aplicações e Sistemas no processo necessário das aplicações com o SGBD;

11.5.1.18. Subsidiar a CONTRATANTE na elaboração de projetos para a

melhoria dos serviços da área;

11.5.1.19. Produzir, conferir e executar SQL scripts nos SGBDs, necessários ao funcionamento, atualização e implantação de novas funcionalidades nos bancos de dados;

11.5.1.20. Criação de scripts para ETL destinados à extração, transformação e carga dos dados de uma ou mais bases de dados de origem para uma ou mais bases de dados de destino. Inclui-se nessa atividade a migração de bases de dados de produção para homologação ou teste, a carga de modelos multidimensionais para uso em ferramentas de Business Intelligence e a transformação/limpeza de base de dados;

11.5.1.21. Dimensionamento e análises de capacidades e volume de dados e índices;

11.5.1.22. Geração de relatórios relacionados à performance e integridade do banco de dados;

11.5.1.23. Instalar, configurar e administrar as ferramentas de ETL e OLAP utilizadas pela CONTRATANTE;

11.5.1.24. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de bancos de dados;

11.5.1.25. Garantir a consistência e a segurança das informações;

11.5.1.26. Participar de reuniões junto à equipe de desenvolvimento para análise do impacto, riscos e requisitos das aplicações implantadas e/ou em processo de implantação no ambiente da CONTRATANTE.

## 11.6. **Ilha de Infraestrutura de Aplicações**

11.6.1. A equipe especializada da Torre operação de infraestrutura de aplicações e sistemas será responsável por prestar os seguintes serviços:

11.6.1.1. Adequar soluções de software e serviços de TIC às mudanças de ambiente operacional, compreendendo hardware e software básico, e de versão de software, de Containers, de servidor de aplicação e de Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados (SGBD);

11.6.1.2. Dar suporte e acompanhar, junto às equipes de desenvolvimento, a análise, o diagnóstico, a resolução de incidentes e a proposta de melhoria nos sistemas e aplicações da CONTRATANTE;

11.6.1.3. Executar quaisquer procedimentos operacionais rotineiramente requeridos pelo serviço de TIC ou sistema em função de suas regras de negócio ou forma de construção mantendo seu correto funcionamento nos ambientes da CONTRATANTE;

11.6.1.4. Suporte, configuração e operação a ambiente de orquestração de containers e automação de entregas, dentre outros, on-premise ou em nuvem;

11.6.1.5. Realizar o deploy, a manutenção e o controle da execução das aplicações em ambiente de teste, homologação e produção da CONTRATADA;

11.6.1.6. Manter atualizada toda a documentação necessária para o restabelecimento, rollback ou reimplantação dos serviços e sistemas, e respectivos ambientes de teste, homologação e produção, bem como automatização desses processos;

- 11.6.1.7. Analisar e registrar soluções de ocorrências em sistema de ITSM, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções;
- 11.6.1.8. Analisar e monitorar os logs das aplicações buscando potenciais falhas existentes nos sistemas e no ambiente, tomar medidas contingenciais e alertar as áreas responsáveis pelo desenvolvimento e uso da aplicação;
- 11.6.1.9. Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne aos servidores e às aplicações;
- 11.6.1.10. Apresentar de novas soluções de servidores de aplicações, inclusive em nuvem orquestrada;
- 11.6.1.11. Realizar a migração das aplicações da CONTRATANTE, inclusive para nuvem orquestrada ou qualquer nova tecnologia;
- 11.6.1.12. Automatizar, sempre que possível, todas as rotinas de deploy e atualização de sistemas utilizando as ferramentas de entrega e integração contínua da CONTRATANTE;
- 11.6.1.13. Configurar e operar os ambientes de integração e entrega contínua implantados para as soluções operadas e suportadas (servidor de automação de entregas e orquestradores de containers) no ambiente da CONTRATANTE;
- 11.6.1.14. Gerenciar e aplicar publicações de pacotes de software nos ambientes de testes, homologação e produção da CONTRATANTE;
- 11.6.1.15. Atuar em incidentes relacionados a servidores de aplicação Linux ou Windows, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações da CONTRATANTE;
- 11.6.1.16. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TIC, inclusive em relação aos relacionamentos entre os itens de configuração (ICs);
- 11.6.1.17. Monitorar e gerenciar a performance dos servidores de aplicação WEB;
- 11.6.1.18. Desenvolver rotinas e scripts voltados à monitoração e garantia da disponibilidade das aplicações e respectivos componentes de software sob sua responsabilidade;
- 11.6.1.19. Atuar em operações de instalação, implantação e migração de aplicações que se encontram nos ambientes de produção, homologação e teste;
- 11.6.1.20. Suportar o funcionamento de aplicações WEB desenvolvidas nas linguagens Java, PHP, Python, Perl, Ruby ou outras utilizadas no ambiente do CONTRATANTE;
- 11.6.1.21. Configurar e manter em funcionamento os servidores de aplicações WEB, tais como IIS, Apache, Tomcat, JBoss, Wildfly, Zope ou outros utilizados pelo CONTRATANTE;
- 11.6.1.22. Executar serviços de instalação, administração, gerenciamento, orquestração e implantação de sistemas que administram containers, utilizando as ferramentas Docker, Kubernetes, Openshift e equivalentes, e manter a atualização tecnológica da solução em conformidade com o definido pelo CONTRATANTE;
- 11.6.1.23. Administrar os sistemas e mecanismos de balanceamento de carga, on-premise ou em nuvem, garantindo a alta disponibilidade de serviços

e sistemas a partir das plataformas utilizadas pelo contratante;

11.6.1.24. Administrar as permissões dos usuários responsáveis pela edição de conteúdo dos portais da Intranet e Internet baseados na tecnologia Zope/Plone, em conjunto com a equipe especializada de Sistemas Operacionais e Serviços corporativos;

11.6.1.25. Participar de reuniões junto à equipe de desenvolvimento para análise do impacto, riscos e requisitos das aplicações que implantadas e/ou em processo de implantação no ambiente da CONTRATANTE;

11.6.1.26. Apoiar a equipe de monitoramento a implantar processos automatizados de análise, monitoramento e identificação de falhas nos sistemas e respectivas funcionalidades;

11.6.1.27. Criar e gerenciar processos de automação de builds e controle de versionamento de aplicações;

11.6.1.28. Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares de gerência de aplicações;

11.6.1.29. Instalar, configurar e manter os softwares de apoio utilizados pelo CONTRATANTE, tais como os sistemas de controle de versão (CVS, SVN, GIT), sistema de automação de build (Jenkins), sistemas de controle de tarefas (Redmine), sistema de controle de documentação (wiki), dentre outros;

11.6.1.30. Instalar, configurar e manter os softwares de autenticação única de sistemas (single sign-on) tais como CAS, SSO, dentre outros, incluindo sua integração com serviço de diretório da CONTRATANTE;

11.6.1.31. Dar suporte e operar infraestrutura de aplicações sem servidor em nuvem "Serverless Application" disponibilizadas em nuvem.

## **1. SERVIÇOS CONTINUADOS DE ATENDIMENTO REMOTO À USUÁRIOS INTERNOS E EXTERNOS (1º NÍVEL), COM FORNECIMENTO DE PLATAFORMA OMNICHANNEL PARA CONTROLE DO ATENDIMENTO**

1.1. A Central de Serviços, também conhecida em inglês como Service Desk, é uma função dentro da TIC que tem como objetivo ser o ponto único de contato entre os usuários/clientes e o departamento de TI, sendo diretamente responsável pela percepção e satisfação dos mesmos quanto à qualidade e efetividade dos serviços de TIC da organização.

1.2. O conjunto de serviços que integram a estrutura do Service Desk é indissociável e, irão garantir a disponibilidade, segurança e a preservação dos dados de execução, além de manter a operacionalidade, os padrões técnicos e normativos estabelecidos para a estrutura física e lógica.

1.3. Neste modelo, as solicitações de usuários chegam no 1º (primeiro) nível e, na medida do possível, são atendidas. Se for o caso, são escaladas para o 2º (segundo) nível, que, se for caso, são escaladas para quem de direito dentro do processo, mas sempre que solucionados, voltam até o 1º (primeiro) nível para encerramento e avaliação da satisfação do usuário.

1.4. Haverá casos em que determinadas áreas se comportam como usuários e suas solicitações seguirão o fluxo determinado, porém, sempre passando pelo ponto único de contato, para que haja registro das requisições, monitoramento e geração de conhecimento. Ou seja, um fluxo processual, com indicadores, capaz de apoiar à gestão no esforço de garantir o equilíbrio entre a demanda e capacidade.

1.5. A contratação inclui o fornecimento, pela Contratada, durante a vigência do contrato, de ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI (ISTM), de ferramenta de Assistente Virtual Inteligente (chatbot) e de profissionais qualificados de modo a executar os

serviços de suporte técnico, pautados nas boas práticas, procedimentos de qualidade, análises e especificações técnicas, de modo a garantir que os serviços entregues agreguem valor ao negócio.

1.6. Para operar e melhorar tanto os serviços como as tecnologias de apoio, bem como quaisquer outros recursos necessários para viabilizar os serviços, a Contratada deverá instalar e hospedar a ferramenta de ISTM, no ambiente do Inbra (on-premises ou em nuvem), garantindo a segurança, a privacidade e a confidencialidade.

1.7. O modelo escolhido para a presente contratação é baseado no Valor Fixo Mensal. Sendo assim, os serviços previstos para operacionalização de Central de Serviços, serão realizados em regime de pagamento mensal fixo baseado no cumprimento das metas estipuladas nos Níveis Mínimos de Serviços - NMS previstos no item xxx, do Termo de Referência, com gestão técnico-operacional sob responsabilidade da Contratada.

1.8. A proposta dos serviços a serem contratados, combinada com o modelo de remuneração proposto de contratação por resultado, corroborado pelas premissas defendidas, por exemplo, pela ITIL, proporcionam a possibilidade de remuneração por resultado. Todos os serviços deverão ser prestados de acordo com as boas práticas de mercado e baseados na ITIL.

### 1.9. **Aspectos Gerais da Ferramenta de ITSM**

1.9.1. Suportar e possuir licenças em quantidade suficiente para atender aos requisitos deste documento.

1.9.2. A Contratada será responsável pela integração de cada módulo da Ferramenta com o ambiente operacional do Inbra. As funcionalidades ou componentes devem ser comprovados através de manual do fabricante, folhetos, brochuras, URL oficial da Contratada ou documentos oficiais do fabricante.

1.9.3. Garantir a integração entre os componentes, funcionalidades ou aplicações de diferentes fabricantes por meio de Web Services ou Linha de Comando ou e-mail ou API.

1.9.4. Garantir o pleno funcionamento e total integração dos componentes, a fim de garantir a eficiência e eficácia dos processos TI, aderentes ITIL, providos pela Contratada.

1.9.5. Permitir, para todos seus componentes de software, um controle de acesso diferenciado para os usuários, incluindo: visões, acessos, privilégios e permissões. Deve permitir a configuração do perfil dos usuários, como administrador e operador.

1.9.6. Estar de acordo com as melhores práticas de mercado, baseado no ITIL versão

1.9.7. Estabelecer a Central de Serviços (Service Desk) como o ponto único de contato para todo e qualquer tipo de atendimento.

1.9.8. Ter a solução de Central de Serviços (Service Desk) certificada pela Pink Elephant (através da certificação PinkVerify™ V3 toolsets ou superior) nos seguintes processos contemplados nesse projeto: Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Liberação e Implementação, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Nível de Serviço, Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço e Gerenciamento do Catálogo de Serviço.

1.9.9. Toda a interface (gerentes, analistas e usuários) deve ser em ambiente WEB, acessada via navegador e compatível com Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome, aceitando-se excepcionalmente a utilização de uma aplicação desktop para a configuração, parametrização e administração da ferramenta.

- 1.9.10. Toda a interface (gerentes, analistas e usuários) deve ser no idioma português do Brasil, aceitando-se excepcionalmente que a interface de configuração, parametrização e administração, operada pelos Administradores da ferramenta, seja em inglês.
- 1.9.11. Fornecer a abertura, acompanhamento e fechamento de solicitações técnicas e de serviço.
- 1.9.12. Fornecer o atendimento a Solicitações na Central de Serviços, sejam para resolução de Incidentes e/ou cumprimento de requisições de Serviço.
- 1.9.13. Fornecer uma funcionalidade para registro rápido de incidentes. Ou seja, possuir um meio ágil de registrar e orientar todas as atividades relacionadas a um processo (por exemplo, solicitação de acesso a VPN).
- 1.9.14. Permitir que uma Solicitação seja aberta com no mínimo as seguintes informações: número (identificador), data e hora de sua abertura, data e hora do início e término do atendimento, identificação do solicitante, origem do chamado, descrição do atendimento, classificação do atendimento (impacto e urgência), serviço afetado, categoria, designação (grupo ou técnicos) e item de configuração.
- 1.9.15. Permitir configuração e classificação de status da Solicitação através de ações de personalizações desses status de modo a permitir, como por exemplo, os seguintes status: EM ABERTO, EM ATENDIMENTO, PENDENTE FORNECEDOR, PENDENTE USUÁRIO, DEVOLVIDO, CANCELADO, RESOLVIDO e FECHADO.
- 1.9.16. Permitir que uma Solicitação contenha as informações acerca das medidas adotadas para resolução (Por exemplo, resolvido adequadamente).
- 1.9.17. Permitir que uma Solicitação contenha campos para inclusão de observações, assim como configurar a criação de campos adicionais.
- 1.9.18. Permitir a associação de níveis de prioridade, de forma automática, por meio da urgência e do impacto.
- 1.9.19. Permitir a abertura de uma Solicitação isoladamente ou associada a um Incidente, Requisição, Problema ou Mudança.
- 1.9.20. Disponibilizar as informações referentes às Solicitações, assim que registradas, a fim de serem utilizadas para consultas, fornecendo os seus estados e histórico do atendimento.
- 1.9.21. Permitir o correto tratamento e classificação de uma Solicitação, a partir de diversas visões do processo. Além de identificar quem realizou as alterações como: Atendente, Solucionador, Supervisor e Usuário Final.
- 1.9.22. Permitir um rastreamento completo das Solicitações, com informações históricas, desde a abertura do chamado, e atuais do atendimento.
- 1.9.23. Prover uma funcionalidade de alertas para notificação do fluxo de trabalho do atendimento e o monitoramento dos prazos de execução previstos no SLA, de modo que os usuários possam acompanhar o status e as informações acerca das Solicitações.
- 1.9.24. Permitir o anexo de arquivos durante a abertura de uma Solicitação.
- 1.9.25. Permitir e implementar a integração do ciclo de vida de uma Solicitação (chamados, incidentes, problemas, requisições e mudanças) com o acompanhamento de qualidade no nível de serviço.
- 1.9.26. Disponibilizar um meio para classificar os incidentes, requisições, problemas e mudanças, segundo as necessidades das diferentes áreas.
- 1.9.27. Permitir a criação de usuários e grupos com acessos restritos apenas a

funcionalidades e itens configurados pelo administrador da ferramenta.

1.9.28. Permitir a criação de grupos de trabalho, assim como, associar os colaboradores da DTI e seus fornecedores aos membros de cada grupo.

1.9.29. Permitir a alteração, inclusão e remoção de campos na base de dados visando uma configuração de acordo com os processos de Service Desk.

1.9.30. Permitir configurar regras e periodicidade para arquivamento ou remoção de dados antigos, como por exemplo: dados de contatos, pesquisas de opinião, requisições, incidentes, problemas e solicitações de mudanças.

1.9.31. Disponibilizar o registro de diversas informações nas Solicitações (chamados, incidentes, problemas, requisições e mudanças), como: informações de contato (nome, telefone, email, matrícula do funcionário, endereço), localização e estado (status).

1.9.32. Disponibilizar mecanismo de agendamento de forma a possibilitar o registro de feriados nacionais e horários de trabalho dos recursos (funcionários) disponíveis.

1.9.33. Suportar a integração com o Microsoft Active Directory (AD) para autenticação de usuários.

1.9.34. Permitir a criação de regras de negócios (workflow), com diferentes níveis de complexidade por meio de solução gráfica web.

1.9.35. Permitir o gerenciamento da Central de Serviços (Service Desk) através de um ponto único de contato.

1.9.36. Disponibilizar uma ferramenta gráfica para adaptação (customização) da base de dados e seus formulários.

1.9.37. Permitir o acesso à ferramenta de Service Desk (via Web, através de browser) por usuários internos e externos para abertura de Solicitações de Serviço (Incidente ou Requisição) e pesquisas na base de conhecimento.

1.9.38. Apresentar a notificação de problemas aos usuários no momento do login utilizando um quadro de avisos na tela inicial da plataforma.

1.9.39. Apresentar graficamente as tarefas agendadas.

1.9.40. Permitir que o Gerenciamento de Requisições, Incidentes, Aprovações e Problemas possuam uma forma rápida de visualização.

1.9.41. Permitir a definição e cadastro de acordos de níveis de serviço (SLA).

1.9.42. Permitir a definição de critérios nos acordos de nível de serviço (SLA).

1.9.43. Permitir a definição e monitoramento de valores limites dos serviços entregues, de acordo com os acordos de níveis de serviço (SLA) (Por exemplo, permitir que ações de envio de e-mail sejam disparadas no caso de violações de SLAs, permitir que ações de envio de e-mail sejam disparadas no caso de alertas para possíveis violações de SLA's, permitir que os chamados sejam escalados no caso de violações de SLA's, permitir que os chamados sejam escalados no caso de alertas para possíveis violações de SLAs).

1.9.44. Prover ao Gerenciamento de Requisições, Incidentes, Problemas e Mudanças o acesso às informações de SLA.

1.9.45. Disponibilizar um meio ágil e simples para escalar e elevar a prioridade dos chamados dependendo da criticidade dos mesmos.

1.9.46. Notificar, de maneira automática, aos interessados nas Solicitações, a elevação da prioridade.

- 1.9.47. Permitir o armazenamento de qualquer e-mail relevante a incidentes, requisições, problemas, mudanças e ordens de serviço.
- 1.9.48. Possuir mecanismo de auditoria para garantir a integridade e conformidade dos dados para tomada de decisão.
- 1.9.49. Permitir a definição de políticas de manutenção para ICs.
- 1.9.50. Permitir a automação de atividades da Central de Serviços baseando-se em regras de negócio (por exemplo, enviar notificações via e-mail e criar um registro a partir de outro).
- 1.9.51. Permitir a abertura de uma Solicitação e o acesso à base de conhecimento (este último como sendo opcional para o usuário acessar) por uma interface Web.
- 1.9.52. Disponibilizar o acompanhamento (status) e demais informações acerca de chamados.
- 1.9.53. Disponibilizar um mecanismo para criação de formulário (pesquisa de satisfação) a ser executada no encerramento do atendimento, de forma que não obrigue o usuário a respondê-la.
- 1.9.54. Disponibilizar a pesquisa de satisfação de forma a permitir o emprego de recursos e formatos do tipo check box (múltipla escolha).
- 1.9.55. Disponibilizar a pesquisa de satisfação de forma a permitir o emprego de recursos e formatos do tipo option button (somente uma resposta).
- 1.9.56. Disponibilizar a pesquisa de satisfação de forma a permitir o envio de pesquisas de forma intermitente (Ex.: a cada 10 incidentes/requisições).
- 1.9.57. Permitir o envio de notificação à(s) equipe(s) de suporte quando houver chamado aberto, VIP, atrasado, escalado e concluído.
- 1.9.58. Permitir o envio de notificação via e-mail a partes interessadas de Solicitações.
- 1.9.59. Permitir a criação de alertas para SLAs, de acordo com regras pré-estabelecidas.
- 1.9.60. Permitir o envio de um alerta automático e proativo para o Gerenciamento de Incidentes, no caso do SLA de uma Solicitação aproximar-se dos valores limite pré-definidos.
- 1.9.61. Permitir a visualização/classificação das Solicitações de acordo com os seguintes critérios: Solicitações em atraso, Solicitações fechadas, por usuário, por departamento e por chamada externa a fornecedores e contratados.
- 1.9.62. Permitir relacionar os incidentes com problemas e erros conhecidos, permitindo a associação dos incidentes aos problemas e erros conhecidos.
- 1.9.63. Permitir a identificação, classificação, designação, investigação e identificação da causa raiz de um problema.
- 1.9.64. Permitir a abertura de uma requisição de mudanças (RFC) a partir de um ou mais registros de problemas relacionados.
- 1.9.65. Permitir o cálculo de "janelas de trabalho" a partir de Solicitações para a execução de atividades que tornem indisponíveis Itens de Configuração (IC's) podendo causar, conseqüentemente, impacto ao serviço relacionado àqueles IC's. A ferramenta deve auxiliar na identificação dos períodos (janelas de trabalho) de menor impacto para esse tipo de atividade.
- 1.9.66. Disponibilizar o uso de roteiros de fluxo de trabalho para o suporte e

diagnóstico/resolução de incidentes, possibilitando a formação de uma base de conhecimento para o atendimento com base em soluções anteriores e similar problema.

1.9.67. Facilitar o registro e armazenamento das requisições de mudanças, também chamadas de RFC's (Request For Change), em um formato simplificado.

1.9.68. Permitir a inserção da RFC em texto livre, assim como a categorização e prioridade da mesma.

1.9.69. Permitir o rastreamento e monitoração do ciclo de vida de uma RFC disponibilizando todas as informações referentes a mesma.

1.9.70. Suportar a elaboração de programação de mudanças a fim de facilitar a gravação de procedimentos de retorno de mudança.

1.9.71. Realizar a atualização das informações relativas aos Itens de Configuração, de forma automática, quando uma mudança for finalizada.

1.9.72. Apresentar relatórios com taxa de conformidade dos acordos de níveis de serviço (SLAs).

1.9.73. Prover um mecanismo de emissão de relatórios baseados em requerimentos de SLAs.

1.9.74. Gerar relatórios de incidentes não resolvidos, quantidade de chamados por atendente, bem como o tempo de resolução dos incidentes.

1.9.75. Permitir a definição de um catálogo de serviços e seus atributos.

1.9.76. Prover a facilidade de personalização do catálogo de serviços.

1.9.77. Prover uma ferramenta de controle remoto integrada na ferramenta de gerenciamento de requisições, incidentes e problemas, permitindo ao analista acessar a máquina do usuário a partir de um chamado, ou seja, com um chamado associado ao acesso.

1.9.78. Disponibilizar ao usuário final, no autoatendimento e central de serviços, mecanismos de sugestão de classificação para as solicitações de serviços, incidentes e problemas.

1.9.79. Permitir a configuração de alertas em função de SLA's de atendimento e resolução com fornecedores externos.

1.9.80. Permitir que chamados destinados a fornecedores externos possam ser devidamente entregues na ferramenta deles e acompanhados em todo o ciclo de vida, possibilitando o monitoramento constante dos SLA's estipulados com cada fornecedor.

1.9.81. Permitir o controle de todos os tipos de SLA's dos diversos fornecedores, bem como fazer a escalação horizontal e vertical dos chamados que estiverem com o prazo próximo de vencer e vencidos.

1.9.82. Gerar relatórios gerenciais de volume de atendimentos e possibilidade de classificação por tipos, dentro e fora do SLA e, além disso, gerar gráficos mensais para acompanhamento da evolução de cada fornecedor.

1.9.83. Permitir a configuração de TIMEOUT em função da inatividade de uso da ferramenta. O tempo deve ser configurável pelos analistas da ferramenta de acordo com a necessidade do Inbra.

1.9.84. Permitir a configuração de uma única ferramenta de Service Desk para o atendimento no formato multi tenancy ou multicliente.

1.9.85. A ferramenta deve possibilitar a integração com centrais telefônicas e URA, mediante soluções de CTI que utilizem WebServices, devendo a responsabilidade de integração ser da Contratada no momento da instalação da Plataforma.

1.9.86. Comprovar garantia do fabricante da ferramenta de Service Desk, garantindo a qualificação técnica da Licitante quanto à implantação da ferramenta, arquitetura, instalação e configuração da plataforma ofertada.

1.9.87. A Ferramenta para Central de Serviços, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Liberação e Implementação, Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço, Gerenciamento de Nível de Serviço, Gerenciamento de Catálogo de Serviço e Gerenciamento de Conhecimento deve ser do mesmo fabricante.

## 1.10. **Automação do Atendimento**

1.10.1. Possuir interação remota, mediante troca de mensagens (chat) entre técnicos e clientes usuários, via web, reduzindo interação via telefone, e-mail e visitas locais.

1.10.2. Permitir a predefinição de mensagens, padronizando saudações e respostas em conversas entre técnicos e usuários, via chat.

1.10.3. Possibilitar que a troca de mensagens (chat) seja armazenada junto ao ticket.

1.10.4. Prover informações de diagnósticos das estações de clientes usuários, instantaneamente.

1.10.5. Possuir tarefas pré-definidas, capazes de recuperar informações das estações de clientes e disparar correções de problemas.

1.10.6. Permitir a customização de novas tarefas, capazes de recuperar informações das estações de clientes e disparar correções de problemas.

1.10.7. Permitir compartilhar a estação de trabalho de clientes usuários (desktop sharing / controle remoto).

1.10.8. Permitir acesso a arquivos existentes na estação de trabalho de clientes usuários, respeitando a política de segurança configurada.

1.10.9. Permitir que um técnico possa atender mais de um cliente/usuário, ao mesmo tempo, ou convidar outros técnicos ou supervisores a participar das sessões de atendimento.

1.10.10. Possuir funcionalidade de escalonamento, facilitando a transferência do cliente usuário a outro técnico/analista especializado, ou a outra fila durante o atendimento on-line.

1.10.11. Permitir aos técnicos copiar arquivos das estações dos clientes usuários, respeitando a política de segurança configurada.

1.10.12. Permitir aos técnicos efetuar comparações entre o conteúdo do registry de seus próprios computadores, ao conteúdo do registry dos computadores dos clientes/usuários, conteúdo este capturado automaticamente.

1.10.13. Permitir aos técnicos alterar o conteúdo de arquivos das estações dos clientes usuários, respeitando a política de segurança configurada, e quando necessário reiniciar o sistema dessas máquinas.

1.10.14. Possuir scripts prontos e permitir criar novos scripts para automação de tarefas usando linguagens comuns de script, como VBScript e JavaScript.

1.10.15. Possibilitar a obtenção de imagens das telas da estação do cliente usuário (Screenshot).

1.10.16. Possibilitar o envio de links, que automaticamente direcionem o cliente

usuário a uma URL pré-definida que o auxiliará na resolução de seu problema.

1.10.17. Ser totalmente transparente ao uso de firewall, permitindo que tanto os técnicos quanto os clientes usuários, possam estar por trás de múltiplos ou diferentes firewalls, e ainda assim possam se comunicar sem problemas.

1.10.18. Permitir o atendimento a ambientes externos (Internet) e internos (Intranet/VPN) para automação do suporte.

1.10.19. Garantir que as ações executadas remotamente pelos técnicos, nas estações dos clientes usuários, sejam armazenadas no servidor, em formato de log, permitindo trilhar estas ações, caso seja necessário.

1.10.20. Permitir que o cliente determine o nível de segurança, restringindo o acesso aos técnicos, ou que o mesmo seja consultado, via prompt, permitindo ou não que ações específicas sejam executadas pelos técnicos em suas estações.

1.10.21. Permitir que todos os níveis de segurança, bem como o nível de segurança padrão do cliente usuário, possam ser personalizados através de uma interface de administração, via web.

1.10.22. Garantir que os dados trafegados entre o analista e o usuário final sejam criptografados.

1.10.23. Armazenar informações relacionadas a log de atividades executadas em chamados, chamados novos ou preexistentes.

1.10.24. O log de atividades, registrado nos chamados, deve conter trilhas de auditoria para cada uma das ações realizadas pelos técnicos remotamente nas máquinas dos clientes. Como por exemplo, log de chat e intervenções.

## 1.11. **Central de Serviços**

1.11.1. Prover um ponto único de contato entre o usuário final do Incra e a área de TI do Contratante.

1.11.2. Permitir o encaminhamento de solicitações, chamados e demais fluxos de trabalho para tratar os processos suportados por ela para as áreas de suporte.

1.11.3. Controlar e administrar todos os chamados e solicitações que forem encaminhadas.

1.11.4. Permitir a abertura de chamados e solicitações para tratamento pela Central de Serviços por, pelo menos, um portal de autoatendimento do tipo Self Service, contato telefônico com a Central de Serviços e contato via voz com uma central de atendimento virtual automatizada do tipo URA.

1.11.5. Permitir que o próprio usuário finalize os chamados.

1.11.6. Permitir o cadastro de todas as ocorrências de indisponibilidade de serviços.

1.11.7. Representar um ponto central de contato para todo problema de infraestrutura, tornando possível a otimização do gerenciamento de custos e melhora no nível de serviço.

1.11.8. Implementar a integração do ciclo de vida do ticket (chamados, incidentes, problemas e requisições) com acompanhamento de qualidade no nível de serviço.

1.11.9. Implementar o correto tratamento de um chamado a partir das diversas visões do processo (Atendente, Solucionador, Supervisor e Usuário Final).

1.11.10. Utilizar ou prover um sistema de alarmes proativos, que façam o monitoramento dos prazos de execução das solicitações em andamento. Nesse monitoramento os alarmes devem ser acionados por e-mail, de acordo com regras

preestabelecidas pelo Contratante.

- 1.11.11. Prover meios para o controle de qualidade técnica do serviço prestado, por meio de relatórios gerenciais e estatísticos.
- 1.11.12. Permitir a administração das ocorrências por chamado, por técnico, ocorrências em atraso, ocorrências fechadas, por unidade administrativa e por chamado externo a fornecedores, contratados, bem como outros a serem definidos.
- 1.11.13. Contar com a possibilidade de representação gráfica de limites, quantitativos e outras métricas definidas pelo Contratante, sem a necessidade de customização.
- 1.11.14. Permitir que administradores da ferramenta definam, através de parametrização, sem necessidade de customização (através de programação), quais são os campos necessários dos incidentes ou requisições de serviços a serem preenchidos e que serão encaminhados pelos usuários finais da TI.
- 1.11.15. Funcionalidade de Requisição
- 1.11.16. Possuir suporte ao gerenciamento de requisições, permitindo ao usuário o acompanhamento da sua requisição desde a solicitação, passando pela categorização e priorização, até a entrega ou negativa do pedido.
- 1.11.17. Permitir categorizar e priorizar requisições.
- 1.11.18. Permitir a abertura de requisições de forma isolada (com modelos pré-definidos) ou associada a incidentes, problemas ou mudanças.
- 1.11.19. Permitir a criação de requisições a partir de modelos predefinidos em conjunto com o Incra.
- 1.11.20. Permitir o registro das soluções das requisições e disponibilizar a geração de documentos de conhecimento a partir destes registros.
- 1.11.21. Monitorar e emitir relatórios sobre as requisições.
- 1.11.22. Permitir que as requisições possam ser associadas aos ICs cadastrados no CMDB.
- 1.11.23. Permitir a abertura e o acompanhamento de requisições pelo Plataforma Web, a ser implementado pela Contratada.
- 1.11.24. Permitir que as requisições possam ser direcionadas para grupos específicos dependendo de sua categoria.
- 1.11.25. Permitir que sejam anexados documentos à requisição.
- 1.11.26. Permitir definição de níveis de acesso por etapa do serviço.
- 1.11.27. Suportar a automação de fluxos de trabalho inteligentes. (Exemplo: instalar um software desde que o desktop atenda aos requisitos mínimos e que existam licenças disponíveis).
- 1.11.28. Permitir o provisionamento automático de software desde que respeitadas as políticas de uso do Incra
- 1.11.29. Disponibilizar aos clientes externos de TI e também aos seus clientes internos, a automação e padronização das solicitações de seus Serviços, permitindo o acompanhamento do processo desde o início da sua solicitação até o seu término, integrando de maneira nativa com as soluções de Gerenciamento de Incidentes, Mudanças, Níveis de Serviços e CMDB.
- 1.11.30. Prover Automação de todas as solicitações de serviços contemplados no seu catálogo de serviços.

1.11.31. A Ferramenta Informatizada deverá prover no mínimo os seguintes Indicadores de Desempenho e Relatórios:

1.11.32. Distribuição das requisições abertas por período e localidade (Departamento / Setor).

1.11.33. Índice de incidentes, problemas e mudanças devidos a realização de uma Requisição.

1.11.34. Volume mensal de requisições por tipo de serviço.

1.11.35. Índice de requisições atendidas no Prazo.

1.11.36. Relatório detalhado indicando os tempos de cada etapa dos processos e em qual etapa o tempo é menor e maior.

1.11.37. Ranking de volume de requisições por tipo e podendo separar por setor.

## 1.12. **Gerenciamento de Incidentes**

1.12.1. Permitir a definição de prioridade a partir de uma matriz de cálculo de impacto em função da urgência.

1.12.2. Permitir a associação entre os incidentes, requisições, problemas, mudanças e liberações relacionados através da interface de gerenciamento de incidentes.

1.12.3. Permitir a associação de Item de Configuração afetado através da interface de gerenciamento de incidentes.

1.12.4. Permitir estimar o impacto dos Itens de Configuração afetados para auxiliar a equipe de suporte de Gerenciamento de Incidentes a classificar adequadamente os registros de incidentes.

1.12.5. Permitir o acompanhamento gráfico e gerar alarmes automáticos e proativos (e-mail e gráficos) do envelhecimento dos incidentes.

1.12.6. Permitir a abertura de incidentes a partir de e-mail para qualquer usuário (interno ou externo).

1.12.7. Permitir a abertura de uma nova Solicitação e o acesso à base de conhecimento por uma interface Web para o usuário final.

1.12.8. Permitir abertura de solicitações através de modelos pré-definidos visando maior padronização na obtenção de informações.

1.12.9. Gerar notificações para a(s) equipe(s) de suporte quando houver Solicitação aberta, atrasada (de acordo com os valores limites pré-definidos) escalada e concluída.

1.12.10. Permitir a reabertura de Solicitações.

1.12.11. Ser integrada na mesma plataforma que a Plataforma de Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (CMDB).

1.12.12. Facilitar a automação dos procedimentos de escalonamento de Incidentes para Problemas.

1.12.13. Permitir que o usuário final e analistas utilizem um corretor ortográfico na abertura de incidentes.

1.12.14. Permitir a abertura de incidentes através de e-mail e web services, para integração com outras soluções.

1.12.15. Possuir a funcionalidade de criação de incidentes a partir de modelos pré-definidos (templates).

1.12.16. Permitir o fechamento de todos os incidentes filhos relacionados a um

incidente pai.

1.12.17. Possuir funcionalidade de fechamento automático do chamado quando o status for Resolvido. (Ex. Após 48 horas sem interação com o usuário final, o chamado será fechado automaticamente).

1.12.18. Permitir a criação de documentos de conhecimento a partir da solução de um registro de um incidente.

1.12.19. Permitir configurar tipos de tratamento especial associado ao contato, isto é, permite identificar contatos (usuários finais afetados) que exigem alguma forma de atenção especial. Ex. Usuário VIP, Deficiente visual.

1.12.20. Permitir controlar como os usuários selecionam os status disponíveis no formulário do chamado, ou seja, permitir a criação de fluxo de transição do chamado, o qual deve seguir um caminho pré-determinado configurado na ferramenta. (Ex., um ticket está em um status Aberto, e o fluxo de transição permite apenas que o analista atualize o status para Fechado).

1.12.21. Permitir controlar como os atributos são designados como necessários (devem ser fornecidos) ou bloqueados (não podem ser atualizados) dependendo do status do chamado, ou seja, permitir configurar quais campos no formulário precisam ser preenchidos e quais não podem ser alterados.

1.12.22. Prover um painel de controle automático (“dashboard”) informando o quadro geral dos incidentes (por exemplo, informar os incidentes com status aberto, fechado, resolvido, pendente com usuário/fornecedor, próximo de romper o SLA).

1.12.23. Prover conjuntos pré-definidos de relatórios e no mínimo, os seguintes Indicadores de Desempenho e Relatórios para o Gerenciamento de Incidentes:

1.12.23.1. Índice de quantidade de Incidentes por departamento, por localidade, por usuário.

1.12.23.2. Índice de incidentes resolvidos em todos os níveis de atendimento.

1.12.23.3. Índice de incidentes encerrados dentro do prazo para cada nível de atendimento.

1.12.23.4. Índice de incidentes escalonados com consulta a base de conhecimento.

1.12.23.5. Índice de reabertura de incidentes.

1.12.23.6. Índice de incidentes escalonados indevidamente.

1.12.23.7. Índice de incidentes “elegíveis” encerrados no 2º atendimento.

1.12.23.8. Índice de evolução do prazo médio de atendimento.

1.12.23.9. Índice de chamados resolvidos através do autosserviço.

1.12.23.10. Ranking de utilização dos canais de comunicação (e-mail, console web e 0800).

1.12.23.11. Ranking dos tipos de hardware com maior volume de falhas.

1.12.23.12. Ranking dos IC's com maior volume de incidentes.

1.12.23.13. Relatório de volume de atendimentos realizados.

1.12.23.14. Relatório de Distribuição dos chamados abertos por incidentes e serviços no período e por localidade.

1.12.23.15. Relatório de Quantidade de chamados abertos por nível de atendimento.

1.12.23.16. Relatório de Quantidade de chamados por fornecedor (abertos e encerrados).

1.12.23.17. Relatório de Quantidade de chamados por Níveis de criticidade.

### 1.13. **Gerenciamento de Problemas**

1.13.1. Possuir mecanismos para o controle de problemas, de acordo com as definições da ITIL V3, permitindo a identificação, classificação, designação, investigação e identificação da causa raiz.

1.13.2. Permitir a definição de prioridade em função do impacto e da urgência.

1.13.3. Permitir, através da interface de gerenciamento de problemas, a associação com os incidentes, requisições, problemas, mudanças e IC's relacionados.

1.13.4. Fechar automaticamente os incidentes em aberto quando houver o fechamento do problema relacionado àqueles incidentes.

1.13.5. Permitir o acompanhamento gráfico gerando alarmes proativos (e-mail e gráficos) em relação ao envelhecimento dos chamados de problema (Por exemplo, permitir que ações de envio de e-mail sejam disparadas no caso de alertas para possíveis violações de SLA's).

1.13.6. Diferenciar a criticidade dos Itens de Configuração para auxiliar a equipe de Gerenciamento de Problemas a classificar os registros de Problemas. 10.14.7. Ser integrada na mesma plataforma que a Plataforma de Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (CMDB).

1.13.7. Permitir que a equipe de Gerenciamento de Problema comunique à Central de Serviços (Service Desk) o status e relatórios de progressos, assim como, soluções temporárias e soluções de contornos.

1.13.8. Permitir a alteração da classificação da severidade ou do impacto de um Problema.

1.13.9. Permitir que analistas utilizem um corretor ortográfico na abertura de problemas.

1.13.10. Permitir a abertura de problemas através de e-mail e web services.

1.13.11. Possuir a funcionalidade de criação de problemas a partir de modelos pré-definidos (templates).

1.13.12. Permitir a criação de documentos de conhecimento a partir da solução de um registro de um problema.

1.13.13. Permitir o fechamento de todos os problemas filhos relacionados a um problema pai

1.13.14. Permitir controlar como os usuários selecionam os status disponíveis no formulário do chamado, ou seja, permitir a criação de fluxo de transição do chamado, o qual deve seguir um caminho pré-determinado configurado na ferramenta. (Ex., um ticket está em um status Aberto, e o fluxo de transição permite apenas que o analista atualize o status para Fechado).

1.13.15. Permitir controlar como os atributos dos chamados são designados como necessários (devem ser fornecidos) ou bloqueados (não podem ser atualizados) dependendo do status do chamado, ou seja, permitir configurar quais campos no formulário precisam ser preenchidos e quais não podem ser alterados.

1.13.16. Prover um painel de controle automático ("dashboard") informando o quadro geral dos problemas (por exemplo, informar os problemas com status aberto, fechado, resolvido, pendente com usuário/fornecedor, próximo de romper o SLA).

1.13.17. Prover, no mínimo, os seguintes indicadores de desempenho e relatórios para o Gerenciamento de Problemas:

1.13.17.1. Índice de problemas encerrados dentro do prazo.

1.13.17.2. Índice de redução do prazo médio de resolução dos problemas.

1.13.17.3. Índice de problemas encerrados dentro do prazo para cada grupo solucionador.

1.13.17.4. Relatório de Distribuição dos problemas por tipo e grupo solucionador.

1.13.17.5. Relatório de Informações sobre atrasos na resolução dos problemas e as ações tomadas.

#### 1.14. **Gerenciamento de Conhecimento**

1.14.1. Possuir uma base de conhecimento onde serão registrados erros conhecidos e soluções para os problemas. Deverá ser possível relacionar os problemas e suas respectivas soluções a mudanças e a incidentes específicos.

1.14.2. Permitir a adição de registros na base de conhecimento a partir dos registros de soluções de incidentes e de problemas.

1.14.3. Permitir o acesso à base de conhecimento via Web, assim como disponibilizar pesquisas por palavras-chave obtidas em um chamado, incidente, problema ou erro conhecido e possibilitar a navegação hierárquica de tópicos ou assuntos.

1.14.4. Possuir a capacidade de gerenciar os erros conhecidos, tornando-os disponíveis para consultas dos usuários e publicação na Web.

1.14.5. Possibilitar a usuários administradores, ou a outros usuários com nível de autorização suficiente, o gerenciamento (inclusão, alteração, consulta e exclusão) das informações armazenadas na base de conhecimento, bem como o gerenciamento das informações a serem armazenadas.

1.14.6. Possuir listas de perguntas frequentes (FAQ's) para cadastrar informações sobre problemas conhecidos, erros comuns, rotinas e procedimentos (scripts), além de permitir a categorização das informações inseridas.

1.14.7. Possuir em sua tela inicial um quadro de avisos onde serão informadas indisponibilidades de serviços (correntes ou programadas), mudanças relevantes ou outras mensagens genéricas cadastradas por um usuário administrador, e deverá permitir o direcionamento das informações para todos os usuários ou apenas para grupos de usuários.

1.14.8. Prover dados do processo de Gerenciamento do Conhecimento para os processos de Incidentes e Problemas nativamente.

1.14.9. Suportar o cadastro, a alteração, a revisão, a desativação, a publicação, a definição de público-alvo, a definição de área responsável, a alteração de status e a categorização de documentos de conhecimento.

1.14.10. Suportar o recebimento de propostas de documento de conhecimento, sua posterior análise e sua aceitação ou rejeição. O recebimento de propostas de documentos de conhecimento deve ter origem no gerenciamento de incidentes, no gerenciamento de problemas ou em uma solicitação direta de um usuário.

1.14.11. Suportar revisões para cada documento de conhecimento e a emissão de alertas configuráveis.

1.14.12. Deve permitir anexar documentos, além de figuras e link's.

1.14.13. Prover resultados de pesquisas na base de conhecimento que incluam a relevância do documento através de pontuação e a qualificação do documento realizada por usuários e analistas.

1.14.14. A ferramenta deverá permitir que sempre seja solicitada a pesquisa na base de conhecimento para o usuário final antes da abertura de um incidente ou requisição.

1.14.15. Possibilitar a criação do documento através da escolha de um modelo padrão.

1.14.16. Permitir a seleção dos campos para pesquisa como título, sumário do documento, problema ou solução encontrada.

1.14.17. Permitir a criação de fluxo de aprovação ao documento da base de conhecimento, garantindo que futuras alterações sejam notificadas e aprovadas pelo time responsável.

1.14.18. Permitir associar ao log do incidente ou problema o link para o documento de conhecimento utilizado.

1.14.19. Controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento.

1.14.20. Permitir avaliar a qualidade de documentos da base através de pesquisas com o usuário final ou analista.

1.14.21. Permitir aos usuários e analistas enviar comentários sobre o documento de conhecimento.

1.14.22. Permitir o cadastro de palavras e símbolos que devem ser ignoradas nas pesquisas (Ex: “e”, “a”, “ou”, “sempre”, “já”, “tudo”, entre outras).

1.14.23. Permitir o cadastro de palavras gêmeas para pesquisa. (Ex: “Desktop” = “Computador”, “empregado” = “usuário”, “HD” = “Disco rígido”, entre outras).

1.14.24. Permitir a utilização de corretor ortográfico em Português na criação de documentos de conhecimento.

1.14.25. Permitir configurar o controle de acesso para escrita e/ou leitura do documento levando em consideração o perfil do usuário.

1.14.26. Permitir que ao realizar uma busca dos documentos, que a ferramenta apresente automaticamente os documentos mais importantes relacionados ao assunto na interface dos usuários finais.

1.14.27. Disponibilizar a funcionalidade de pesquisa de documentos similares, na criação de um novo documento.

1.14.28. Prover no mínimo os seguintes Indicadores de desempenho e relatórios:

1.14.29. Volume de atualizações da base de conhecimento (por categoria de chamado).

1.14.30. Quantidade de acessos à base por meio da própria Plataforma e web (por tipo de informação).

1.14.31. Ranking de acessos (por tipo de informação).

1.14.32. Quantidade de incidentes resolvidos após consulta à base de conhecimento.

## 1.15. **Gerenciamento de Nível de Serviço**

1.15.1. Suportar a definição de níveis de serviço para os processos de Incidentes, Problemas, Mudanças e Requisições de Serviços.

- 1.15.2. Permitir a definição dos níveis de serviço de tempo para início do atendimento e tempo de solução, no mínimo.
- 1.15.3. Permitir a identificação dos níveis de serviço estabelecidos para um chamado de acordo com seu tipo, classificação, prioridade, área-fim, IC's envolvidos e usuários envolvidos.
- 1.15.4. Possibilitar a definição de paradas programadas e janelas de manutenção para os serviços de TI, de modo que interrupções durante esses intervalos não influenciem o cálculo dos níveis de serviço correspondentes.
- 1.15.5. Emitir alerta automático (e-mail), quando um nível de serviço estiver próximo de seu limite de acordo com valores limites pré-estabelecidos.
- 1.15.6. Prover às gerências de incidentes, problemas e requisições de serviços, o acesso a informações de SLA's.
- 1.15.7. Permitir a associação automática de incidentes, problemas e mudanças a serviços e SLA's, possibilitando a visualização dos incidentes que impactaram serviços e SLA's.
- 1.15.8. Permitir a emissão de relatórios comparativos entre os níveis de serviço acordados e os níveis de serviço efetivamente realizado para requisições, chamados, incidentes, problemas e mudanças.
- 1.15.9. Permitir a emissão de gráficos gerenciais consolidados por período, contendo os indicadores de desempenho.
- 1.15.10. Possibilitar o cadastro dos SLA's com base em calendários de cálculo e calendários de trabalho, onde esses calendários definirão quando o SLA pode ser aplicado e qual será o cálculo de horas para esse SLA.
- 1.15.11. Possuir a funcionalidade de STOP SLA, para que possa ser calculado atrasos no serviço por motivo de terceiros, esse cálculo deverá ser apresentado em tempo real nas aplicações de Solicitações de Serviço e Incidentes com objetivo dos gestores dos processos poderem gerenciar de forma mais dinâmica o não cumprimento dos SLA's.
- 1.15.12. Permitir configurações de alertas para Gestão de Níveis de Serviço via e-mail.
- 1.15.13. Possibilitar a criação de eventos e macros associados a SLA's que serão utilizados para notificação e para escalar o chamado (por exemplo, permitir que ações de envio de email sejam disparadas no caso de violações de SLA's, permitir que ações de envio de email sejam disparadas no caso de alertas para possíveis violações de SLA's, permitir que os chamados sejam escalados no caso de violações de SLA's, permitir que os chamados sejam escalados no caso de alertas para possíveis violações de SLA's).
- 1.15.14. Registrar os alarmes e violações de SLA através de cores e símbolos.
- 1.15.15. Permitir a associação e a configuração de calendários de horas de trabalho (por exemplo, para horário de expediente de 8h00 – 18h00, será contabilizado o prazo corrido de 10 horas úteis) aos SLA's para que sejam calculados corretamente.
- 1.15.16. Permitir o gerenciamento do ciclo de vida de um Acordo de Nível Operacional (OLA - Operational Level Agreement).
- 1.15.17. Permitir o registro dos custos das violações para cada SLA. 10.17. Gerenciamento de Mudanças
- 1.15.18. Permitir o registro e a classificação das mudanças.
- 1.15.19. Permitir a associação de uma mudança a um IC através da interface de

gerenciamento de mudanças.

- 1.15.20. Permitir a avaliação de impacto de uma mudança através de interface gráfica e por relatório relacionando todos os IC's que podem ser afetados.
- 1.15.21. Permitir a execução da análise de impacto da mudança de forma automática. A funcionalidade terá que varrer o CMDB retornando de forma gráfica para o analista de mudanças quais impactos a mesma terá.
- 1.15.22. Permitir o acompanhamento do processo de mudança fim a fim (desde o registro até a implantação e revisão da mudança).
- 1.15.23. Permitir o cadastro de mudanças pré-aprovadas.
- 1.15.24. Permitir a definição de níveis de acesso aos registros em função do perfil do usuário.
- 1.15.25. Permitir que um participante do Comitê de Mudanças possa delegar a sua aprovação para outro usuário.
- 1.15.26. Permitir que determinados tipos de mudança tenham a sua aprovação delegada para outro usuário.
- 1.15.27. Registrar a hora e o responsável por toda e qualquer alteração no registro de uma mudança.
- 1.15.28. Implantar workflow automatizado para a aprovação de mudanças programadas, emergenciais e padrão.
- 1.15.29. Obter do CMDB a lista de todos os IC's afetados pela mudança.
- 1.15.30. Armazenar e fornecer templates de planejamento das mudanças.
- 1.15.31. Possuir integração nativa com o módulo de gerenciamento de nível de serviço.
- 1.15.32. Gerar notificações através da interface gráfica e e-mail para o início e final das mudanças.
- 1.15.33. Disponibilizar para o Service Desk (Central de Serviços) quadro de avisos com as principais mudanças em andamento e o impacto no ambiente.
- 1.15.34. Prover integração das Requisições de mudança com as atividades de liberações.
- 1.15.35. Prover um relatório integrando as mudanças com as liberações.
- 1.15.36. Prover um relatório possibilitando a visão de mudanças com sucesso: por área usuária, por área de TI, por área de negócio.
- 1.15.37. Prover um painel de controle automático ("dashboard") possibilitando a visão da eficiência operacional e dos impactos dos processos de negócio.
- 1.15.38. Prover um ciclo de vida da Requisição de Mudança em conformidade com o ITIL V3.
- 1.15.39. Prover uma visão de detecção de colisão, de forma automática, com outras mudanças planejadas.
- 1.15.40. Realizar o fechamento de problemas e incidentes automaticamente quando uma mudança relacionada for implementada com sucesso.
- 1.15.41. Possuir calendário de visualização para facilitar o planejamento das mudanças.
- 1.15.42. Possibilitar o relacionamento das solicitações de mudanças com outros incidentes, problemas, mudanças ou requisições.

- 1.15.43. Permitir a abertura de solicitações de mudança através de e-mail e web services.
- 1.15.44. Disponibilizar a criação de listas de atividades para serem executadas no registro de uma solicitação de mudanças.
- 1.15.45. Disponibilizar ferramenta de workflow para fluxos de mudanças que envolvam integrações com outras soluções.
- 1.15.46. Permitir a criação de solicitações de mudanças a partir de modelos pré-definidos. (templates).
- 1.15.47. Permitir o fechamento de todas as solicitações de mudanças filhas relacionadas a uma solicitação de mudança pai.
- 1.15.48. Oferecer Calendário de Mudanças gráfico, permitindo a visualização e o controle da agenda de mudanças.
- 1.15.49. Permitir visualizar todos os itens de configuração de uma mudança e seus relacionamentos, possibilitando incluir itens de configuração relacionados que não tenham sido originalmente vinculados à mudança.
- 1.15.50. Permitir controlar como os usuários selecionam os status disponíveis no formulário, ou seja, permitir a criação de fluxo de transição, o qual deve seguir um caminho pré-determinado configurado na ferramenta. (Ex., um ticket está em um status Aberto, e o fluxo de transição permite apenas que o analista atualize o status para Fechado).
- 1.15.51. Permitir controlar como os atributos são designados como necessários (devem ser fornecidos) ou bloqueados (não podem ser atualizados) dependendo do status do chamado, ou seja, permitir configurar quais campos no formulário precisam ser preenchidos e quais não podem ser alterados.
- 1.15.52. Prover no mínimo os seguintes Indicadores de desempenho e relatórios:
- 1.15.53. Índice de incidentes e problemas ocorridos devido a liberações realizadas.
- 1.15.54. Índice de atualização dos IC's.
- 1.15.55. Índice de liberações realizadas dentro do prazo.
- 1.15.56. Índice de solicitações de mudança implementadas.
- 1.15.57. Índice de mudanças não planejadas com impactos em processos críticos.
- 1.15.58. Quantidade de mudanças solicitadas e que foram consideradas inviáveis/negadas pelo comitê gestor de mudanças.
- 1.15.59. Informações sobre o status de cada mudança, principalmente quanto ao prazo de implementação, incluindo justificativas das mudanças atrasadas.
- 1.15.60. Relatório de status de todos os problemas e incidentes pendentes relacionados a mudanças e/ou liberações.
- 1.15.61. Relatório de quantidade de liberações realizadas.
- 1.15.62. Relatório de distribuição das liberações por departamento/localidade.
- 1.15.63. Relatório de distribuições de liberação por tipo.
- 1.15.64. Relatório de crescimento da demanda.
- 1.15.65. Relatório de liberações por fornecedor.
- 1.15.66. Relatório de desempenho das liberações por fornecedor.
- 1.15.67. Relatório de indicadores de desempenho.

## 1.16. Gerenciamento de Liberação e Implementação

- 1.16.1. Permitir o acompanhamento do ciclo de vida completo do Gerenciamento de Liberações e Distribuição para as fases de, mas não limitado a, planejamento, construção, testes, garantia da qualidade, agendamento e distribuição.
- 1.16.2. Permitir o estabelecimento dos critérios de conclusão de uma liberação, por exemplo, mas não limitado a ter a capacidade de estabelecer tarefas ou marcos auditáveis que suportam o processo decisório para determinar se todos os requisitos da liberação foram cumpridos para a aprovação da distribuição.
- 1.16.3. Ser integrada a uma Biblioteca Definitiva de Software / Mídias.
- 1.16.4. Permitir o agendamento das atividades de distribuição e entrega de liberações.
- 1.16.5. Permitir a construção, empacotamento e o agendamento de diferentes tipos de pacotes de liberação.
- 1.16.6. Facilitar a identificação e o controle sobre aspectos do pacote de liberação, tais como software, hardware, documentação, requisitos de treinamento, etc.
- 1.16.7. Facilitar o processo de autorização e agendamento de liberação de pacotes de forma integrada ao processo de Gerenciamento de Mudanças.
- 1.16.8. Permitir definir e tornar obrigatório, caso necessário, o processo de validação da Liberação e as atividades de teste.
- 1.16.9. Permitir o versionamento de pacotes de Liberação.
- 1.16.10. Possuir funcionalidades para o gerenciamento da reversão de Liberações (rollback) para versões anteriores da configuração.
- 1.16.11. Garantir que o processo de Liberação terá disponível todas as informações requeridas contidas no CMDB para a distribuição dos pacotes, através de integração com o processo de Gerenciamento de Ativos e Configuração.
- 1.16.12. Permitir a atualização automática do CMDB com as novas informações do item de configuração atualizado pela liberação.
- 1.16.13. Garantir que uma Liberação passe por processos de agendamento da distribuição e todas as aprovações requeridas pelo processo de Gerenciamento de Mudanças.
- 1.16.14. Gerenciamento de Configuração e Repositório de Dados de Configuração (CMDB)
- 1.16.15. Permitir o acesso ao CMDB e disponibilizar queries (coletas) para visualização dos Itens de Configuração.
- 1.16.16. Possibilitar, através da identificação de um determinado IC, todos os relacionamentos e eventos ligados aos incidentes, problemas, mudanças, liberações, acordo de nível de serviço, contratos de garantia, licenças disponíveis, hardware que estão ligados a este IC (árvore horizontal e vertical).
- 1.16.17. Permitir a gestão de todo o ciclo de vida do ativo (planejamento de aquisição, aquisição, provisão, suporte, manutenção e descarte).
- 1.16.18. Atualizar e manter os IC's no CMDB.
- 1.16.19. Permitir o ajuste e adaptação (personalização) das informações do Item de Configuração.
- 1.16.20. Permitir que os dados sejam exportados em um dos seguintes formatos: CSV, HTML e TXT.

- 1.16.21. Permitir a criação e atualização de um modelo de serviço e seus respectivos relacionamentos no CMDB.
- 1.16.22. Disponibilizar graficamente um mapa com a dependência lógica das aplicações e dispositivos de infra.
- 1.16.23. Permitir a identificação dos dispositivos de infra que disponibilizam um serviço ou aplicação.
- 1.16.24. Permitir o mapeamento dos relacionamentos dos Itens de Configuração e classificar em: dependência, componentes e membros de um grupo.
- 1.16.25. Permitir a criação de filtros no momento da reconciliação do CMDB para que só sejam populados no CMDB dados de IC's que são permitidos pelo gestor da configuração.
- 1.16.26. Permitir a representação de diversos componentes de infraestrutura por meio de Itens de Configuração dentro do CMDB.
- 1.16.27. Permitir a representação como IC's de, no mínimo, os seguintes componentes: servidores, sistemas, ativos de rede, topologia da rede, aplicações e informações de usuários.
- 1.16.28. Disponibilizar um modelo padrão para a representação gráfica dos IC's.
- 1.16.29. Permitir o relacionamento e identificação das dependências entre os IC's.
- 1.16.30. Possuir a capacidade de criar novos Itens de Configuração (IC's) e manter as configurações de acordo com a necessidade do Contratante.
- 1.16.31. Disponibilizar a visualização dos IC's por meio de serviço do catálogo de serviços atrelados com todos os Itens de Configuração referente ao serviço.
- 1.16.32. Disponibilizar uma interface gráfica Web para visualização dos IC's e seus relacionamentos.
- 1.16.33. Possuir um mecanismo para incluir e relacionar itens configuráveis (físico) dentro de um processo de TI e aplicação (lógico).
- 1.16.34. Prover funcionalidade de pesquisa por IC's para qualquer processo de TI relacionado ao mesmo.
- 1.16.35. Permitir o relacionamento entre pessoas, processos e tecnologia de dados dentro do CMDB. As informações podem ser provenientes de várias fontes, como: ferramentas de descobrimento (discovery), banco de dados de ativos de TI, ferramentas de rede e processos de negócio.
- 1.16.36. Permitir a população do CMDB e mantê-lo atualizado por meio de troca de dados com a solução de inventário contida no processo.
- 1.16.37. Possuir um mecanismo para popular manualmente os IC's no CMDB.
- 1.16.38. Permitir o armazenamento dos dados manipulados no CMDB.
- 1.16.39. Prover mecanismo de Federação que permita o acesso ao CMDB e a seus objetos, como documentos e arquivos, por meio de um link ou referência para que o CMDB não armazene localmente todos estes objetos.
- 1.16.40. Prover mecanismo de Reconciliação que permita consolidar as informações e visões de um elemento ou instância a partir da obtenção de dados de mais de uma fonte de origem, a fim de evitar a duplicidade das informações e agrupar os itens automaticamente.
- 1.16.41. Permitir a definição de perfis de usuários, como: administradores de sistema, analistas de service desk, especialistas de rede, atribuindo a cada perfil um nível

de autorização específico.

- 1.16.42. Permitir a definição de permissões para cada campo do IC com, no mínimo, as seguintes opções: nenhum acesso, somente visualização e alteração.
- 1.16.43. Prover um acesso seguro e controlado para o CMDB.
- 1.16.44. Prover uma interface gráfica que permita navegar, modificar e extrair informações relacionadas aos Itens de Configuração, como indicadores de criticidade e classificação de falha de um IC.
- 1.16.45. Apresentar graficamente o relacionamento entre pai e filho dos IC's, como os mapas gerados com a estrutura dos serviços de TI.
- 1.16.46. Suportar a configuração em cluster de Sistema Operacional (SO) e banco de dados, bem como a utilização de múltiplos servidores de aplicação.
- 1.16.47. Permitir a definição de uma estrutura de categorização dos IC's, com a categoria principal e subcategoria, no mínimo.
- 1.16.48. Permitir a associação dos IC's aos Serviços de Negócio, estabelecendo quais são os IC's que participam da infraestrutura de um determinado serviço.
- 1.16.49. Permitir a associação dos IC's aos serviços de terceiros envolvendo Contratos de Apoio – Cas (Underpinning Contracts - UC). Estabelecendo quais IC's são suportados por um determinado serviço externo.
- 1.16.50. Disponibilizar funcionalidade para registro de períodos de bloqueio com a possibilidade de emissão de alertas.
- 1.16.51. Disponibilizar aplicação de uma linha base dos Itens de Configuração(Snapshot) autorizados pelo CMDB versus a linha base (Snapshot) dos Itens de Configuração descobertos pela ferramenta de Inventário (Discovery).
- 1.16.52. Ser capaz de dentro da interface gráfica de visualização dos relacionamentos e dos itens de configuração filtrar os componentes por relacionamentos e por tipos de IC's, refletindo, imediatamente, a nova visualização dos IC's na interface gráfica.
- 1.16.53. Permitir o filtro de profundidade e abrangência nas consultas dentro do CMDB, possibilitando ao analista de CMDB ter mais ou menos visibilidade das camadas do CMDB.
- 1.16.54. Possuir a capacidade de gerar relatórios gerenciais baseados nos dados cadastrados.
- 1.16.55. Prover relatórios gerenciais e auditoria relacionada ao inventário dos IC's.
- 1.16.56. Disponibilizar relatórios gerenciais, via Web, personalizáveis de acordo com as necessidades e informações relacionadas à Central de Serviços.
- 1.16.57. Relacionar aos IC's específicos seus contratos para controle de garantia, de aluguel, de compra ou manutenção.
- 1.16.58. Dispor de uma funcionalidade que permita informar ao analista utilizar quais relacionamentos dos IC's serão levados em consideração no momento da análise de impacto.
- 1.16.59. Possuir descobrimento (Discovery) de servidores (Linux Red Hat, Linux Debian, Linux Suse, Linux CentOs, AIX, Windows 2000, 2003 e 2008) com ou sem agente (SSH).
- 1.16.60. Possuir descobrimento (Discovery) de aplicações de mercado (ex: BEA, HP, CA, IBM, JBOSS, McAfee, Microsoft, Oracle, SAP, Siebel, Sybase, Symantec, TIBCO, VMware, dentre outros) com ou sem agente (SSH).

- 1.16.61. Possuir relacionamento automático dos servidores e das aplicações que rodam nos Servidores. 1
- 1.16.62. Permitir o descobrimento (Discovery) de ambiente em cluster ou virtualizado.
- 1.16.63. Detecção de mudanças dos Servidores, Serviços, Software, Parâmetros, Arquivos Gerenciados, dados gerenciados e Dados de Configuração que estão sendo gerenciados.
- 1.16.64. Permitir criar baselines de Configuração
- 1.16.65. Permitir criar Padrões de Configuração.
- 1.16.66. Permitir a comparação entre Servidores e mostrar as diferenças existente entre os mesmos.
- 1.16.67. Permitir configurar Regras de Conformidade para detectar violação das políticas configuradas.
- 1.16.68. Possuir interface gráfica para demonstrar o relacionamento entre os itens de configuração.
- 1.16.69. Permitir pelo menos cinco níveis de relacionamentos na interface gráfica.
- 1.16.70. Permitir visualizar somente os itens afetados por um item de configuração (Análise de Impacto).
- 1.16.71. Permitir visualizar somente os itens que afetam um item de configuração (Análise de Causa Raiz).
- 1.16.72. Permitir filtrar os tipos de itens de configuração a se visualizar (por exemplo, visualizar somente itens de configuração do tipo Serviço ou SLA).
- 1.16.73. Permitir a seleção de 2 (dois) itens de configuração para a visualização do caminho completo entre estes dois itens quando houver relacionamento entre eles.
- 1.16.74. Permitir pesquisar os itens de configuração diretamente na interface de visualização dos relacionamentos.
- 1.16.75. Possuir funcionalidade de mostrar/esconder os itens de configuração em exibição.
- 1.16.76. Permitir o controle de aproximação da imagem (zoom) para facilitar a visualização dos itens de configuração.
- 1.16.77. Permitir alterar níveis hierárquicos a serem visualizados dinamicamente.
- 1.16.78. Permitir que a visualização seja salva em um modelo para futuras consultas.
- 1.16.79. Possuir funcionalidade de pesquisa no gráfico para facilitar o encontro de informações.
- 1.16.80. Permitir a criação de um item de configuração diretamente na interface gráfica de visualização.
- 1.16.81. Permitir a criação de relacionamentos diretamente na interface gráfica de visualização.
- 1.16.82. Mostrar o status do item de configuração na interface gráfica (Ex. Ativo, Indisponível, em manutenção, etc).
- 1.16.83. Permitir, através de diferentes visões, a visualização dos itens de configuração.
- 1.16.84. Permitir a criação de novos filtros definidos pelo usuário para facilitar a

visualização dos relacionamentos entre os itens de configuração.

1.16.85. Permitir a listagem dos itens de configuração que sofreram mudanças no último dia, última semana ou último mês.

1.16.86. Permitir visualizar facilmente quantas requisições, incidentes, problemas e solicitações de mudanças estão relacionados ao item de configuração.

1.16.87. Executar o versionamento dos itens de configuração de forma automática.

1.16.88. Permitir a associação de SLA's aos itens de configuração para a contabilização do tempo de atendimento a estes itens.

1.16.89. Possuir mecanismo de reconciliação de itens de configuração para evitar duplicação de itens durante as importações.

## 1.17. **Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TI**

1.17.1. Permitir a definição do catálogo de serviços e o cadastro e manutenção de descrição de serviços, assim como de seus atributos.

1.17.2. Prover a personalização da estrutura do catálogo de serviços, devendo esta parametrização ser realizada através da própria interface da ferramenta pelos administradores da ferramenta.

1.17.3. Permitir o relacionamento dos serviços de TI disponíveis com seus respectivos usuários.

1.17.4. Permitir que, para cada serviço e/ou item de configuração, seja possível informar o seu grau de prioridade (importância) para o negócio de forma a estabelecer a priorização no atendimento.

1.17.5. Prover a disponibilização do catálogo de serviços aos usuários.

1.17.6. Permitir a criação de uma hierarquia (por exemplo, categoria e subcategoria) de serviços por meio da criação de dependências com relacionamento do tipo pai/filho.

## 1.18. **Gerenciamento de Ativos de TI**

1.18.1. Descobrir e identificar estações de trabalho, notebooks ou servidores não-gerenciados para oferecer suporte automático às instalações do agente ou localizar estações de trabalho, notebooks e servidores que não pertencem à rede organizacional. Para tanto, esta funcionalidade deve:

1.18.2. Fornecer um processo de descoberta descentralizada minimizando o impacto sobre o tráfego de rede ou de segurança.

1.18.3. Ser capaz de designar "scan points" dentro de cada sub-rede do console. Este "scan point" deve ser qualquer máquina não dedicada que está sendo gerenciado pelo produto.

1.18.4. Ser capaz de identificar novas estações de trabalho, notebook's e servidores conectados à rede IP e as informações descobertas devem incluir (mas não limitado a) hostname, OS, endereço IP e endereço MAC.

1.18.5. Oferecer um método para instalar o agente, quando aplicável.

1.18.6. Permitir que o administrador configure e agende os scan's.

1.18.7. A coleta de dados de inventário só deve carregar as diferenças a partir da última verificação.

1.18.8. Permitir a coleta e gerenciamento de informações dos componentes de estações de trabalho, notebooks ou servidores sob demanda. Para tanto, esta funcionalidade deve:

1.18.9. Ser capaz de detectar informações de ativos de hardware dos sistemas que têm os agentes instalados sem a necessidade de configuração ou agendamento de um processo de inventário.

1.18.10. Permitir que as alterações de inventário que são processados automaticamente no agente sejam enviadas para o servidor sem intervenção do operador.

1.18.11. Registrar todas as informações sobre estações de trabalho, notebooks ou servidores no servidor de gerenciamento sendo que algumas das informações básicas devem incluir, no mínimo:

1.18.11.1. Informações do BIOS.

1.18.11.2. Velocidade e tipo de CPU.

1.18.11.3. Espaço em disco rígido.

1.18.11.4. Quantidade de memória disponível.

1.18.11.5. Nome do computador

1.18.11.6. Modelo de computador.

1.18.11.7. Endereço IP.

1.18.11.8. Sistema operacional.

1.18.11.9. Periféricos conectados.

1.18.12. Permitir que os usuários do console criem consultas personalizadas sobre informações de estações de trabalho, notebooks ou servidores para serem recuperadas pelos agentes.

1.18.13. Ser capaz de agrupar clientes dinamicamente com base nas informações de estações de trabalho, notebooks ou servidores.

1.18.14. Ser capaz de listar todos os softwares e aplicativos, incluindo números de versão, que estão instalados na máquina do agente.

1.18.15. Ser capaz de listar todos os softwares e aplicativos instalados para um grupo de clientes, incluindo o número de instalação para cada software ou aplicação.

1.18.16. Permitir que os usuários do console criem consultas personalizadas em informações de inventário de software a serem recuperada pelos agentes.

1.18.17. Ser capaz de reunir, armazenar e analisar informações de aplicações de softwares instalados em estações de trabalho, notebooks ou servidores, possibilitando assim o controle efetivo do uso das licenças existentes.

1.18.18. Possuir uma arquitetura de implementação contemplando os seguintes aspectos:

1.18.19. A ferramenta deve permitir indicar o máximo de banda permitido.

1.18.20. A ferramenta deve suportar estações de trabalho, notebooks ou servidores conectados via rede corporativa (LAN) e VPN para os equipamentos que estejam dentro do range de IP's da rede do Inbra.

1.18.21. A ferramenta deve suportar inventário em ambientes multiplataforma (Windows, Unix, Linux e MacOS).

1.18.22. A ferramenta deve permitir integração com outro software de gerência através de APIs ou WebServices.

1.18.23. A ferramenta deve possibilitar que os dados trafegados sejam criptografados através do uso de algoritmos como 3DES ou AES.

## 1.19. Deverá prover atendimento via chat web e WhatsApp.

1.19.1. Deverá ser capaz de identificar o usuário do Incra e analisar seu histórico recente de chamados para fins de auxiliar a identificação e ferramenta da requisição, ou personalização do atendimento. Para isso deve integrar as bases de usuários do Incra (*Posic*) e realizar interação com a ferramenta de gerenciamento de identidades.

1.19.2. Deverá permitir interação com o Assistente Virtual Inteligente utilizando “linguagem natural ou coloquial”, em língua Portuguesa Brasileira, como se estivesse falando com um humano, tornando mais fácil e produtiva sua interação, devendo tratar neologismos, gírias e regionalismos, de forma a entender a real intenção dos usuários ao efetuarem uma pergunta ou busca por conteúdo.

1.19.3. Deverá oferecer um Modelo de Linguagem Natural parametrizável que contemple vocabulário, conceitos e termos específicos para emular a atividade humana de atendimento ao usuário e permita a customização de vocabulário específico.

1.19.4. Deverá manter o diálogo, considerando as questões feitas durante o atendimento, de forma a manter o diálogo o mais humanizado possível. Deverá correlacionar as perguntas e respostas feitas durante o atendimento, garantindo a continuidade da compreensão da intenção do usuário ao utilizar o serviço.

1.19.5. Deverá ter a capacidade de efetuar perguntas de esclarecimento aos usuários para entendimento da real intenção de sua procura pelo atendimento. O Assistente poderá identificar a necessidade dos usuários de maneira proativa, oferecendo auxílio ou esclarecendo dúvidas durante a interação destes com o Assistente Virtual Inteligente, seguindo regras de negócio previamente definidas.

1.19.6. Deverá conter o recurso de “auto navegação”, possibilitando levar o usuário para determinada página web ou área de conteúdo relacionado à sua pergunta, de forma automática ou através de links disponibilizados pelo Assistente.

1.19.7. Deverá ser capaz de identificar o contexto do usuário, possibilitando o tratamento diferenciado de acordo com a origem da interação (web, aplicativo móvel, etc) e com o contexto. Em caso de identificação do usuário, deverá ser possível o tratamento personalizado do mesmo, trazendo informações e respostas não genéricas, mas sim específicas ao contexto do usuário em questão, trazendo o posicionamento das solicitações em tratamento, caso existam.

1.19.8. Deverá ser possível a criação de fluxos de atendimento, por meio de programação de árvores de decisões e perguntas de esclarecimento e de direcionamento dos usuários.

1.19.9. Deverá, ainda, ser possível o treinamento da ferramenta para constante evolução do entendimento da linguagem do usuário, de seu contexto, de sua intenção (intend) ao efetuarem suas perguntas, independente das palavras que utiliza, através da aplicação de inteligência artificial (curadoria). O uso de “palavras-chave” não deverá ser a base da tecnologia. O treinamento deverá buscar uma melhoria contínua no atendimento aos usuários pelo chatbot, com o enriquecimento da sua inteligência. Essa atividade de curadoria poderá ser realizada exclusivamente por seres humanos para fins de alimentar a inteligência da ferramenta.

1.19.10. A ferramenta deverá permitir o constante aprimoramento do entendimento das perguntas feitas pelos usuários, bem como das respostas fornecidas, páginas de direcionamento e web links de referência. Entende-se por aprimoramento, os seguintes itens (lista não exaustiva): atualização dos assuntos relacionados às áreas de conhecimento existentes; atualização das respostas fornecidas pelo Assistente Virtual Inteligente; atualização de Links Web referenciados na resposta fornecida pelo Assistente Virtual Inteligente.

1.19.11. Deverá ser possível a administração da árvore de decisão mapeada e a reclassificação de questões não respondidas ou respondidas erroneamente, como forma de aumentar o aprendizado e melhorar a produtividade/assertividade do Assistente Virtual inteligente, sem a necessidade de intervenção da Contratada.

1.19.12. A ferramenta deverá permitir o acompanhamento dos atendimentos executados pelo Assistente Virtual Inteligente, permitindo a tomada de decisões para correção de percurso, gestão de crises ou inclusão de novas áreas de conhecimento, caso necessário.

1.19.13. A ferramenta deve possibilitar o transbordo do atendimento para um humano, com repasse de todo o histórico da conversa atual ao atendente, como forma de não duplicar os esforços e de trazer uma experiência mais agradável ao usuário, sem a necessidade de repetição das perguntas de identificação e outras informações já prestadas durante o atendimento.

1.19.14. Quando o atendimento for transferido para um humano, a ferramenta deverá ser capaz de apresentar a fila de espera, informando a posição do usuário na fila de atendimento, respeitando o respectivo TMS.

1.19.15. A ferramenta deverá permitir a integração com sistemas “legados” ou de “backend” por meio de APIs (Application Program Interface – Interface de Programa Aplicativo) abertas ou WebServices.

1.19.16. Eventuais adaptações ou criações de novas API/Webservices ficam a cargo da Contratada.

1.19.17. O Assistente Virtual deverá possibilitar a identificação e registro de usuários, atualização de dados cadastrais, inclusive senha, autenticação, registro e acompanhamento de solicitações, complemento de solicitações, reabertura e quaisquer outras ações definidas nos fluxos de atendimento, totalmente integrada à ferramenta de ITSM. Deverá ainda responder automaticamente as solicitações dos usuários, desde que as mesmas tenham resposta padrão cadastrada, através da análise da árvore de classificação da demanda e da análise textual da solicitação.

1.19.18. Deve buscar compreender o quanto antes a intenção do usuário. Assim que for identificado se tratar de um atendimento relacionado à TIC deve-se abrir um chamado no ITSM para fins de registro e contabilização dos respectivos níveis mínimos de atendimento. O tempo limite para compreensão da intenção do usuário deverá ser definido no momento da elaboração do fluxo de atendimento.

1.19.19. Deve estar integrada com uma ou mais plataformas cognitivas permitindo o constante aprendizado de máquina. Deverá ser possível a execução de pesquisas de satisfação através do Assistente Virtual.

1.19.20. Deverá estar integrada com as ferramentas de monitoramento para fins de identificação de possíveis indisponibilidades em recursos e sistemas e repasse da informação ao usuário.

1.19.21. Deverá prover relatórios de desempenho do Assistente Virtual Inteligente, em tempo real, com informações detalhadas sobre os atendimentos prestados aos usuários, incluindo em relação às perguntas que o Assistente não soube responder, dentre outros.

1.19.22. Deverá fornecer ferramenta analítica que permita o cruzamento de informações referentes à atuação do Assistente Virtual Inteligente para tomada de decisão, possibilitando:

1.19.22.1. A avaliação do desempenho da ferramenta, tomando como base as informações oriundas dos atendimentos realizados pelo Assistente Virtual

Inteligente.

1.19.22.2. A realização de auditoria de utilização da ferramenta através do rastreamento dos diálogos mantidos entre o Assistente Virtual Inteligente e os usuários.

1.19.23. Toda a base de conhecimento gerada deve ser disponibilizada em tempo real na ferramenta de ITSM, de forma total ou incremental. Após o término do contrato, a Contratada deverá fornecer a base total.

## 1.20. **Assistente Virtual Inteligente (Chatbot) - Requisitos de Infraestrutura**

1.20.1. A interface da ferramenta deve obrigatoriamente suportar execução no navegador de internet (browser), sem que haja necessidade de instalar um cliente local da aplicação.

1.20.2. Deve fornecer opções para comunicações seguras e criptografadas entre seus servidores e entre seus servidores e browsers. A comunicação segura deve fazer uso de protocolos e tecnologias amplamente utilizadas pelo mercado, tais como HTTPS/SSL ou outros protocolos seguros de comunicação.

1.20.3. A interface WEB para operacionalização do serviço deverá estar aderente ao padrão W3C, ao padrão WCAG 2.0 de acessibilidade e ser compatível com os browsers Google Chrome 40 ou posterior, Mozilla Firefox 48 ou superior e Edge 14 ou superior.

1.20.4. Deve ser capaz de consumir Web Services disponibilizados por outras aplicações.

1.20.5. Permitir que as suas camadas de servidores Web e de aplicação tenham escalabilidade tanto vertical (mais processadores na mesma máquina) quanto horizontal (mais máquinas).

1.20.6. Deve considerar o desempenho e alta disponibilidade como fator de especial relevância, mesmo em situações de crescimento de volume de dados, ataques DoS e flash crowd, através de mecanismos de gestão e distribuição de carga e tráfego, garantindo velocidade e segurança.

1.20.7. Deverá ser possível realizar o backup das informações da ferramenta sem a necessidade de interrupção dos serviços.

1.20.8. A ferramenta deverá prever conjunto de Software/Datacenter a ser utilizado para a hospedagem da prestação dos serviços em conformidade com os requisitos descritos. Isso deve-se ao fato de que a maioria dos fornecedores oferecem a ferramenta no modelo SaaS - Software as a Service.

1.20.9. A ferramenta deverá todos os meios para ser monitorável e gerenciável pelas respectivas equipes especializadas responsáveis por essas atividades.

1.20.10. Deverão ser disponibilizados meios para realização de backup do assistente por parte da equipe especializada responsável pela atividade.

1.20.11. Os componentes ou módulos da ferramenta que necessitem de implantação, comunicação ou qualquer tipo de integração com a rede e/ou com sistemas do Inbra deverão ser passíveis de configuração com as soluções de balanceamento de carga e firewall de aplicação existentes na infraestrutura do Contratante.

1.20.12. A plataforma de gestão e monitoramento do Assistente Virtual deverá gravar logs de operações dos usuários, incluindo tentativas de acesso não autorizado, modificações, autorizações concedidas, entradas e saída do serviço.

1.20.13. A ferramenta deverá controlar o tempo de inatividade no uso da aplicação, com logout automático após tempo predeterminado.

- 1.20.14. A ferramenta deve prover ao usuário mecanismos capazes de:
- 1.20.15. Facilitar o aprendizado dos conceitos e operações da ferramenta.
- 1.20.16. Permitir a exportação de relatórios para os formatos Excel e csv.
- 1.20.17. Exibir mensagens de confirmação e de exceção claras aos usuários do sistema.
- 1.20.18. Possuir material de suporte ao usuário: manual, Ajuda (online) e guias.
- 1.20.19. Possuir APIs que permitam a extensão das funcionalidades ou o seu reuso pelos sistemas do Inbra.
- 1.20.20. A ferramenta deve fornecer manual de integração e demais informações necessárias para eventuais integrações e transferência de dados.

## 1.21. **Assistente Virtual Inteligente (Chatbot) - Requisitos de Serviço**

- 1.21.1. O refinamento e evolução do Modelo de Linguagem Natural deverá ser realizado pela equipe técnica do fornecedor.
- 1.21.2. O cálculo de interações, para fins de registro de um chamado na ferramenta de ITSM, será realizado por atendimento realizado em uma sessão. Entende-se por sessão o diálogo completo com o usuário, independentemente do quantitativo de mensagens trocadas e respondidas. Sessões que não tenham um diálogo estabelecido, como por exemplo apenas a resposta a um “bom dia” não deve gerar chamados.
- 1.21.3. Também não deve abrir chamados as interações que se encaixarem nos casos apresentados a seguir:
- 1.21.4. Solicitações que não são compreendidas pelo canal Chatbot, dentre os serviços previstos, e geram respostas inadequadas. Ex: Resposta: “NULL” e Intenção: “NULL”.
- 1.21.5. Solicitações que são identificadas dentre os serviços implantados e são respondidas de forma incorreta.
- 1.21.6. Informações que não configuram solicitações, tais como: vírgula(,), ponto(.), ponto e vírgula (;), além da sequência de pontuações (.,;), dentre outras ocorrências similares; Interações realizadas para a avaliação da satisfação dos usuários em relação ao atendimento do Chatbot (esta deve estar vinculada ao respectivo chamado).
- 1.21.7. O Assistente Virtual Inteligente deverá ser implementado, no prazo máximo de 90 dias após o início do Contrato, sem quaisquer ônus ao Inbra.
- 1.21.8. Ao término do contrato, em caso de não renovação ou de nova licitação que a Contratada não logre êxito, toda a documentação e bases de dados contendo os atendimentos, árvores de decisão, mapeamento de intenções, customizações ou ajustes realizados deverão ser integralmente fornecidos ao Inbra, em meio eletrônico, em formato passível de leitura pelos equipamentos de tecnologia da informação (hardware e software) do Inbra.

## 1.22. **Requisitos da Central de Serviços**

- 1.22.1. O Atendimento Remoto ao Usuário consiste na oferta de Central de Atendimento (Service Desk) aos usuários internos e externos dos serviços de TI do Inbra, prestando informações, registrando solicitações e solucionando requisições e incidentes em primeiro nível e/ou classificando e escalando as requisições e incidentes para os níveis seguintes.
- 1.22.2. Será responsabilidade da equipe atuar sobre todos os recursos computacionais dos usuários de TI, tais como: estações de trabalho, periféricos, sistemas, produtos corporativos, soluções e serviços disponíveis na intranet e Internet.

1.22.3. O atendimento remoto ao usuário será realizado por profissionais qualificados e com perfil adequado para esta tarefa, utilizando o sistema de gestão de requisições e a base de conhecimentos informatizada, que conterão as requisições e incidentes mais comuns e suas respectivas formas de tratamento.

1.22.4. A equipe será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL de Gestão de Requisições, Gestão de Incidentes, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software e Gestão da Base de Conhecimentos, dentro do escopo da sua área de atuação.

1.22.5. A Contratada deverá disponibilizar e manter toda a infraestrutura necessária à execução das atividades da central de atendimento, tais como instalações físicas, mobiliário, máquinas, equipamentos, telefonia, telecomunicações, rede local, softwares básicos e link dedicado de comunicação de dados entre o Incra e a Contratada.

1.22.6. Deverá realizar atendimento de chamadas telefônicas por meio de central de atendimento a ser provida pela Contratada disponível através de serviço de Discagem Direta Gratuita – DDG (0800) para qualquer ligação executada a partir de quaisquer telefones, seja fixo ou celular, de qualquer localidade do território brasileiro.

1.22.7. A Contratada deverá entregar, mensalmente ou sempre que solicitada, o relatório de bilhetagem do serviço de atendimento telefônico (0800 e linha local).

1.22.8. A central de atendimento telefônico da Contratada deverá contar com todos os recursos de central PBX/IP necessários, tais como fila de espera, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível).

1.22.9. A central de atendimento deverá permitir a interação com o cliente mediante o uso de menus em voz digitalizada em português, para fornecimento de informações mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico, com o objetivo de realizar a triagem e o atendimento de forma automática. A URA deverá possuir funcionalidade “cut-thru”, para permitir a interrupção da resposta de voz a qualquer momento, seja para processar uma opção teclada, seja para encaminhar a chamada para um atendente.

1.22.10. A central de atendimento deverá possibilitar a intervenção do supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera, de forma local ou remota, via aparelho fixo ou celular.

1.22.11. A central de atendimento deverá estar dotada de painel de informações, integrada à ferramenta de requisição de serviço e acessível pelos gestores de negócio do Incra. Através deste painel serão atualizadas as informações relativas a mudanças de procedimentos, que deverão ser seguidas pela equipe da central, alterando, caso necessário, os scripts de atendimento. As alterações nos scripts deverão ser homologadas pela equipe do Incra.

1.22.12. A central PBX/IP da Contratada deverá ser capaz de transferir chamadas telefônicas para qualquer ramal do Incra. O eventual custo da extensão da chamada telefônica, nesses casos, ficará ao encargo da Contratada. A interconexão entre centrais PBX/IP poderá ser realizada através de tecnologia de circuitos telefônicos ou de voz sobre IP (VOIP), neste caso utilizando o link de dados com o Incra.

1.22.13. O sistema telefônico deverá permitir a gravação e o armazenamento dos diálogos entre os atendentes e os usuários por um período de 1 (um) ano. Os diálogos deverão ser recuperados e enviados ao Incra, para finalidade de auditoria e aferição da prestação de serviços.

1.22.14. As gravações deverão estar vinculadas aos chamados registrados na ferramenta de requisição de serviço, de forma que seja possível recuperar o áudio a partir do número do chamado.

1.22.15. Assim que a chamada telefônica for encaminhada para o atendente, este deverá proceder imediatamente a abertura do chamado no sistema de requisição de serviço. Antes de iniciar o atendimento propriamente dito, o atendente deverá informar ao solicitante o número do chamado por ele aberto. O momento (timestamp) de registro do chamado será utilizado no cômputo do indicador do tempo de início de atendimento.

1.22.16. A interface de controle do PBX/IP deverá permitir a extração e visualização de dados operacionais e estatísticos, tais como os números de telefones que chamam a central de atendimento por período, a contabilização da quantidade de chamadas existentes na fila, o tempo de espera por ligação e a quantidade de desistências de chamadas.

1.22.17. Caso necessário, A Contratada deverá prover recursos tecnológicos, tais como softwares próprios e devidamente licenciados, que possibilitem o registro, via gravação de tela e via logs, de todas as interações realizadas pelo atendente no momento do atendimento, seja no terminal remoto, chat e chatbot para fins de auditoria.

1.22.18. Os dados de gravação de voz dos atendimentos e das sessões de terminal remoto, inclusive registros do chat e chatbot, deverão estar devidamente vinculados, e deverão estar disponíveis por até 1 (um) ano após o atendimento.

1.22.19. A rede local de terminais utilizados pelos colaboradores da central de atendimento deverá ser dotada de todos os mecanismos necessários para a execução dos serviços, além de permitir o acesso à base de conhecimentos e demais funcionalidades da ferramenta de requisição de serviços e gerenciamento de TIC.

1.22.20. A interface de controle do PBX/IP deverá permitir a extração e visualização de dados operacionais e estatísticos, tais como os números de telefones que chamam a central de atendimento por período, a contabilização da quantidade de chamadas existentes na fila, o tempo de espera por ligação e a quantidade de desistências de chamadas.

1.22.21. Caso necessário, A Contratada deverá prover recursos tecnológicos, tais como softwares próprios e devidamente licenciados, que possibilitem o registro, via gravação de tela e via logs, de todas as interações realizadas pelo atendente no momento do atendimento, seja no terminal remoto, chat e chatbot para fins de auditoria.

1.22.22. Os dados de gravação de voz dos atendimentos e das sessões de terminal remoto, inclusive registros do chat e chatbot, deverão estar devidamente vinculados, e deverão estar disponíveis por até 1 (um) ano após o atendimento.

1.22.23. A rede local de terminais utilizados pelos colaboradores da central de atendimento deverá ser dotada de todos os mecanismos necessários para a execução dos serviços, além de permitir o acesso à base de conhecimentos e demais funcionalidades da ferramenta de requisição de serviços e gerenciamento de TIC.

1.22.24. Catálogo de serviços disponível via aplicativo móvel, página web, com ferramenta de chat integrado, em esquema de autoatendimento. Este catálogo e base de requisições mais frequentes deverão estar integrados à ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI.

1.22.25. Atendimento via chat, seja integrado ao portal de atendimento ao usuário e via aplicativos de comunicação instantânea definido no TR: WhatsApp, com possibilidade de atuação por meio de ligação telefônica direta ao usuário, caso seja necessário para o correto registro da solicitação.

## 1.23. **Requisitos de Atendimento Remoto (N1)**

1.23.1. O serviço deverá ser prestado através dos canais de acesso ao atendimento descritos neste Termo de Referência, com o apoio de consultas à base de conhecimentos

e com a utilização de ferramenta de acesso remoto.

1.23.2. Todas as solicitações recebidas pela central de atendimento, por meio dos canais de acesso, deverão ser cadastradas na ferramenta de requisições de serviço e gerenciamento de TI.

1.23.3. Chamados atendidos pelo serviço de suporte remoto de primeiro nível somente devem ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação de “script” utilizado, quando aplicável, e demais informações necessárias à geração de estatísticas por tipo de atendimento.

1.23.4. Caso a demanda não possa ser encerrada no atendimento de primeiro nível, o atendimento deverá escalar o chamado para o atendimento presencial ou para alguma das equipes especializadas de infraestrutura, desenvolvimento ou gestão, seguindo os scripts pré-definidos.

1.23.5. O escalamento do chamado deverá ser registrado na ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI. Os prazos totais para atendimento de cada chamado não deverão exceder os determinados nos níveis mínimos de serviço. Independentemente de qual área solucionou o chamado, o feedback ao usuário será de responsabilidade da equipe da central de atendimento ao usuário.

1.23.6. A equipe de atendimento remoto deverá manter continuamente atualizada a base de conhecimento integrada à plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TI, com os roteiros de atendimento (scripts) pré-definidos para as requisições já conhecidas.

1.23.7. Os chamados serão classificados na própria ferramenta de requisição de serviço, de acordo com os requisitos definidos no Termo de Referência. A classificação deverá seguir a definição da equipe de fiscalização do Inkra. Estas informações, em conjunto, determinarão a prioridade de atendimento de cada chamado escalado.

#### 1.24. **Atividades do Atendimento Remoto (N1)**

1.24.1. Prestar o primeiro atendimento aos usuários de recursos e soluções de TI que acessam a central de atendimento.

1.24.2. Identificar cada usuário que realiza uma requisição de serviço no sistema, mantendo atualizados os registros históricos de demandas.

1.24.3. Escalar as demandas para as demais equipes especializadas nos casos em que o provimento da solução ultrapasse a competência ou os meios do atendimento remoto, bem como informar de imediato a equipe de Apoio aos processos ITIL, nos casos em que os incidentes reportados sejam relativos a problemas ou indisponibilidade em serviços ou sistemas, e também nos casos onde exista um script pré-definido de atendimento determinando tal procedimento.

1.24.4. Incorporar novos scripts de atendimento e de repasse de informações que serão encaminhados diretamente ao supervisor de atendimento, ou serão enviados pela área gestora do sistema por meio de inserção de novos procedimentos no painel de informações, procedimentos estes que deverão ser homologados pela equipe de fiscalização do Inkra.

1.24.5. Acompanhar as demandas encaminhadas para os demais níveis de atendimento, monitorando sua execução e reportando a situação da demanda aos usuários sempre que solicitado (follow-up).

1.24.6. Identificar e reportar falhas nos roteiros de atendimento, bem como nos procedimentos e outros documentos de conhecimento, ao supervisor de atendimento remoto.

1.24.7. Alertar usuários sobre indisponibilidades em serviços provocadas por

incidentes e também por interrupções programadas.

1.24.8. Analisar e informar à supervisão sobre discrepâncias detectadas nas configurações de equipamentos durante o processo de atendimento, nos equipamentos e sistemas de responsabilidade do Inkra.

1.24.9. Apoiar os usuários na utilização de navegadores de internet, gerenciadores de e-mail e demais softwares de uso geral.

1.24.10. Informar, sugerir e orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e serviços de informática.

1.24.11. Receber, registrar e encaminhar solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos serviços de TIC, sistemas e aplicativos. Envolver equipe especializada de excelência no atendimento ao usuário, quando necessário.

1.24.12. Retornar chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato.

1.24.13. Participar de reuniões junta ao Inkra para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área.

1.24.14. Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte remoto sobre procedimentos, configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática.

1.24.15. Acompanhar as demandas encaminhadas para os demais níveis de atendimento, monitorando sua execução e reportando a situação da demanda aos usuários sempre que solicitado (follow-up).

1.24.16. Apoiar a elaboração de relatório gerencial de serviços para aferir o índice de satisfação dos usuários, com periodicidade no mínimo mensal.

1.24.17. Realizar atualização cadastral dos usuários sempre no momento de abertura dos chamados, com a finalidade de se obter todas as informações necessárias para a devida localização do usuário. Deve-se registrar na base de usuários, própria da ferramenta ou cedida pelo Inkra, no mínimo o número telefônico, localização física, setor, sala, nome completo, e-mail e unidade de atuação.

1.24.18. Retornar por telefone ou chat chamados e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato.

## 1.25. **Requisitos de Qualificação Técnica da Equipe de Atendimento Remoto (N1)**

1.25.1. Os colaboradores envolvidos diretamente na execução das atividades de atendimento remoto devem possuir ensino médio completo ou curso técnico equivalente, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.

1.25.2. Todos os integrantes devem possuir certificação Microsoft MD-100 ou versão equivalente superior.

1.25.3. Todos os integrantes devem possuir certificação HDI Desktop Support Technician (HDI- DST).

1.25.4. Todos os integrantes devem possuir certificação ITIL Foundation V3, ou superior.

1.25.5. Todos os integrantes devem possuir experiência (pelo menos) de 6 (seis) meses no atendimento remoto a usuários de TIC, por meio de ferramenta de conexão remota, visando a resolução de eventos referentes à configuração, instalação e

manutenção de estações de trabalho dos usuários do órgão, testes básicos de disponibilidade e qualidade de rede incluindo, mas não se limitando, a sistemas operacionais, ferramentas de escritório e ao suporte de aplicativos inerentes ao primeiro nível de suporte técnico.

1.25.6. Possuir sólidos conhecimentos em hardware, software, atualizações, instalação e configurações diversas de pacotes do Windows 7, 8, 10 e Pacotes Office 2013, 2016, 2019, 365 e superiores.

1.25.7. Possuir conhecimento nos produtos do Google Workspace.

1.25.8. Ter bom conhecimento da língua portuguesa, com qualidade na escrita e dicção, prestando informações de forma completa e objetiva, com domínio das técnicas de atendimento por telefone, com experiência (pelo menos) de 6 (seis) meses em atendimento a usuários.

## 1.26. **Atividades do Supervisor da Equipe de Atendimento Remoto (N1)**

1.26.1. Deverá supervisionar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos no xxxxx.

1.26.2. Dimensionar e alocar os recursos da Contratada, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.

1.26.3. Aperfeiçoar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.

1.26.4. Garantir que normas internas do Inca sejam respeitadas pelos colaboradores da Contratada.

1.26.5. Garantir a contingência de profissionais, capacitando-os constantemente para atuarem nas funções relativas a esta equipe.

1.26.6. Participar de reuniões mensais com representantes do Inca para a avaliação de desempenho em relação aos níveis de serviço contratados.

1.26.7. Disponibilizar os relatórios e dashboards gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e grau de satisfação dos usuários, diretamente relacionadas com as atividades desempenhadas pela equipe de atendimento remoto.

1.26.8. Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades desempenhadas pela equipe de atendimento remoto, a partir dos chamados finalizados em primeiro nível no sistema de requisição de serviço.

1.26.9. Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos responsáveis pelo atendimento remoto.

1.26.10. Efetuar a constante análise do fluxo de chamados e do dimensionamento das operações, buscando alternativas para maximizar a produtividade das equipes.

1.26.11. Apoiar a classificação e a categorização dos chamados a serem escalados, a partir das diretrizes definidas no catálogo de serviços e das definições de sistemas e serviços críticos ou essenciais.

1.26.12. Prover a equipe de gestão do contrato com os relatórios técnicos e gerenciais suficientes para a comprovação das atividades desempenhadas.

1.26.13. Gerir a atualização das bases de dados de configuração de ativos e de conhecimentos.

1.26.14. Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços definidos contratualmente.

1.26.15. Otimizar a distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência.

1.26.16. Implantar as melhorias solicitadas pela equipe de fiscalização do Inbra.

1.26.17. Colaborar com a implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de ITILv3 – Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Requisição, Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Base de Conhecimentos, Gerenciamento do Portfólio de Serviços.

## **2. SERVIÇO DE TIC**

2.1. A qualificação profissional mínima exigida para algumas tarefas vinculará a prestação dos respectivos serviços por profissionais que possuam qualificação adequada.

2.2. Atividades Rotineiras de Todos os Serviços de Infraestrutura

2.3. Identificar e restabelecer o serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias.

2.4. Gerenciar os eventos de logs dos serviços de infraestrutura.

2.5. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas.

2.6. Verificar em todos os casos de correções e alterações, a necessidade de abertura de Requisição de Mudança.

2.7. Todas as propostas de melhorias deverão estar descritas no relatório gerencial mensal.

2.8. As melhorias propostas, quando necessárias, serão demandadas por ordens de serviços específicas.

2.9. Atualizações, migrações, implantações ou absorção de plataforma de hardware e/ou software, bem como qualquer mudança que traga impacto relevante para a Infraestrutura de TI, inclusive a transição para a equipe de operação de novas soluções de Infraestrutura de TI adquiridas pela Contratante, implantadas por terceiros.

### **2.10. Serviço de Atendimento (N2)**

2.10.1. Prestar serviço de atendimento presencial aos usuários do Inbra e garantindo os níveis de serviço acordados.

2.10.2. Atividades:

2.10.2.1. Recepcionar chamados transferidos do primeiro nível ou abrir novos chamados, com uso do sistema de gestão de serviços de TI.

2.10.2.2. Pesquisar documentação técnica na base de conhecimento para solucionar o chamado.

2.10.2.3. Escalonar chamado para o 3º nível, quando houver impossibilidade de resolução no 2º nível.

2.10.2.4. Criar e revisar documentação técnica dos procedimentos relacionados ao atendimento presencial.

2.10.2.5. Executar os procedimentos necessários para a resolução e fechamento dos chamados.

2.10.3. Pressupostos e Restrições:

2.10.3.1. O encerramento do chamado deve ser precedido da comunicação/confirmação da conclusão do atendimento com o usuário demandante.

2.10.3.2. Os técnicos devem ser treinados e ter conhecimento em: atendimento presencial ao público, uso de recursos de atendimento remoto (telefone,

microcomputadores, operação do sistema de gestão), normas e procedimentos gerais do Contratante, suporte aos softwares aplicativos e hardware de uso padrão acordados previamente com antecedência de 15 (quinze) dias e padrões de qualidade no atendimento.

2.10.3.3. A Contratada deve estruturar e manter continuamente atualizada a base de conhecimento, que contém as orientações para atendimentos (scripts), aprimorando, sempre que possível, a resolução de problemas pelo atendimento presencial.

## 2.11. **Serviço de Atendimento de Infraestrutura (N3)**

2.11.1. Prestar serviço de atendimento chamados de infraestrutura (N3) associados ao catálogo de serviço do Incra e garantindo os níveis de serviço acordados.

2.11.2. Atividades:

2.11.2.1. Recepcionar chamados associados ao catálogo de serviços do Incra, transferidos do atendimento remoto, presencial ou das outras áreas demandantes, com uso do sistema de gestão de serviços de TI.

2.11.2.2. Pesquisar documentação técnica na base de conhecimento para solucionar o chamado.

2.11.2.3. Executar os procedimentos necessários para a resolução e fechamento dos chamados.

2.11.3. Pressupostos e Restrições:

2.11.3.1. Os chamados de suporte de terceiro nível (infraestrutura), prestados aos usuários, serão abertos pelos próprios usuários e repassados para a Central de Suporte pela área de Atendimento Remoto ou Presencial, ou pelas equipes técnicas de Desenvolvimento ou de Infraestrutura, não sendo aceito, nem computado nenhum chamado aberto pela própria equipe da Contratada, mesmo que executado a contento e dentro dos padrões de qualidade definidos contratualmente. 11.5.2.6. A Contratada deverá manter atualizado o catálogo de serviço do Incra.

2.11.3.2. A Contratada deve estruturar e manter continuamente atualizada a base de conhecimento, que contém as orientações para atendimentos (scripts), aprimorando, sempre que possível, a resolução de chamados técnicos.

2.11.3.3. Os técnicos devem ser treinados e ter conhecimento em normas e procedimentos gerais do Contratante.

## 2.12. **Serviço de Monitoramento e Controle de Ambiente de Infraestrutura**

2.12.1. Efetuar o monitoramento de todos os ambientes dos serviços corporativos do Incra (on Premises e Cloud), acionando o plano de comunicação estabelecido sempre que necessário.

2.12.2. Atividades:

2.12.2.1. Realizar monitoramento automático 24x7x365 de servidores, ativos de rede e serviços, definidos pelo Incra, por meio de visualizações, testes de comunicações e controles automatizados com ferramentas especializadas, análise de logs e outras ferramentas que SE fizerem necessárias para execução da atividade.

2.12.2.2. Executar plano de comunicação, conforme definido pelo Incra.

2.12.3. Pressupostos e Restrições:

2.12.3.1. As ferramentas de monitoramento deverão ser capazes de registrar os

incidentes automaticamente.

2.12.3.2. Todos os incidentes serão reportados por meio de relatórios emitidos pelas ferramentas de monitoramento.

## 2.13. **Serviço de Administração dos Sistemas Gerenciamento de Bancos de Dados**

2.13.1. Manter a disponibilidade dos SGBDs e base de dados do Inbra.

2.13.2. Atividades:

2.13.2.1. Monitorar a capacidade de memória, disco e processadores dos SGBDs.

2.13.2.2. Monitorar a quantidade de usuários e tempo de resposta das transações a fim de identificar a necessidade de escalabilidade do serviço.

2.13.2.3. Realizar atividades de manutenção e continuidade (dump e backup).

2.13.2.4. Monitorar o tempo de acesso às bases de dados a fim de identificar possíveis problemas que possam comprometer a continuidade do serviço.

## 2.14. **Serviço de Administração dos Sistemas Operacionais**

2.14.1. Manter a disponibilidade dos serviços de sistemas operacionais do Inbra.

2.14.2. Atividades:

2.14.2.1. Monitorar a capacidade de memória, disco e processadores dos SOs.

2.14.2.2. Gerenciar eventos de logs dos servidores.

2.14.2.3. Monitorar os File Systems.

2.14.2.4. Criar, configurar e gerenciar servidores físicos e virtuais, on premises e em cloud.

## 2.15. **Serviço de Administração de Infraestrutura de Rede**

2.15.1. Manter a disponibilidade da infraestrutura de rede cabeada e sem fio do Inbra.

2.15.2. Atividades:

2.15.2.1. Garantir a disponibilidade das conexões internas e externas entre os switches de borda, o switch Core e demais ativos de rede.

2.15.2.2. Identificar e restabelecer o serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias.

2.15.2.3. Aplicar correções autorizadas pela área demandante conforme procedimento e agenda e reiniciar os serviços quando necessário.

2.15.2.4. Administrar proativamente todos os equipamentos que constituem a infraestrutura de rede.

2.15.3. Pressupostos e Restrições:

2.15.3.1. Considerar como infraestrutura de rede equipamentos como Switches, Roteadores, Balanceadores de Link, Pontos de Acesso à rede sem fio, Controladores de Pontos de Acesso à rede sem fio.

## 2.16. **Serviço de Administração de Ambiente Virtualizado e Multicloud**

2.16.1. Manter a disponibilidade da solução de virtualização e dos ambientes em Multicloud do Inbra.

2.16.2. Atividades:

2.16.2.1. Administrar clusters de máquinas físicas, virtuais e sistemas de armazenamento da solução de virtualização.

2.16.2.2. Realizar atividades de manutenção e continuidade da solução de virtualização.

2.16.2.3. Manter a conectividade das máquinas virtuais com o ambiente físico.

2.16.2.4. Provisionar máquinas virtuais e físicas, conforme solicitado, nos ambientes on premisses ou cloud.

## 2.17. **Serviço de Administração de Backup**

2.17.1. Manter a disponibilidade e efetividade dos serviços de Backup do Inkra.

2.17.2. Atividades:

2.17.2.1. Analisar histórico das cópias de segurança, conforme política de backup do Inkra.

2.17.2.2. Gerenciar, armazenar, classificar e substituir os backups, de acordo com a solução, quando necessário para correto funcionamento.

2.17.2.3. Executar teste aleatório de restore conforme acordado entre as partes.

2.17.2.4. Gerenciar eventos de logs e conexões dos equipamentos e sistemas de backup.

## 2.18. **Serviço de Administração de Storage**

2.18.1. Manter a disponibilidade das soluções de Storage do Inkra.

2.18.2. Atividades:

2.18.2.1. Monitorar a capacidade dos discos e o espaço consumido.

2.18.2.2. Monitorar os compartilhamentos via CIFS e NFS disponibilizados pelos storages.

2.18.2.3. Monitorar o desempenho da entrada e saída dos dados.

## 2.19. **Serviço de Administração de Soluções de Segurança da Informação**

2.19.1. Manter a disponibilidade dos servidores e ferramentas de segurança da informação. Realizar análise e tratativa de eventos de violação de segurança da informação relativas aos ativos de TIC.

2.19.2. Atividades:

2.19.2.1. Monitorar o funcionamento e desempenho das soluções e ativos de segurança.

2.19.2.2. Monitorar o tempo de acesso das soluções de segurança a fim de identificar possíveis problemas que possam comprometer a continuidade dos serviços.

2.19.2.3. Identificar, analisar e tratar ameaças e vulnerabilidades.

2.19.3. Pressupostos e Restrições:

2.19.3.1. Considerar como ativos de segurança para esta ordem de serviço: Firewall, Filtro de Conteúdo, Proxy, Antivírus, Centralizador de Logs e IDS.

## 2.20. **Serviço de Administração de Webmail e Mensageria**

2.20.1. Manter a disponibilidade das soluções de webmail e mensageria do Inkra.

2.20.2. Atividades:

2.20.2.1. Monitorar os servidores ou serviços em nuvem que compõem os

sistemas de mensageria.

2.20.2.2. Monitorar as ferramentas de segurança de mensageria (antispam).

2.20.2.3. Administrar e operacionalizar o serviço de webmail do Incra.

## 2.21. **Serviço de Administração de Infraestrutura para Sistemas e Aplicações**

2.21.1. Manter a disponibilidade dos sistemas e aplicações do Incra, on premisses e em cloud.

2.21.2. Atividades:

2.21.2.1. Monitorar o tempo de acesso dos sistemas e aplicações, a fim de identificar possíveis problemas que possam comprometer a continuidade dos serviços.

2.21.2.2. Monitorar a quantidade de requisições nos sistemas e aplicações, a fim de identificar a necessidade de escalabilidade dos serviços

2.21.2.3. Realizar deploys e implantação de novas versões dos sistemas e aplicações do Incra.

## 2.22. **Gerenciamento de Projetos de TI**

2.22.1. Trata-se de todo o trabalho técnico, que requer planejamento prévio, com vistas à entrega de produtos, serviços ou resultados exclusivos relacionados à infraestrutura de TI, englobados no escopo desta contratação.

2.22.2. Escopo das demandas:

2.22.2.1. Realização de estudos específicos, demandados pelo Incra, e não previstos nos serviços rotineiros.

2.22.2.2. Implantação ou aperfeiçoamento de processos de trabalho do Incra.

2.22.2.3. Relação entre os Serviços Previstos e os Perfis Profissionais

2.22.2.4. Os profissionais serão alocados conforme a necessidade de manutenção das atividades rotineiras dos serviços previstos, podendo um profissional atender a mais de um serviço, sendo a experiência exigida a ser descrita na ordem de serviço de alocação do profissional.

2.22.3. Requisitos de Conformidade

2.22.4. Os requisitos de conformidade a serem observados durante a execução contratual são:

2.22.4.1. Não direcionar a contratação de pessoas para trabalhar na empresa Contratada.

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

2.22.4.3. Não exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada.

2.22.4.4. Não considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais da próprio do Incra, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

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

## 2.23. **Perfis Profissionais**

2.23.1. A Contratada deverá atender e manter durante a vigência do contrato todas as exigências no que refere a formação e experiência dos profissionais envolvidos na execução dos serviços.

2.23.2. Os profissionais serão enquadrados em perfis profissionais e cada perfil terá formação e experiência mínima exigida pela Contratante.

2.23.3. Os perfis relacionados são os que a Contratante considera como os mínimos necessários para a execução de todo o ciclo de desenvolvimento e sustentação de sistemas, ou ciclo de vida do *software*.

2.23.4. O pagamento do serviço estará vinculado ao atendimento dos níveis mínimos de serviço exigidos, conforme regra constante nos Níveis Mínimos de Serviço, item xxx.

2.23.5. A comprovação dos perfis de qualificação profissional exigidos nesta seção deverá ser feita pela Contratada em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato e deverá ser mantida durante todo o período de execução do objeto contratual. A comprovação da qualificação dar-se-á por meio de contratos de trabalho, diplomas, certificados e atestados de entidade idônea em nome dos profissionais. Quando houver uma nova inserção de membro na equipe, deverá ser entregue sua carta de apresentação com comprovação da qualificação para o perfil que ocupará.

2.23.6. Os profissionais deverão possuir as seguintes competências comportamentais:

Competência	Descrição
Comunicação	Expressa-se de forma clara, precisa e objetiva, tanto verbalmente quanto por escrito, utilizando recursos eficazes para uma boa comunicação. Sabe ouvir atentamente e argumentar com coerência, facilitando a interação entre as partes.
Foco no Usuário	Atua com foco nas reais necessidades do público-alvo interno ou externo do projeto, concentrando esforços na sua satisfação e no atendimento personalizado com entregas de qualidade.
Foco nos resultados	Organiza e orienta o trabalho de forma estratégica, tendo em vista o alcance dos objetivos e metas do projeto. Toma decisões que produzem resultados de alta qualidade, por meio da aplicação de conhecimentos técnicos, da análise de problemas e da gestão de riscos.
Inovação	Desenvolve serviços e produtos de forma incremental e experimental visando padrões elevados de eficiência, efetividade, e garantindo o atendimento das necessidades dos usuários.
Resiliência	Lida efetivamente com a pressão, mantendo-se otimista, mesmo sob condições adversas. Recupera-se tempestivamente de reveses

## 2.24. **Preposto**

2.24.1. No prazo de 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, a Contratada deverá indicar, mediante declaração, um preposto, aceito pela fiscalização e que seja distinto dos profissionais que irão prestar o serviço, para representá-la administrativamente durante o período de vigência do contrato, sempre que for necessário. Na declaração deverá constar o nome completo, nº do CPF e do documento de identidade, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional.

2.24.2. O preposto deverá possuir ao menos ensino superior completo, ter experiência em gestão de serviços terceirizados e conhecimentos em metodologia de gestão de processos ágil.

2.24.3. A qualificação do preposto deverá ser comprovada por meio de certificado(s) e/ou comprovante(s) de conclusão de curso e currículo atualizado.

2.24.4. O preposto deverá estar apto a esclarecer as questões relacionadas às faturas dos serviços prestados e demais assuntos relativos à execução contratual.

2.24.5. A Contratada orientará o seu preposto quanto à necessidade de acatar as orientações do Incra, inclusive quanto ao cumprimento dos normativos internos.

2.24.6. O preposto deverá participar de reuniões sempre que solicitado pelo Incra para discutir o andamento da execução contratual.

## 2.25. **Ausências e substituições de profissionais da Contratada**

2.25.1. Todo profissional da Contratada deve possuir a qualificação mínima exigida, conforme este Termo de Referência, inclusive aqueles alocados temporariamente pela empresa para cobrir ausências eventuais de outros postos de trabalho.

2.25.2. A qualificação do profissional será avaliada por meio de análise curricular e pela capacidade de execução de tarefas concretas no âmbito da prestação do serviço.

## 2.26. **Alterações na formação das equipes da Contratada**

2.26.1. O Incra, a seu critério e em virtude de fatores como mudanças de prazo ou escopo do projeto, bem como de aumento ou diminuição de atividades, poderá efetuar alterações na formação das equipes, tanto no perfil dos profissionais quanto na redução ou no acréscimo de postos de trabalho na ordem de serviço.

2.26.2. A nova formação da equipe deverá respeitar os limites contratuais.

2.26.3. A Contratada terá o mesmo prazo de 30 (trinta) dias corridos para realizar as modificações na equipe.

2.26.4. Desmobilização de postos de trabalho

2.26.5. No interesse da Administração, o Contratante poderá desmobilizar postos de trabalho. Neste caso, a Contratada deverá ser comunicada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos.

**Anexo V - ANEXO III - CARACTERÍSTICA DE  
FERRAMENTAS DO INCRA.pdf**



INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA  
SBN Quadra 01 Bloco D Lote 32, Edifício Palácio do Desenvolvimento 09º andar - Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70057-900  
Telefone: 6134117303 e Fax: @fax\_unidade@ - <http://www.incra.gov.br>

## APÊNDICE

Processo nº 54000.070112/2024-32

### ANEXO III - CARACTERÍSTICA DE FERRAMENTAS DO INCRA

#### 1. FERRAMENTA DE REQUISIÇÃO E GERENCIAMENTO DE SERVIÇO DE TIC - ITSM

1.1. A CONTRATADA deverá fornecer uma solução que atenda aos requisitos de certificação Pink Elephant ou PeopleCert para as disciplinas obrigatórias listadas no presente Termo de Referência.

1.2. Esta ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC deverá ser a ferramenta utilizada para viabilizar a gestão dos serviços prestados, complementada, ou não por outras ferramentas, para o registro e controle de chamados técnicos, registro de incidentes, registro de requisições de serviços, registro e acompanhamento dos níveis de serviço acordados, monitoramento e controle de disponibilidade, repositório de documentação (base de conhecimento) e gerenciamento de configuração (CMDB);

1.3. O objetivo da(s) ferramenta(s) deve ser a obtenção de elevado padrão de desempenho, controle e qualidade na prestação de serviços da CONTRATADA, além de permitir a preservação do conhecimento do negócio e sistemas por parte do CONTRATANTE. A execução, acompanhamento e encerramento de todas as ordens de serviços e chamados deverá ser realizada exclusivamente por ferramenta única. Caberá à contratada implantar, modificar e customizar a ferramenta para atender todos os requisitos aqui expostos;

1.4. Caso a CONTRATADA necessite de mais de uma ferramenta para executar o conjunto de funcionalidades requerido, a própria CONTRATADA deverá realizar todas as customizações necessárias para a integração entre elas. O custo das eventuais licenças de uso das ferramentas durante o período de contratação e da sua customização e integração é ônus exclusivo da CONTRATADA. Ao término do contrato, deverá ser possível realizar a exportação de todos os dados armazenados nas ferramentas (Base de Conhecimentos, Base de Gerenciamento de Configuração, etc.) para formatos de base de dados abertos;

1.5. A(s) ferramenta(s) adicionais utilizadas para o controle de requisição de serviços e todas as demais funcionalidades requeridas, de acordo com os modelos presentes no ITILv3, deverão atender aos seguintes requisitos gerais:

1.5.1. Estar instalada na infraestrutura profissional da CONTRATADA, sendo permitida a utilização do software na modalidade SaaS (Software as a Service) contratado de terceiros, respeitando a legislação vigente. No caso em que a ferramenta estiver instalada na infraestrutura da CONTRATADA, o acesso deverá ser feito exclusivamente através do enlace de dados entre CONTRATANTE e CONTRATADA. Todas as cláusulas de observância de sigilo e confidencialidade das informações do CONTRATANTE serão aplicáveis;

1.5.2. Estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana;

- 1.5.3. Ser multiusuário e multitarefa;
- 1.5.4. Estar preparada para receber as solicitações dos usuários de recursos de TI da CONTRATANTE de todo o Brasil, bem como de usuários externos;
- 1.5.5. Estar integrada com as bases de dados corporativas de usuários (LDAP e Active Directory) da CONTRATANTE;
- 1.6. Possuir menus e todas as funcionalidades em português do Brasil;
- 1.7. 1.5.7. Manter cópia do registro de logs das atividades para fins de auditoria por 12 (doze) meses;
- 1.8. Permitir a exportação e transferência de todos os dados armazenados em formatos abertos;
- 1.9. Permitir adaptações, customizações e integrações, de acordo com as necessidades apresentadas pelo CONTRATANTE;
- 1.10. Estar licenciada (caso seja necessário este licenciamento) para todo o conjunto de atendentes dos chamados em primeiro, segundo ou terceiro nível, sejam estes atendentes da própria CONTRATADA, sejam servidores do CONTRATANTE ou mesmo colaboradores vinculados a outros contratos de prestação de serviços. Deverá permitir cadastro dos seis "elementos de alinhamento" da estratégia de TI com o negócio a seguir: objetivo estratégico institucional, objetivo estratégico de TIC, ação tática, projeto, ações operacionais e tarefa, e permitir a associação até n para n entre os elementos, da seguinte forma:
  - 1.10.1. A associação de um objetivo estratégico Institucional a um ou mais objetivo estratégico de TIC, sendo que um objetivo estratégico de TIC poderá estar associado a mais de um objetivo estratégico institucional (1:n);
  - 1.10.2. Associação de um objetivo estratégico de TIC a uma ou mais ação tática, sendo que uma ação tática poderá estar associada a mais de um objetivo estratégico de TIC (1:n);
  - 1.10.3. Associação de uma ação tática a um ou mais projetos (n:m);
  - 1.10.4. Associação de um projeto a uma ou mais ações operacionais (1:n): "Deverá permitir o agrupamento de tarefas do projeto em fases do projeto ou entregáveis".
  - 1.10.5. Associação de uma ação operacional a uma ou mais tarefas (1:n);
- 1.11. Deverá possibilitar cadastro de informações adicionais para cada "elemento de alinhamento" da estratégia de TI com o negócio, como por exemplo: percentual de execução;
- 1.12. Deverá possibilitar cadastro de indicadores para cada objetivo estratégico de TIC e informações adicionais de cada indicador, como gestor titular e substituto, assim como a recuperação do histórico de cada indicador;
- 1.13. Deverá permitir o rastreamento de cumprimento de um "elemento de alinhamento" a partir do status e percentual de execução das tarefas;
- 1.14. Deverá permitir geração de painéis (dashboards) ou relatório de avaliação do cumprimento da estratégia baseado no percentual de conclusão dos "elementos de alinhamento" da estratégia de TI com o negócio;
- 1.15. Deverá permitir criação de portfólio de projetos por ciclo avaliativo (exemplo: portfólio anual, bianual etc.) com associação de todos os "elementos de alinhamento" da estratégia de TI com o negócio;
- 1.16. Deverá permitir a visualização dos portfólios de projetos por diversos kanbans (TO DO, EXECUTE, DONE), podendo ser configurada as informações adicionais de cada "elemento de alinhamento" da estratégia de TI com o negócio a ser visualizado;

1.17. Deverá permitir integração com ferramenta de gerenciamento da estratégia institucional;

1.18. Deverá possuir integração nativa com a solução de visibilidade ofertada para a prestação dos serviços

## **2. SOLUÇÃO DE ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE (CHATBOT)**

2.1. Deverá ser implantada pela CONTRATADA uma solução de Assistente Virtual inteligente (chatbot). A solução deve ser configurada, treinada, atualizada e mantida pela CONTRATADA e deve ser capaz de responder às mais variadas perguntas referentes aos serviços e informações da CONTRATANTE e em sua base de conhecimento, sem interferência humana, integrada com sistemas legados ou desenvolvidos na CONTRATANTE, inclusive nas solicitações (registro), encaminhamento, tratamento, reiteração, reabertura e complemento de solicitação, alteração de dados cadastrais, reenvio de senhas e esclarecimento de dúvidas em geral e integrada a ferramenta de ITSM;

2.2. As solicitações da Central de Serviços devem implementadas e customizadas pela CONTRATADA na ferramenta de chatbot;

2.3. A solução de chatbot deve atender aos seguintes requisitos mínimos de negócio:

2.3.1. A solução deverá estar disponível, primordialmente, no portal de atendimento ao usuário ou intranet, bem como integrada à ferramenta de ITSM implantada, além de estar disponível em aplicativo móvel, a partir dos quais os usuários poderão interagir com a Assistente Virtual Inteligente e ter acesso às informações de seu interesse ou realizar registro de sua solicitação;

2.3.2. Deverá prover atendimento via chat web, WhatsApp, portal de atendimento e Telegram;

2.3.3. Deverá ser capaz de identificar o usuário da CONTRATANTE e analisar seu histórico recente de chamados para fins de auxiliar na identificação e solução da requisição, ou personalização do atendimento. Para isso deve ser integrada às bases de usuários da CONTRATANTE (LDAP, AD ou Base de Dados);

2.3.4. Deverá permitir interação com o Assistente Virtual Inteligente utilizando "linguagem natural ou coloquial", em língua Portuguesa Brasileira, como se estivesse falando com um humano, tornando mais fácil e produtiva sua interação, devendo tratar neologismos, gírias e regionalismos, de forma a entender a real intenção dos usuários ao efetuarem uma pergunta ou busca por conteúdo;

2.3.5. Deverá oferecer um Modelo de Linguagem Natural parametrizável que contemple vocabulário, conceitos e termos específicos para emular a atividade humana de atendimento ao usuário e permita a customização de vocabulário específico;

2.3.6. Deverá manter o diálogo, considerando as questões feitas durante o atendimento, de forma a manter o diálogo o mais humanizado possível. Deverá correlacionar as perguntas e respostas feitas durante o atendimento, garantindo a continuidade da compreensão da intenção do usuário ao utilizar o serviço;

2.3.7. Deverá ter a capacidade de efetuar perguntas de esclarecimento aos usuários para entendimento da real intenção de sua procura pelo atendimento. O Assistente poderá identificar a necessidade dos usuários de maneira proativa, oferecendo auxílio ou esclarecendo dúvidas durante a interação destes com o Assistente Virtual Inteligente, seguindo regras de negócio previamente definidas;

2.3.8. Deverá conter o recurso de "auto navegação", possibilitando levar o usuário para determinada página web ou área de conteúdo relacionado à sua pergunta, de forma automática ou através de links disponibilizados pelo Assistente;

- 2.3.9. Deverá ser capaz de identificar o contexto do usuário, possibilitando o tratamento diferenciado de acordo com a origem da interação (web, aplicativo móvel, etc) e com o contexto. Em caso de identificação do usuário, deverá ser possível o tratamento personalizado do mesmo, trazendo informações e respostas não genéricas, mas sim específicas ao contexto do usuário, trazendo o posicionamento das solicitações em tratamento, caso existam;
- 2.3.10. Deverá ser possível a criação de fluxos de atendimento, por meio de programação de árvores de decisões e perguntas de esclarecimento e de direcionamento dos usuários;
- 2.4. Deve ser possível o treinamento da solução para constante evolução do entendimento da linguagem do usuário, de seu contexto, de sua intenção (intend) ao efetuarem suas perguntas, independente das palavras que utiliza, através da aplicação de inteligência artificial (curadoria). O uso de “palavras-chave” não deve ser a base da tecnologia. O treinamento deverá buscar uma melhoria contínua no atendimento aos usuários pelo chatbot, com o enriquecimento da sua inteligência. Essa atividade de curadoria poderá ser realizada exclusivamente por seres humanos para fins de alimentar a inteligência da solução e deverá ser realizada pela CONTRATADA com a supervisão e aprovação da CONTRATANTE;
- 2.5. O treinamento e curadoria deverá garantir que a solução não utilize palavras ofensivas e não condizentes com o atendimento formal realizado na CONTRATANTE;
- 2.6. A solução deverá permitir o constante aprimoramento do entendimento das perguntas feitas pelos usuários, bem como das respostas fornecidas, páginas de direcionamento e web links de referência;
- 2.7. A solução deverá permitir a alimentação e atendimento de assuntos específicos de interesse da CONTRATANTE, inclusive com a configuração de respostas, redirecionamento à página web ou área de conteúdo relacionado ao assunto, de forma automática ou através de links disponibilizados pelo Assistente;
- 2.8. Deverá ser possível a administração da árvore de decisão mapeada e a reclassificação de questões não respondidas ou respondidas erroneamente, como forma de aumentar o aprendizado e melhorar a produtividade/assertividade do Assistente Virtual inteligente, sem a necessidade de intervenção da contratada;
- 2.9. A solução deverá permitir o acompanhamento dos atendimentos executados pelo Assistente Virtual Inteligente ou solicitados através de ferramentas de ITSM;
- 2.10. A solução deve possibilitar o transbordo do atendimento para um humano, com repasse de todo o histórico da conversa atual ao atendente, como forma de não duplicar os esforços e de trazer uma experiência mais agradável ao usuário, sem a necessidade de repetição das perguntas de identificação e outras informações já prestadas durante o atendimento;
- 2.11. Quando o atendimento for transferido para um humano, a solução deverá ser capaz de apresentar a fila de espera, informando a posição do usuário na fila de atendimento, respeitando o respectivo TMS;
- 2.12. A solução deverá permitir a integração com sistemas “legados, em desenvolvimento na CONTRATANTE ou de “backend” por meio de APIs (Application Program Interface – Interface de Programa Aplicativo) abertas ou WebServices;
- 2.13. Eventuais adaptações ou criações de novas API/Webservices devem ficar a cargo da contratada;
- 2.14. O Assistente Virtual deverá possibilitar a identificação e registro de usuários, atualização de dados cadastrais, inclusive senha, autenticação, registro e acompanhamento

de solicitações, complemento de solicitações, reabertura e quaisquer outras ações definidas nos fluxos de atendimento, totalmente integrada à ferramenta de ITSM. Deverá ainda responder automaticamente às solicitações dos usuários, desde que as mesmas tenham resposta padrão cadastrada, através da análise da árvore de classificação da demanda e da análise textual da solicitação;

2.15. Deve estar integrada com uma ou mais plataformas cognitivas permitindo o constante aprendizado de máquina;

2.16. Deverá ser possível a realização de pesquisa de satisfação através do Assistente Virtual;

2.17. Deverá estar integrada com as ferramentas de monitoramento para fins de identificação de possíveis indisponibilidades em recursos e sistemas e repasse da informação ao usuário;

2.18. Deverá prover relatórios de desempenho do Assistente Virtual Inteligente, em tempo real, com informações detalhadas sobre os atendimentos prestados aos usuários, incluindo em relação às perguntas que o assistente não soube responder, dentre outros;

2.19. Toda a base de conhecimento gerada deve ser disponibilizada em tempo real na ferramenta de ITSM, de forma total ou incremental. Após o término do contrato, a contratada deverá fornecer a base total;

2.20. A solução de chatbot deve atender aos seguintes os seguintes requisitos mínimos de serviço:

2.20.1. O refinamento e evolução do Modelo de Linguagem Natural deverá ser realizado pela equipe técnica do fornecedor;

2.20.2. O cálculo de interações, para fins de registro de um chamado na ferramenta de ITSM, será realizado por atendimento realizado em uma sessão. Entende-se por sessão o diálogo completo com o usuário, independentemente do quantitativo de mensagens trocadas e respondidas.

2.21. Não devem ser abertos os chamados das interações que se encaixarem nos casos apresentados a seguir:

2.21.1. Solicitações que não são compreendidas pelo canal Chatbot, dentre os serviços previstos, e geram respostas inadequadas. Ex: Resposta: "NULL" e Intenção: "NULL";

2.21.2. Solicitações que são identificadas dentre os serviços implantados e são respondidas de forma incorreta;

2.21.3. Informações que não configuram solicitações, tais como: vírgula (,), ponto(.), ponto e vírgula (;), além da Sequência de pontuações (., ;), dentre outras ocorrências similares;

2.21.4. Interações realizadas para a avaliação da satisfação dos usuários em relação ao atendimento do Chatbot (esta deve estar vinculada ao respectivo chamado);

2.21.5. O Assistente Virtual Inteligente deverá ser implementado, no prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias após o início do contrato, sem quaisquer ônus à CONTRATANTE.

### **3. FERRAMENTA(S) DO SERVIÇOS VISIBILIDADE**

3.1. O Incra utiliza atualmente, para o monitoramento de seu ambiente, a ferramenta livre Zabbix, porém para o conexto de observação necessário a solução atual não possui todas as fucionalidades para pleno atendimento dos serviços suportados pelo órgão.

3.2. A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento dos serviços, sistemas e

ativos. Essa tarefa é de responsabilidade da equipe especializada de monitoramento, através das ferramentas já implantadas ou de outra que a CONTRATADA venha a implantar para o atendimento dos seus serviços;

3.3. A CONTRATADA deverá aproveitar a base de dados e IC's da ferramenta atual e aprimorar a solução com base nas características especificadas neste documento;

3.4. A ferramenta deverá ser capaz de monitorar todos os recursos de TIC necessários para a correta operação do ambiente, utilizando-se para isso de protocolos de monitoramento (SNMP), de agentes dedicados em software, armazenamento centralizado de Logs, scripts de automação, chamadas a APIs, dentre outras. Além disso, as soluções de monitoramento do ambiente deverão estar integradas à ferramenta de requisição de serviço, sendo capaz de reportar incidentes e realizar a sua abertura automática através de encaminhamento de mensagens de e-mail ou de conexão direta a webservice, e deverá ser ainda capaz de encerrar automaticamente os incidentes nas situações em os gatilhos que determinaram a sua abertura não estiverem mais ativos. A CONTRATADA é responsável pelos ajustes finos relativos ao gerenciamento desses eventos;

3.5. Os indicadores de desempenho dos serviços descritos no Termo de Referência deverão ser calculados e extraídos diretamente das ferramentas de monitoramento. Os serviços e elementos monitorados que compõem cada indicador serão determinados pela CONTRATANTE. A ferramenta deverá permitir a construção de indicadores baseados em uma composição de diferentes ativos, sistemas ou serviços monitorados. Os indicadores deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE durante o período de execução mensal, para que o CONTRATANTE possa realizar o acompanhamento do contrato;

3.6. No contexto da Monitoração desta contratação e em conformidade com a terminologia ITIL, todos os Itens de Configuração (IC) e Serviços da Infraestrutura de TIC, as seguintes definições serão aplicadas:

3.6.1. Os computadores, máquinas virtuais, dispositivos, serviços, aplicativos e demais itens estabelecidos pelo CONTRATANTE como sendo de monitoração obrigatória, serão classificados neste documento como sendo Item de Monitoração - IM.;

3.6.2. Agente de Coleta corresponde ao serviço ou aplicativo instalado em IM, com o objetivo de coletar dados, monitorar logs, comparar amostras coletadas com valores predefinidos, cria alertas e executar respostas;

3.6.3. O serviço de coleta de dados ou de execução de ação em IM capaz de executar processos de monitoração (workflow), coleta de dados de logs de eventos, dados de desempenho, etc., e de executar ações pré-definidas, será denominado doravante de Instrução de Monitoração;

3.6.4. Um Servidor de Gerenciamento é o computador designado para administrar e se comunicar com Agentes de Coleta, executar Instruções de Monitoração, e se comunicar com bancos de dados do Serviço de Monitoração;

3.6.5. Grupo de Gerenciamento é o conjunto formado por 2 (dois) ou mais Servidores de Gerenciamento com o objetivo de ampliar a capacidade da Solução de Monitoração e/ou melhorar a sua disponibilidade e operacionalidade.

3.7. A Ferramenta de Monitoração deve possuir interface web consolidadora para administração da solução e verificação da integridade, desempenho e da disponibilidade de todos os IMs, tanto ativos, quanto serviços, realizando as seguintes atividades básicas:

3.7.1. Descobrir automaticamente os servidores e dispositivos de rede;

3.7.2. Executar a descoberta de baixo nível com os métodos de atribuição automática de verificações de desempenho e disponibilidade para entidades descobertas;

- 3.7.3. Realizar monitoração distribuída com administração centralizada, via console web;
  - 3.7.4. Realizar monitoração de IMs com ou sem Agente de Coleta;
  - 3.7.5. Realizar monitoração de IMs por instruções de Monitoração;
  - 3.7.6. Autenticação segura de usuário, passível de integração com LDAP e quaisquer outras formas de autenticação de rede do CONTRATANTE;
  - 3.7.7. Apresentar a situação consolidada do IMs (resumos, gráficos e alertas de de situação como um todo) em telas de Painéis de Controle (Dashboard) pré-configurados e/ou customizáveis, publicáveis na internet e com controle de acesso integrável ao controle de acesso de rede do CONTRATANTE;
  - 3.7.8. Permitir, no mínimo, a notificação de eventos predefinidos por e-mail e Instant Messaging (Whatsapp, Telegram, MS Teams,etc);
  - 3.7.9. Prover visualização gerenciais e técnicas, sintetizada e detalhada dos IMs;
  - 3.7.10. A série histórica das configurações aplicadas a Agentes de Coleta, Instruções de Monitoração criadas, informações coletadas, eventos registrados e ações realizadas, devem ser preservadas e possibilitar a análise e auditorias a qualquer tempo;
  - 3.7.11. Realizar a monitoração de serviços, recursos, aplicações e sistemas implantados na CONTRATANTE;
  - 3.7.12. Realizar monitoração de ambientes virtuais e em nuvem.
- 3.8. Juntamente com as atividades básicas relacionadas anteriormente, a solução deverá possuir capacidade para formação de Grupo de Gerenciamento Grupo de Gerenciamento, e ter em sua instalação inicial no mínimo 2 (dois) Servidores de Gerenciamento instalados com as seguintes definições:
- 3.8.1. Armazenar informações sobre IMs em banco de dados Relacional;
  - 3.8.2. Permitir a inclusão de novos Servidores de Gerenciamento no Grupo de Gerenciamento, sem que ocorram interrupções dos serviços da Solução de Monitoração;
  - 3.8.3. Possuir recursos que permitam que o trabalho da Solução de Monitoração seja distribuído de forma equilibrada entre os servidores membros do Grupo de Gerenciamento;
- 3.9. No caso de falha de algum servidor do Grupo de Gerenciamento, a Solução de Monitoração deve ser capaz de fazer com que outro servidor assuma automaticamente a carga de trabalho do servidor com falha;
- 3.10. Nas inclusões de novos servidores no Grupo de Gerenciamento, a solução deverá designar automaticamente parte do trabalho de monitoração para o novo servidor.
- 3.11. Todos os servidores do Grupo de Gerenciamento, deverão administrar um conjunto distinto de IM's remotamente.
- 3.12. A Solução de Monitoração deve ser capaz de coletar dados de desempenho e disponibilidade de computador através de Instruções de Monitoração, de forma a possibilitar a coleta de informações em computadores em que não seja possível ou desejável instalar um Agente de Coleta.
- 3.13. As ações das Instruções de Monitoração deverão ser executadas, no mínimo, mediante a utilização de scripts.
- 3.14. A Solução de Monitoração deverá permitir a definição das informações e ações que os agentes ou as Instruções de Monitoração deverão retornar ou executar, em conformidade com a especificidade do IM.

3.15. Durante a realização da primeira coleta de informações em um IM, o Servidor de Gerenciamento deverá configurar o Agente de Coleta instalada ou executar as Instruções de Monitoração predefinidas, e coletar com todas as informações relativas a arquitetura, tecnologias, serviços, aplicativos e demais objetos recursos existente no IM pré-definidos para mapeamento.

3.16. O Servidor de Gerenciamento deve ter a capacidade de procurar, a partir de parâmetros preestabelecidos, computadores, dispositivos, serviços, aplicativos e demais itens da infraestrutura de TIC da CONTRATANTE, não definidos como IM. Este requisito objetiva a análise, o mapeamento e inclusão de novos IMs com base em características específicas.

3.17. O Servidor de Gerenciamento também deverá ser capaz de descobrir e mapear outros objetos do IM, que não sejam aqueles pré-definidos como sendo objetos de monitoração, para estes objetos possam ser posteriormente analisados e incluídos na monitoração, conforme interesse do CONTRATANTE.

3.18. A coleta de informações de desempenho e disponibilidade realizada por Agentes de Coleta instalados nos IMs ou por Instruções de Monitoração, que irão gerar alertas sobre possíveis erros ou inconformidades em relação a valores de referência previamente estabelecidos, devem atender aos seguintes requisitos:

3.18.1. A coleta de informações deve observar fontes de dados no IM e retornar as informações de acordo com a configuração e instruções realizadas por seu Servidor de Gerenciamento;

3.18.2. O Agente de Coleta também deve ser capaz de calcular o estado de integridade do IM e reportar ao Servidor de Gerenciamento;

3.18.3. Quando o estado de integridade de um IM for alterado ou outros critérios forem atendidos, o Servidor de Gerenciamento deverá emitir o alerta correspondente;

3.18.4. Ao fornecer dados de integridade sobre IM ao Servidor de Gerenciamento, o Agente de Coleta ou a Instrução de Monitoração deve fornecer informações atualizada da integridade do IM e de todos os serviços que disponibiliza e/ou dos aplicativos que hospeda;

3.18.5. Quaisquer mudanças efetuadas nos objetos de um IMs, tais como adição ou desinstalação de aplicativo, interrupção manual de serviço, etc., o Agente de Coleta deve enviar as informações atualizadas ao Servidor de Gerenciamento, que produza o alerta de monitoramento correspondente, se for o caso;

3.18.6. Quando o Agente de Coleta for incapaz de se comunicar com o Servidor de Gerenciamento ao qual se reporta, o agente deverá continuar com a coleta de informações, preservando o sequenciamento cronológico das informações e eventos coletados e, tão logo a conexão seja restaurada, o Agente de Coleta deverá enviar estes dados e eventos para seu Servidor de Gerenciamento;

3.18.7. O Servidor de Gerenciamento deverá tratar e registrar a falha de comunicação, seja com o Agente de Coleta ou na execução da Instrução de Monitoração, como um evento da monitoração;

3.18.8. Os Agentes de Coletas devem enviar periodicamente e de forma autônoma ao Servidor de Gerenciamento, as informações de monitoração previamente estabelecidas, conforme agendamento e periodicidade em intervalo programável, a ser definido, com métrica mínima de intervalo de tempo medida em segundos.

## 4. VISIBILIDADE

4.1. Monitorar, mapear, documentar, efetuar diagnósticos, exibir informações e

identificar os elementos que compõem os ativos de TIC do Instituto.

4.2. Realizar o monitoramento autônomo contínuo da infraestrutura de TIC, seguindo as melhores práticas do modelo ITIL v3 ou superior, envolvendo o monitoramento da infraestrutura física do Centro de Processamento de Dados (datacenter), da infraestrutura de armazenamento, da solução de backup, da infraestrutura de virtualização, do ambiente de aplicações corporativas, da infraestrutura de bancos de dados e dos sistemas operacionais.

4.3. Realizar o monitoramento autônomo contínuo das soluções de Storage e Backup de Dados, incluindo o uso e desempenho do Storage e o monitoramento da execução das rotinas de backup de dados.

4.4. Realizar o monitoramento autônomo contínuo de aplicações e appliances, envolvendo o monitoramento do uso e consumo de recursos dos servidores de aplicação, de desempenho de bancos de dados, de avisos de alerta, logs e mensagens de erro de equipamentos e sistemas administrados pelo serviço.

4.5. Monitorar a disponibilidade das soluções de segurança da informação, incluindo UTM, solução de antivírus, solução de antispam, NAC, etc.

4.6. O monitoramento da infraestrutura de TI abrangerá a disponibilidade, o consumo de recursos, o desempenho e o correto funcionamento dos dispositivos que a compõe, a saber: dispositivos físicos, dispositivos virtuais, enlaces de comunicação e dispositivos de rede (por exemplo: roteadores, switches, firewalls, balanceadores de carga de aplicação, IPS, IDS, e access points).

4.7. Os itens a serem monitorados não estarão restritos geograficamente a um único site, mas distribuídos em todas as unidades descentralizadas do INCRA, nas diversas unidades e superintendências.

4.8. Deverá monitorar de forma dinâmica, com análise de tendência do comportamento histórico de servidores e das aplicações, de forma a não gerar ou emitir alarmes desnecessários ("falso positivo").

4.9. As manutenções não deverão ser contabilizadas como indisponibilidade para fins de cálculo de disponibilidade.

4.10. Descobrir e inventariar periodicamente a infraestrutura física, nas camadas 2 e 3, e infraestrutura virtual, incluindo máquinas virtuais, de modo a refletir automaticamente alterações nelas ocorridas.

4.11. Documentar trimestralmente informações de consumo de recursos, de modo a realizar o gerenciamento da capacidade do ambiente. O primeiro relatório deverá ser entregue para INCRA imediatamente após a implantação e entrada em operação da ferramenta.

4.12. Coletar eventos da plataforma de virtualização VMware e também por meio SNMP v1 e v2.

4.13. Diagnosticado um incidente, a solução deverá alarmar e enviar e-mail acerca da degradação de desempenho dos itens monitorados, antes que tais eventos se manifestem sob a forma de problemas.

4.14. A solução deverá disponibilizar alarmes de monitoramento identificados por pelo menos três níveis de criticidade (ex: alta, média e baixa), bem como por cores distintas.

4.15. A solução deverá permitir escalonamento automático dos alarmes a partir de um evento.

4.16. A solução deverá identificar o tráfego de rede entre dispositivos de forma independente de quem sejam seus fabricantes e os picos de consumo de banda. Deverá ainda mostrar os pontos de latência da rede.

4.17. A solução no que tange a análise de desempenho, deverá possuir a capacidade

de aprender os comportamentos do ambiente e suas sazonalidades.

4.18. A solução deverá possuir painéis customizáveis que exibam informações de monitoramento, além de gráficos que mostram a evolução das variáveis monitoradas.

4.19. A solução deverá permitir a filtragem de informações, minimamente: por data, horário, origem, aplicação e servidor, por meio de interface gráfica. Sem a necessidade de criação de relatórios ou codificação de scripts.

4.20. O tempo máximo aceitável para exibição das informações nos painéis é de até 5 minutos. A solução deverá fornecer controle de acesso baseado em mecanismo de segurança através de usuários e senhas, permitindo inclusive a implementação de visões diferenciadas, além de controlar o acesso por módulo do programa.

4.21. A solução deverá disponibilizar relatórios de tendências baseados em dados armazenados. A solução deverá disponibilizar relatórios com o resumo dos eventos e a disponibilidade do ambiente monitorado.

4.22. A solução deverá exibir informações detalhadas acerca da:

4.22.1. Utilização da banda, com identificação de quais: usuários, aplicações, origem e destino estão ocupando-a;

4.22.2. Tráfego de redes, permitindo a decomposição por protocolos;

4.22.3. Visualização inteira da infraestrutura de TI, em diferentes níveis de detalhamento; e

4.22.4. Relacionamentos autônomo entre dispositivos pais e seus dependentes.

4.22.5. A solução deverá permitir monitorar, mapear, documentar, efetuar diagnósticos, exibir informações e identificar as aplicações que rodam sobre a infraestrutura de TI do Instituto. Inclusive com descoberta automática dos componentes da aplicação e suas dependências.

4.23. O monitoramento das aplicações abrangerá o desempenho e o correto funcionamento dos seguintes itens:

4.23.1. Aplicações críticas (por exemplo, Active Directory, Microsoft 365, DNS, FTP, SGBD e software de virtualização);

4.23.2. Servidores de aplicação (IIS e JBOSS);

4.23.3. Sistemas de informação (ASP, Java e PHP);

4.23.4. Serviços de VoIP;

4.23.5. Sistemas operacionais (processos, serviços e execução de scripts);

4.24. Relativamente ao desempenho das aplicações, o monitoramento deverá abranger:

4.24.1. Tempo de resposta;

4.24.2. Consumo de processador;

4.24.3. Consumo de memória;

4.24.4. Throughput;

4.24.5. Quantidade de requisições concorrentes;

4.24.6. Quantidade de exceções;

4.24.7. Número de conexões de banco;

4.24.8. Tempo de transações e indicadores de banco de dados;

- 4.24.9. Número de usuários conectados;
- 4.24.10. Contagem de sessões ativas.
- 4.25. Salienta-se que os eventos de monitoramento estarão restritos à capacidade de disponibilização da informação ofertada pela tecnologia monitorada.
- 4.26. A solução deverá descobrir e inventariar periodicamente as aplicações, de modo a acompanhar suas instalações e remoções automaticamente.
- 4.27. A solução deve ao identificar gargalos ou diagnosticar problemas nas aplicações Java, detalhar até o nível do método e classe que está causando o problema.
- 4.28. A solução deverá efetuar a consolidação dos dados, coletados em diversos pontos de captura, em uma única visão em uma console central. Essa console centralizada poderá ser replicada permitindo vários pontos de gerenciamento.
- 4.29. As informações de desempenho, coletadas pela solução, deverão ser armazenadas em um repositório de dados centralizado.
- 4.30. A solução deverá ser capaz de coletar eventos de aplicações.
- 4.31. A solução deverá possibilitar a criação de dashboards customizados através de funcionalidades de “drag and drop” de componentes e métricas.
- 4.32. O serviço de visibilidade e monitoramento deverá funcionar em regime 24x7, inclusive aos sábados, domingos e feriados.
- 4.33. A solução deverá permitir a resposta autônoma à incidentes de TIC envolvendo a integração com ativos de rede, segurança, virtualização, ambiente de nuvem e aplicações web.
- 4.34. Todas as informações trafegadas com o INCRA deverão ocorrer de forma criptografada.
- 4.35. A CONTRATADA deverá fornecer acesso, para os servidores indicados pelo INCRA, a todos os dashboards utilizados para monitoramento da infraestrutura de TIC.
- 4.36. Comunicar imediatamente a central de serviços os incidentes identificados.
- 4.37. A CONTRATADA responsável pela prestação do serviço deverá fornecer a solução de visibilidade e monitoramento, para realização de suas atividades, pelo período da prestação do serviço. Após o término da vigência contratual, a ferramenta deverá estar disponível para o INCRA por no mínimo 3 meses para permitir a migração dos dados para a nova ferramenta a ser implantada. O referido período não deverá gerar ônus para o INCRA. Não excluído o backup da base de dados a ser disponibilizado pela empresa para o INCRA.
- 4.38. A solução deverá adotar arquitetura no modelo On Premises. Justificado em razão do volume de coleta de dados e dos requisitos de segurança da informação para esse tipo de solução a ser implantada.
- 4.39. Todo o ferramental utilizado pela CONTRATADA para a prestação do serviço de monitoramento deverá estar configurado e atualizado adequadamente, para evitar eventuais incidentes de segurança da informação em razão de vulnerabilidades em tais ativos.
- 4.40. Toda configuração da ferramenta para o adequado monitoramento da infraestrutura, aplicativos, aplicações e rede ficará a cargo da contratada.
- 4.41. Em caso de necessidade de instalação de agentes de monitoramento no parque computacional do INCRA, a CONTRATADA será responsável por realizar o trabalho, que deverá ter o aval do Instituto.
- 4.42. A utilização de agentes, se for o caso, não poderá gerar lentidão ou qualquer outro tipo de problema nos ativos do INCRA, sob pena de pedido de substituição da

ferramenta ou agente.

4.43. Os requisitos relacionados à solução de visibilidade e monitoramento deverão ser comprovados através matriz de rastreabilidade (ponto a ponto, check list) informando através do manual do fabricante, URL oficial da contratada e/ou fabricante, documentos oficiais do fabricante e afins qual a página que comprova o atendimento aos requisitos. A Matriz de Rastreabilidade deverá ser apresentada junto à fase de Habilitação juntamente com apresentação da proposta de preços.

4.44. A ferramenta deverá estar licenciada de forma transparente para o INCRA, não apresentando limitação quando usada de forma concorrente pelos usuários do Instituto. Deverá estar na última versão (atualizada).

4.45. A implantação, configuração, atualização/upgrade e operação da solução deverão ser realizadas em comum acordo com o INCRA.

4.46. Disponibilizar espaço físico adequado para o NOC, às expensas da CONTRATADA e fora das dependências da CONTRATANTE, mantendo toda a infraestrutura necessária à execução dos serviços de monitoramento – instalações físicas, mobiliário, máquinas, equipamentos, telefonia, telecomunicações, rede local, softwares básicos e link de comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

4.47. Mensalmente a CONTRATADA deverá entregar relatórios de disponibilidade, capacidade, desempenho e sumário de alertas da infraestrutura (servidores e ativos de redes) e aplicações.

4.48. A solução de visibilidade e monitoramento deverá ficar disponível, no mínimo, 99,5% ao mês. No caso de não alcance do percentual apontado, será glosado 1% (um por cento) do valor devido para o item no mês apurado a cada décimo de ponto abaixo da meta.

4.49. Realizar o monitoramento da experiência do usuário na utilização dos sistemas por meio de acompanhamento da sessão do usuário exibindo, minimamente, informações de endereço IP, erros, visualizações, ações, sistema operacional e versão do navegador, além do mapa de geolocalização.

4.50. Garantir visibilidade das transações do browser ao servidor.

4.51. Instalar e customizar softwares aplicativos relacionados ao serviço de visibilidade e monitoramento.

4.52. Criar fluxo de comunicação, devendo conter as atividades exercidas pela central de monitoramento, detalhando para cada uma das ações, inclusive procedimentos relacionados à atuação do operador do monitoramento em caso de acionamentos, falhas ou alarmes.

4.53. Elaborar e manter atualizada documentação, para uso pela equipe, que contenha todos os contatos para realizar os acionamentos, seja de terceiros ou de equipe própria.

4.54. Documentar toda e qualquer rotina desenvolvida para a automatização de tarefas junto a central de monitoramento.

4.55. Adotar melhores práticas de monitoramento de serviços de TI baseadas em experiências e metodologias de mercado, devidamente documentadas.

4.56. Alertar sobre a reincidência de ocorrências, registrando ações adotadas e mapeadas na base de conhecimento.

4.57. Identificar e realizar o(s) acionamento(s) referente(s) aos eventos que possam gerar incidentes.

4.58. Realizar atividades do Catálogo de Serviços de TIC do CONTRATANTE referentes à competência desse serviço.

4.59. Deverá permitir vários acessos simultâneos. Tanto para operação pelas áreas técnicas quanto para utilização pelos usuários.

4.60. Realizar outras atividades de cunho técnico operacional relacionadas ao monitoramento da infraestrutura de TIC.

4.61. A solução de Monitoramento deverá ser capaz de se integrar com o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do Governo Federal utilizado pelo INCRA visando: Acompanhamento de métricas em tempo real através de dashboards inteligentes, exibindo, no mínimo:

4.61.0.1. Distribuição dos processos por status: totais, em aberto, anexados e não recebidos.

4.61.0.2. Distribuição de processos por unidade de negócio da CONTRATANTE;

4.61.0.3. Acompanhamento de processos por tarefa; e

4.61.0.4. Visão de processos abertos por Setores, Siglas ou Unidades.

4.61.0.5. Implementar acompanhamento das métricas de uso de recursos computacionais (CPU, Memória, Disco, Rede) pela aplicação do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) permitindo criar alertas com fluxo de notificações por ocupação dos recursos de acordo com os parâmetros de notificação customizável, a serem estabelecidos pelo INCRA na fase de implantação da solução.

**Anexo VI - Anexo IV - Localidades.pdf**



INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA  
SBN Quadra 01 Bloco D Lote 32, Edifício Palácio do Desenvolvimento 09º andar - Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70057-900  
Telefone: 6134117303 e Fax: @fax\_unidade@ - <http://www.incra.gov.br>

## APÊNDICE

Processo nº 54000.070112/2024-32

### SUPERINTÊNCIAS REGIONAIS

SR	REGIÃO	UNIDADE	SD WAN MENSAL	SD WAN ANUAL	Usuários	ENDEREÇO
INCRA-SEDE	Centro-Oeste	INCRA - SEDE	Infovia		629	
SR (AC)	Norte	Superintendência Regional do Acre	240	2.880,00	141	Rua Santa Inês, nº 135 - Bairro Aviário Cidade: Rio Branco Estado: AC CEP: 69.900-878
SR (AL)	Nordeste	Superintendência Regional de Alagoas	240	2.880,00	77	Edifício Walmap Rua do Livramento, 148, Centro Cidade: Maceió Estado: AL CEP: 57020-030
SR (AP)	Norte	Superintendência Regional do Amapá	240	2.880,00	69	Rua Adilson José Pinto Pereira, 1409 - Bairro São Lázaro Cidade: Macapá Estado: Amapá (AP) CEP: 68.908-571
SR (AM)	Norte	Superintendência Regional do Amazonas	240	2.880,00	130	Av. André Araújo, 901 - Aleixo Cidade: Manaus Estado: AM CEP: 69.060-001
SR (BA)	Nordeste	Superintendência Regional da Bahia	240	2.880,00	206	Av. Ulisses Guimarães, 640 - Sussuarana Cidade: Salvador Estado: BA CEP: 41213-000
SR (CE)	Nordeste	Superintendência Regional do Ceará	240	2.880,00	147	Av. Américo Barreira, 4700 - Bairro Bela Vista Cidade: Fortaleza Estado: CE CEP: 60.442-800
SR (DF) E	Centro-Oeste	Superintendência Regional do Distrito Federal e Entorno	240	2.880,00	94	Setor de Garagens Oficiais Norte (SGON), quadra 05, lote 1, via 60-A Cidade: Brasília Unidade Federativa: DF CEP: 70.610-650
		Superintendência				Avenida Senador Robert Kennedy nº 601 - São

SR (ES)	Sudeste	Superintendência Regional do Espírito Santo	240	2.880,00	70	Rua Kennedy, nº 301 - Casa Torquato Cidade: Vila Velha Estado: ES CEP: 29.114-300
SR (GO)	Centro-Oeste	Superintendência Regional de Goiás	240	2.880,00	104	Av. João Leite, 1520 - Setor Santa Genoveva Cidade: Goiânia Estado: GO CEP: 74.672-020
SR (MA)	Nordeste	Superintendência Regional do Maranhão	240	2.880,00	229	Rua H, Quadra E, Lote 01, N° 12 - Bairro Turu Cidade: São Luís Estado: MA CEP: 65067-150
SR (MT)	Centro-Oeste	Superintendência Regional do Mato Grosso	240	2.880,00	175	Rua E, Qd. 15, s/n - Centro Político Administrativo Cidade: Cuiabá Estado: MT CEP: 78049-929
SR (MS)	Centro-Oeste	Superintendência Regional do Mato Grosso do Sul	240	2.880,00	129	Rua Jornalista Belizário Lima, nº 263, bairro Vila Glória Cidade: Campo Grande Estado: MS CEP: 79004-270
SR (MG)	Sudeste	Superintendência Regional de Minas Gerais	240	2.880,00	132	Avenida Afonso Pena, 3500 - Bairro Cruzeiro Cidade: Belo Horizonte Estado: MG CEP: 30130-009
SR (PA) NE	Norte	Superintendência Regional Do Pará - Nordeste (Belém)	240	2.880,00	142	Rodovia Murucutum, s/nº - Bairro: Curió-Utinga; Estrada da Ceasa Cidade: Belém Estado: PA CEP: 66.610-903
SR (PA) O	Norte	Superintendência Regional Do Pará - Oeste (Santarém)	240	2.880,00	106	Av. Presidente Vargas, s/nº - Bairro Fátima Cidade: Santarém Estado: PA CEP: 68040-060
SR (PA) SE	Norte	Superintendência Regional Do Pará - Sudeste (Marabá)	240	2.880,00	121	Avenida Amazônia, s/nº, Agropólis do Inkra - Bairro Amapá Cidade: Marabá Estado: PA CEP: 68.502-090
SR (PB)	Nordeste	Superintendência Regional da Paraíba	240	2.880,00	99	Av. Desportista Aurélio Rocha, n.º 592 - Bairro dos Estados Cidade: João Pessoa Estado: PB CEP: 58.031-000
SR (PR)	Sul	Superintendência Regional do Paraná	240	2.880,00	120	Rua da Glória, 175 Cidade: Curitiba Estado: PR CEP: 80030-060
SR (PE)	Nordeste	Superintendência Regional de Pernambuco	240	2.880,00	132	Av. Conselheiro Rosa e Silva, 950 - Bairro dos Aflitos Cidade: Recife Estado: PE CEP: 52.050-

						020
SR (PI)	Nordeste	Superintendência Regional do Piauí	240	2.880,00	140	Av. Odilon de Araújo nº 1296, Bairro Piçarra Cidade: Teresina Estado: PI CEP: 64.017-280
SR (RJ)	Sudeste	Superintendência Regional do Rio de Janeiro	240	2.880,00	108	Av. Presidente Vargas, nº 522 Bairro: Centro Cidade: Rio de Janeiro Estado: RJ CEP: 20.071-000
SR (RN)	Nordeste	Superintendência Regional do Rio Grande do Norte	240	2.880,00	134	Rua Doutor Nilo Bezerra Ramalho, nº 489, bairro Tirol.
SR (RS)	Sul	Superintendência Regional do Rio Grande do Sul	240	2.880,00	94	Av. Loureiro da Silva, nº 515, 1º / 4º andares Bairro: Centro Histórico Cidade: Porto Alegre Estado: RS CEP: 90.010-420
SR (RO)	Norte	Superintendência Regional de Rondônia	240	2.880,00	184	Av. Lauro Sodré, nº 3050 - Bairro Costa e Silva
SR (RR)	Norte	Superintendência Regional de Roraima	240	2.880,00	97	Rua Antônio Raposo Tavares de Melo, nº 40, Bairro Calungá Cidade: Boa Vista Estado: RR CEP: 69.306-190
SR (SC)	Sul	Superintendência Regional de Santa Catarina	240	2.880,00	95	Av. Acioni Souza Filho, nº 483 Bairro Praia Comprida Cidade: São José Estado: SC CEP: 88103-790
SR (SP)	Sudeste	Superintendência Regional de São Paulo	240	2.880,00	126	Rua Dr. Brasília Machado, 203 - Santa Cecília
SR (SE)	Nordeste	Superintendência Regional de Sergipe	240	2.880,00	102	Av. Coelho e Campos, 1300 - Bairro Getúlio Vargas Cidade: Aracaju Estado: SE CEP: 49060-000
SR (TO)	Norte	Superintendência Regional de Tocantins	240	2.880,00	129	302 Norte, Alameda 01, Lote 01 A, Palmas

## UNIDADES AVANÇADAS

SR	UNIDADE	MUNICÍPIO	ENDEREÇO
SR(AC)	Unidade Avançada Alto Juruá	Cruzeiro do Sul/AC	Rua 23 de Outubro nº 290 Bairro São José Cruzeiro do Sul (AC) CEP: 69.980-000
SR(AC)	Unidade Avançada Alto Purus	Sena Madureira/AC	Avenida Avelino Chaves s/n. Centro Sena Madureira (AC) CEP: 69.940-000
SR(AC)	Unidade Avançada Brasília	Brasília/AC	Rua Anunciação de Paula Moreira nº 208 Brasília (AC) CEP: 69.932-000
SR(AM)	Unidade Avançada	Aniú/AM	Av Amazonas, s/nº Bairro Vila Nova

	Rio Juma		Apuí (AM) CEP: 69.265-000
SR(AM)	Unidade Avançada Humaitá	Humaitá/AM	Av. Transamazônica, 792 Bairro São Domingos Sávio Humaitá (AM) CEP: 69.800-000
SR(AM)	Unidade Avançada Manacapuru	Manacapuru/AM	Rua Itacoatiara nº 2283 Bairro União Manacapuru (AM) CEP: 69.400-000
SR(AM)	Unidade Avançada Careiro	Careiro/AM	Av. Adail de Sá, nº 345 Centro Careiro (AM) CEP: 69.250-000
SR(AM)	Unidade Avançada Boca do Acre	Boca do Acre/AM	Av. Júlio Toá, nº 373 Bairro Platô do Piquiá Boca do Acre (AM) CEP: 69.850-000
SR(BA)	Unidade Avançada Sul e Extremo Sul	Itabuna/BA	Rua Rio Paraguassu, nº 691, Bairro Góes Calmon Itabuna (BA) CEP: 45605-365
SR(BA)	Unidade Avançada Oeste Baiano	Bom Jesus da Lapa/BA	Rua Anísio Teixeira, nº 63, Bairro Amaralina Bom Jesus da Lapa (BA) CEP: 47600-000
SR(MA)	Unidade Avançada Barra do Corda	Barra do Corda/MA	Vila Canadá, S/N Barra do Corda (MA)
SR(MA)	Unidade Avançada Imperatriz	Imperatriz/MA	Rua Rafael de Almeida, s/nº – Bairro Bacuri Imperatriz (MA)
SR(MA)	Unidade Avançada Zé Doca	Zé Doca/MA	Vila Boa Esperança, BR 316 Zé Doca (MA)
SR(MT)	Unidade Avançada Sul de Mato Grosso	Rondonópolis/MT	Avenida Goiânia, 175, Jardim Santa Marta Rondonópolis (MT) CEP: 78710-450
SR(MT)	Unidade Avançada Colíder	Colíder/MT	Travessa dos Bandeirantes, nº 44, Setor Norte Colíder (MT) CEP: 78.500-000
SR(MT)	Unidade Avançada Cáceres	Cáceres/MT	Rua dos Cristais s/nº esquina com rua Diamantino Vila Mariana Cáceres (MT) CEP: 78.200-000
SR(MT)	Unidade Avançada Vale do Araguaia	Barra do Garças/MT	Rua Raimundo Melo, nº 129, 2º andar - Centro Barra do Garças (MT) CEP: 78.600-000
SR(MT)	Unidade Avançada Norte de Mato Grosso	São Félix do Araguaia/MT	Av. Araguaia nº 544 Centro São Félix do Araguaia (MT) CEP: 78.670-000
SR(MT)	Unidade Avançada Diamantino	Diamantino/MT	Av. Almirante Batista das Neves, nº 333 Centro Diamantino (MT) CEP: 78.400-000
SR(MT)	Unidade Avançada Conjunto Peixoto Azevedo	Guarantã do Norte/MT	Av. Jatobá, nº 1.175 Centro Guarantã do Norte (MT) CEP: 78.520-000
SR(MT)	Unidade Avançada Araguaia/Xingu	Confresa/MT	Avenida Brasil, nº 773 Jardim do Éden BR-158 Confresa (MT)
SR(MS)	Unidade Avançada Corumbá	Corumbá/MS	Rua Silva Jardim, 398 – Centro Corumbá (MS) CEP: 79304-050
SR(MS)	Unidade Avançada Dourados	Dourados/MS	Rua Mato Grosso, 2343 – Vila Planalto Dourados (MS) CEP: 79826-130
SR(MG)	Unidade Avançada Montes Claros	Montes Claros/MG	Rua Melo Viana, 520, Bairro Morrinhos Montes Claros (MG) CEP: 39400-427
SR(MG)	Unidade Avançada Triângulo Mineiro	Uberlândia/MG	Avenida Gameleiras nº 10 Bairro Planalto CEP: 38413-307 Uberlândia (MG)
SR(PA/NE)	Unidade Avançada Paragominas	Paragominas/PA	Cidade Nova Módulo II Bairro: Centro Paragominas (PA) CEP: 68625-000

SR(PA/NE)	Unidade Avançada Capitão Poço	Capitão Poço/PA	Rua Miguel Aguiar nº 1073 Capitão Poço (PA) CEP: 68650-000
SR(PA/NE)	Unidade Avançada Tomé-Açu	Tomé-Açu/PA	Trav. Alameda Bittencourt nº 237 Bairro: Centro Tomé-Açu (PA) CEP: 68680-000
SR(PA/O)	Unidade Avançada Itaituba	Rurópolis/PA	Avenida Brasil nº 304 - Bairro Centro Rurópolis (PA) CEP: 68.165-000
SR(PA/O)	Unidade Avançada Especial de Altamira	Altamira/PA	Travessa 10 de novembro, 345, Centro Altamira (PA) CEP: 68.310-130
SR(PA/SE)	Unidade Avançada Conceição do Araguaia	Conceição do Araguaia/PA	Av. Gov. Magalhães Barata nº 1372 Conceição do Araguaia (PA) CEP: 68540-000
SR(PA/SE)	Unidade Avançada São Félix do Xingu	São Félix do Xingu/PA	Travessa Ozório Oliveira Freitas S/N São Félix do Xingu (PA) CEP: 68.380-000
SR(PA/SE)	Unidade Avançada São Geraldo do Araguaia	São Geraldo do Araguaia/PA	Avenida Brasil S/N São Geraldo do Araguaia (PA) CEP: 68.570-000
SR(PA/SE)	Unidade Avançada Tucuruí	Tucuruí/PA	R. Santo Antônio, 263 Jaqueira Tucuruí (PA) CEP: 68450-030
SR(PE)	Unidade Avançada Especial do Sertão	Petrolina/PE	Av. da Integração nº 412 Bairro Jardim Colonial Petrolina (PE) CEP 56.330-290
SR(PR)	Unidade Avançada Iguçu	Cascavel/PR	Rua Presidente Bernardes nº 1419 Neva Cascavel (PR) CEP: 85.802-140
SR(RO)	Unidade Avançada Ji Paraná	Ji Paraná/RO	Avenida 2 de abril nº 1771 Urupá CEP: 78.960-000
SR(RO)	Unidade Avançada Ariquemes	Ariquemes/RO	Av. Capitão Sílvio 2028 Setor de Grande Aires CEP: 78.932-000
SR(RO)	Unidade Avançada Buritis	Buritis/RO	Rua Theobroma 1480 Setor 2 CEP: 76880-000
SR(RO)	Unidade Avançada Pimenta Bueno	Pimenta Bueno/RO	Avenida Marechal Rondon nº 1815 Apidiá CEP: 76970-000
SR(RO)	Unidade Avançada Machadinho	Machadinho do Oeste/RO	Rua Rio de Janeiro nº 3166 Centro CEP: 76.868-000
SR(RR)	Unidade Avançada Rorainópolis	Rorainópolis/RR	Av. Dra. Yandara - Centro, Rorainópolis - RR, 69373-000
SR(SC)	Unidade Avançada Santa Catarina	Chapecó/SC	Av. Getúlio Vargas nº 180 Edifício Diavan Centro Chapecó-SC CEP: 89802-001
SR(TO)	Unidade Avançada Araguaína	Araguaína/TO	Avenida Neief Murad Lote 5-A Quadra 01 Araguaína (TO) CEP 77824-022
SR(TO)	Unidade Avançada Gurupi	Gurupi/TO	Rua M Quadra 54 Lotes 2 e 3 Setor União V Gurupi (TO) CEP 77413-810
SR(TO)	Unidade Avançada Araguatins	Araguatins/TO	Avenida Pedro Ludovico nº 402 Centro Araguatins (TO) CEP 77950-000

**Anexo VII - ANEXO V - CATALOGO DE SERVICOS.pdf**



	Revogação de Acesso ao Email de Serviço	
	Revogação de Acesso ao E-mail de Divisão e/ou Coordenação	
<b>Equipamentos ou Periféricos</b>	Esclarecimentos referentes aos Equipamentos e Periféricos	1º Nível
	Empréstimo ou Devolução de Equipamentos	2º Nível (Suporte Presencial)
	Falha referente a Equipamentos e Periféricos	
	Instalação ou Desinstalação de Equipamentos	
	Solicitação ou Substituição de Equipamentos	
<b>Impressora e Scanner</b>	Falha referentes a impressora ou <i>scanner</i>	1º Nível
	Empréstimo de <i>scanner</i>	2º Nível (Suporte Presencial)
	Solicitação de serviços referentes a impressoras	
<b>Internet e Wi-Fi</b>	Esclarecimentos referentes à <i>Internet</i> e <i>Wi-Fi</i>	1º Nível
	Configuração de <i>Internet</i> e <i>Wi-Fi</i>	2º Nível (Suporte Presencial)
	Falha referente à <i>Internet</i> e <i>Wi-Fi</i>	
<b>Pasta de Rede</b>	Falha referente a Pasta de Rede	1º Nível
	Solicitação referente a Pasta de Rede	Automação - 1º Nível
	Permissão de Acesso à Pasta de Rede	
	Permissão para Inclusão de Arquivos de Áudio e Vídeo	
	Revogação de Acesso à Pasta de Rede	
<b>Telefonia</b>	Esclarecimentos referente ao serviço de telefonia	1º Nível
	Falha referente ao serviço de telefonia	2º Nível (Suporte Presencial)
	Solicitação de alteração de categoria de ramal telefônico	
	Solicitação de desvio de ramal	
	Solicitação de novo ramal	
	Solicitação para renomear ramal	
	Substituição e/ou Devolução de aparelho telefônico	
<b>Videoconferência e Webconferência</b>	Solicitação de suporte à Videoconferência e/ou Webconferência	2º Nível (Suporte Presencial)
<b>Alerta Zabbix</b>	Alerta de Falha	
<b>Aplicações Web</b>	Disponibilizar Log	3º Nível (Suporte Remoto e/ou Presencial)
	Relatar Falha	
	Realizar Deploy	
<b>Armazenamento</b>	Relatar Falha	3º Nível (Suporte Remoto e/ou Presencial)
	Manter Compartilhamento	
<b>Backup</b>	Executar Recuperação	3º Nível (Suporte Remoto e/ou Presencial)
	Relatar Falha	
	Manter Serviço/Servidor na Política de <i>backup</i>	
	Criar, revisar e alterar políticas de <i>backup</i> e armazenamento	
	Criar artefato para política de <i>backup</i>	
	Criar plano de <i>restore</i> e testes	
	Acompanhar implantação e teste de soluções de	

	backup e armazenamento de dados	
	Definir plano de contingência de backup e armazenamento	
<b>Banco de Dados</b>	Conceder Permissão em Banco de Dados	3º Nível (Suporte Remoto e/ou Presencial)
	Criar Base de Banco de Dados	
	Excluir Base de Banco de Dados	
	Criar Usuário em Banco de Dados	
	Excluir Usuário em Banco de Dados	
	Executar <i>Scripts</i>	
	Relatar Falha referente à Banco de Dados	
	Realizar/Disponibilizar DUMP da Base de Dados	
	Replicar a Base de Dados	
	Padronizar os Bancos de Dados em conformidade com as melhores práticas	
	Gerenciar acessos e usuários das Bases de Dados	
	Acompanhar atualização de versões das tecnologias de BD	
	Gerenciar processo de exclusão de Banco de Dados	
	Validar rotinas de <i>scripts</i>	
Gerenciamento de Falha referente a Banco de Dados		
Gerenciar processo de replicação e deduplicação de Banco de Dados		
<b>Conta de Usuário</b>	Perfil de Administrador Local (Servidor)	3º Nível (Suporte Remoto e/ou Presencial)
	Gestão de Usuários Datalake	Automação - 3º Nível
<b>DeVops</b>	Relatar falha de DeVops	3º Nível (Suporte Remoto e/ou Presencial)
	Manter Nó no Cluster	
<b>E-mail</b>	Relatar falha referente a conta de E-mail	
<b>Infraestrutura de Rede</b>	Falha na Infraestrutura de Rede	3º Nível (Suporte Remoto e/ou Presencial)
	Manter VLANS	Automação - 3º Nível
	Manter entrada DNS	
	Manter entrada DNS (remover entrada DNS Interno)	
<b>Internet e Wi-Fi</b>	Acesso ao Domínio Inbra	3º Nível (Suporte Remoto e/ou Presencial)
	Acesso e/ou Bloqueio a <i>sites</i>	
<b>Mensageria</b>	Configurar Relay	Automação -3º Nível
	Relatar Falha	3º Nível (Suporte Remoto e/ou Presencial)
	Manter Regras de <i>Spam</i>	
<b>Pasta de Rede</b>	Esclarecimentos referente a Pasta de Rede	3º Nível (Suporte Remoto e/ou Presencial)
	Solicitação referente a Pasta de Rede	
	Falha referente a Segurança da Informação	
	Manter Certificado	
	Manter Regra de <i>Firewall</i>	

<b>Segurança da Informação</b>	Criar/Revisar políticas, normas, regras e procedimentos de segurança da informação	3º Nível (Suporte Remoto e/ou Presencial)
	Criar artefatos para política de segurança da informação	
	Propor alteração da política de segurança da informação	
	Validar plano de resposta a invasões de dados	
	Validar performance das soluções de segurança implantadas	
	Definir um plano de continuidade de negócios	
	Acompanhar implantação de soluções de segurança	
	Validar performance das Regras de <i>Firewall</i>	
	Propor normas para a criação de regras de <i>Firewall</i>	
<b>Sistemas Operacionais</b>	Manter Conta de Serviços (cria conta de serviços)	Automação - 3º Nível
	Manter Conta de Serviços (desativar conta de serviços)	
	Publicar Máquina Virtual	
	Relatar Falha	3º Nível (Suporte Remoto e/ou Presencial)
	Manter Permissões	
	Desativar Permissão	
<b>Virtualização</b>	Publicar Máquina Virtual	Automação - 3º Nível
	Alterar ou Excluir Máquina Virtual (VM)	
	Relatar Falha	

**Anexo VIII - ANEXO VII - MODELO DE TERMO DE  
CIENCIA.pdf**



INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA  
SBN Quadra 01 Bloco D Lote 32, Edifício Palácio do Desenvolvimento 09º andar - Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70057-900  
Telefone: 6134117303 e Fax: @fax\_unidade@ - http://www.incra.gov.br

## APÊNDICE

Processo nº 54000.070112/2024-32

### ANEXO VI - MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA

1 – IDENTIFICAÇÃO			
CONTRATO Nº	xxxx/aaaa		
OBJETO	<objeto do contrato>		
CONTRATADA	<nome da contratada>	CNPJ	XXXXXXXXXXXXX
PREPOSTO	<Nome do Preposto da Contratada>		
GESTOR DO CONTRATO	<Nome do Gestor do Contrato>	MATR.	XXXXXXXXXXXXX

### 2 – CIÊNCIA

Por este instrumento, os funcionários abaixo identificados declaram ter ciência e conhecer o inteiro teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes da Contratante.

Funcionários da Contratada		
Nome	Matrícula	Assinatura
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<XXXXXXXXXXXX>	
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<XXXXXXXXXXXX>	
...	...	...

\_\_\_\_\_ <Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

**Anexo IX - ANEXO VIII - MODELO DE TERMO DE  
COMPROMISSO DE MANUTENCAO DE SIGILO.pdf**



INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA  
SBN Quadra 01 Bloco D Lote 32, Edifício Palácio do Desenvolvimento 09º andar - Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70057-900  
Telefone: 6134117303 e Fax: @fax\_unidade@ - http://www.incra.gov.br

## APÊNDICE

Processo nº 54000.070112/2024-32

### ANEXO VIII - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

Pelo presente instrumento o <NOME DO ÓRGÃO>, sediado em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <Nº do CNPJ>, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <Nº do CNPJ>, doravante denominada **CONTRATADA**;

CONSIDERANDO que, em razão do **CONTRATO N.º <nº do contrato>** doravante denominado **CONTRATO PRINCIPAL**, a **CONTRATADA** poderá ter acesso a informações sigilosas do **CONTRATANTE**;

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

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação e Privacidade da **CONTRATANTE**;

Resolvem celebrar o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**, doravante **TERMO**, vinculado ao **CONTRATO PRINCIPAL**, mediante as seguintes cláusulas e condições abaixo discriminadas.

#### 1 – OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas disponibilizadas pela CONTRATANTE e a observância às normas de segurança da informação e privacidade por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e os Decretos 7.724, de 16 de maio de 2012, e 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

[...]

[...]

[...]

#### 2 – CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

**INFORMAÇÃO**: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

**INFORMAÇÃO SIGILOSA:** aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquela abrangida pelas demais hipóteses legais de sigilo.

**CONTRATO PRINCIPAL:** contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

[...]

[...]

[...]

### **3 – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA**

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

[...]

[...]

[...]

### **4 – DOS LIMITES DO SIGILO**

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

I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

[...]

[...]

[...]

### **5 – DIREITOS E OBRIGAÇÕES**

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

## PRINCIPAL.

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

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

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

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

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

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

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

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

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

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

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

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

[...]

[...]

[...]

## **6 – VIGÊNCIA**

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

[...]

## **7 – PENALIDADES**

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme previsto nos arts. 155 a 163 da Lei nº. 14.133, de 2021.

[...]

[...]

[...]

## **8 – DISPOSIÇÕES GERAIS**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações, conforme definição do item 3 deste documento, disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante,

para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

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

[...]

[...]

[...]

## 9 – FORO

A CONTRATANTE elege o foro da <CIDADE DA CONTRATANTE>, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

[...]

## 10 – ASSINATURAS

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

CONTRATADA	CONTRATANTE
<p>_____</p> <p>&lt;Nome&gt; &lt;Qualificação&gt;</p>	<p>_____</p> <p>&lt;Nome&gt; <b>Matrícula: xxxxxxxx</b></p>

TESTEMUNHAS	
<p>_____</p> <p>&lt;Nome&gt; &lt;Qualificação&gt;</p>	<p>_____</p> <p>&lt;Nome&gt; &lt;Qualificação&gt;</p>

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

**Anexo X - Anexo IX - MODELO DE ORDEM DE  
SERVICO - OS.pdf**



INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA  
SBN Quadra 01 Bloco D Lote 32, Edifício Palácio do Desenvolvimento 09º andar - Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70057-900  
Telefone: 6134117303 e Fax: @fax\_unidade@ - http://www.incra.gov.br

## APÊNDICE

Processo nº 54000.070112/2024-32

### Anexo IX - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO - OS

<b>ORDEM DE SERVIÇO N.º</b>		<b>DATA:</b>	
<b>1. IDENTIFICAÇÃO DO SOLICITANTE</b>			
<b>Nome:</b>		<b>E-mail:</b>	
<b>Fone/Ramal:</b>		<b>Assinatura do Solicitante:</b>	
<b>2. SERVIÇO A EXECUTAR</b>			
<b>Descrição da Solicitação:</b>			
<b>OBS.:</b>			
<b>3. AUTORIZAÇÃO P/ EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS SEM ACOMPANHAMENTO DO SETOR SOLICITANTE</b>			
Autorizo os funcionários indicados abaixo a realizar os serviços acima nos termos definidos em Contrato.			
<b>Data ___/___/___</b>		<b>Hora ___:___ hs</b>	<b>Ass. e carimbo solicitante:</b>
<b>4. FUNCIONÁRIO (S) RESPONSÁVEL (IS) PELO SERVIÇO A SEREM EXECUTADOS</b>			
<b>Identificação do funcionário</b>			<b>Cargo/função</b>
1.			
2.			
3.			
...			
<b>5. MATERIAL EMPREGADO</b>			
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	<b>Unidade/Tipo</b>	<b>Quantidade</b>
1			
2			
3			
4			
<b>6. DATA E HORÁRIO DO INÍCIO E TÉRMINO DOS SERVIÇOS</b>			
<b>Data e hora de início do serviço:</b>		<b>Data e hora de término do serviço:</b>	



**Anexo XI - ANEXO XIII - MODELO DE PLANO DE  
INSERCAO.pdf**



INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA  
SBN Quadra 01 Bloco D Lote 32, Edifício Palácio do Desenvolvimento 09º andar - Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70057-900  
Telefone: 6134117303 e Fax: @fax\_unidade@ - http://www.incra.gov.br

## APÊNDICE

Processo nº 54000.070112/2024-32

### ANEXO XIII - MODELO DE PLANO DE INSERÇÃO

<b>INTRODUÇÃO</b>			
O Plano de Inserção descreverá as atividades de alocação de recursos e preparação das condições necessárias para a contratada iniciar o fornecimento da Solução de TIC.			
<b>1 – IDENTIFICAÇÃO</b>			
<b>Contratada</b>			
<b>Nº. do Contrato</b>			
<b>Área Requisitante da Solução</b>			
<b>Gestor do Contrato</b>			
<b>Fiscal Requisitante</b>			
<b>Fiscal Técnico</b>			
<b>Fiscal administrativo</b>			
<b>2 – VISÃO GERAL DO PROJETO</b>			
<b>Justificativa da Contratação</b>			
<b>Objetivos da Contratação</b>			
<b>3 – METODOLOGIA DE TRABALHO</b>			
<b>Forma de Comunicação</b>			
Forma de Encaminhamento das Ordens de Serviço			
Modelo de execução do contrato			
<b>4 – EXECUÇÃO DO CONTRATO</b>			
<b>Ferramentas de Controle</b>			
<b>Id</b>	<b>Ferramenta</b>	<b>Controles</b>	
<b>DOCUMENTAÇÃO MÍNIMA EXIGIDA</b>			
<b>Documento</b>		<b>Finalidade do documento</b>	
<b>PAPEIS E RESPONSABILIDADES</b>			

Id		Papéis		Responsabilidades			
<b>PARTES INTERESSADAS</b>							
Id		Área/Órgão/Setor		Impacto			
<b>FATORES CRITICOS DE SUCESSO</b>							
<b>PREMISSAS DA CONTRATAÇÃO</b>							
<b>RESTRICÇÕES DA CONTRATAÇÃO</b>							
<b>ENTREGAS PLANEJADAS</b>							
Id		Entrega		Marco		Duração	Data de Entrega
<b>INFRAESTRUTURA A SER DISPONIBILIZADA À CONTRATADA</b>							
Id		Recurso		Início		Fim	
<b>CRITÉRIO DE ACEITAÇÃO – MÉTRICA E PERIODICIDADE</b>							
<b>Métrica 1</b>							
Indicador de Qualidade							
Mínimo aceitável							
Métrica							
Ferramentas							
Periodicidade Aferição							
<b>Métrica “N”</b>							
Indicador de Qualidade							
Mínimo aceitável							
Métrica							
Ferramentas							
Periodicidade Aferição							
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>							
Id		Entrega		Benefícios			
<b>5 – INSTRUÇÕES COMPLEMENTARES</b>							
<b>6 - CIÊNCIA</b>							
<b>Fiscais do Contrato</b>							
Fiscal Técnico		Fiscal Requisitante		Fiscal Administrativo			
_____		_____		_____			
<b>&lt;Nome&gt;</b>		<b>&lt;Nome&gt;</b>		<b>&lt;Nome&gt;</b>			

<b>SIAPE nº:</b>	<b>SIAPE nº:</b>	<b>SIAPE nº:</b>
<b>Gestor do Contrato</b>		
<hr/> <Nome> <b>SIAPE nº:</b>		
<b>Contratada</b>		
<hr/> <Nome> CPF/CNPJ: <...>		
Brasília-DF, .....de.....de 202...		

**Referência:** Processo nº 54000.070112/2024-32

SEI nº 20615585

**Anexo XII - ANEXO X - MODELO DE DECLARACAO  
DE VISTORIA.pdf**



INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA  
SBN Quadra 01 Bloco D Lote 32, Edifício Palácio do Desenvolvimento 09º andar - Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70057-900  
Telefone: 6134117303 e Fax: @fax\_unidade@ - http://www.incra.gov.br

## APÊNDICE

Processo nº 54000.070112/2024-32

### ANEXO X - MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA

#### DECLARAÇÃO DE VISTORIA (EMITIR EM PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

Pela presente, declaramos conhecer e compreender por inteiro o teor do PREGÃO ELETRÔNICO nº \_\_\_/2024, cujo objeto é a **contratação de serviços técnicos especializados de atendimento aos usuários em 1º (primeiro), 2º (segundo) e 3º (terceiro) Níveis, fornecendo Sustentação Operacional, Gerenciamento, Governança e Orquestração da Infraestrutura de TIC do Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária - Incra, Superintendências Regionais - SR e Unidades Avançadas - UA, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses**, conforme quantitativos, especificações e condições descritas no Estudo Técnico Preliminar xx/2023, Termo de Referência e seus respectivos Anexos.

Empresa: \_\_\_\_\_

C.N.P.J.(MF): \_\_\_\_\_ Tel/Fax: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Nome do Representante: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

....., .....de.....de 2024

\_\_\_\_\_  
Representante da Empresa  
Matrícula n.º xxxx

Declaro que o Representante da empresa acima identificada visitou os locais de execução dos serviços.

....., .....de.....de 20....

Representante do Órgão  
SIAPE n.º xxxx

**Referência:** Processo nº 54000.070112/2024-32

SEI nº 20615455

**Anexo XIII - ANEXO XI - MODELO DE DECLARACAO  
DE RENUNCIA A VISTORIA.pdf**



INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA  
SBN Quadra 01 Bloco D Lote 32, Edifício Palácio do Desenvolvimento 09º andar - Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70057-900  
Telefone: 6134117303 e Fax: @fax\_unidade@ - http://www.incra.gov.br

## APÊNDICE

Processo nº 54000.070112/2024-32

### ANEXO XI - MODELO DE DECLARAÇÃO DE RENÚNCIA À VISTORIA

#### DECLARAÇÃO DE RENÚNCIA À VISTORIA

(EMITIR EM PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

Pela presente, declaramos **RENUNCIAR** a vistoria técnica aos locais referentes a prestação dos serviços constantes do PREGÃO ELETRÔNICO n.º \_\_\_\_/2024, cujo objeto é a **contratação de serviços técnicos especializados de atendimento aos usuários em 1º (primeiro), 2º (segundo) e 3º (terceiro) Níveis, fornecendo Sustentação Operacional, Gerenciamento, Governança e Orquestração da Infraestrutura de TIC do Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária - Incra, Superintendências Regionais - SR e Unidades Avançadas - UA, pelo período de 36 (trinta e seis) meses**, conforme quantitativos, especificações e condições descritas no Estudo Técnico Preliminar 40/2023, Termo de Referência e seus respectivos Anexos, pelo que aceitamos seus termos e comprometemo-nos a observá-los integralmente, no momento oportuno.

Declaramos, outrossim, **NÃO** ter visitado os locais onde os serviços serão prestados de forma presencial, motivo esse que não poderei alegar o desconhecimento de fatos evidentes à época da vistoria para solicitar qualquer alteração do valor do contrato que celebrar.

Empresa: \_\_\_\_\_

C.N.P.J.(MF): \_\_\_\_\_ Tel/Fax: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Nome do Representante: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

....., .....de.....de 20....

\_\_\_\_\_  
Representante da Empresa  
Matrícula nº xxxx

**Anexo XIV - ANEXO XII - MODELO DE TERMO DE  
CONFIDENCIALIDADE E SIGILO DA LICITANTE.pdf**



INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA  
SBN Quadra 01 Bloco D Lote 32, Edifício Palácio do Desenvolvimento 09º andar - Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70057-900  
Telefone: 6134117303 e Fax: @fax\_unidade@ - <http://www.incra.gov.br>

## APÊNDICE

Processo nº 54000.070112/2024-32

### **ANEXO XII - MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO DA LICITANTE** (EMITIR EM PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

A empresa \_\_\_\_\_, pessoa jurídica com \_\_\_\_\_, inscrita sob CNPJ/MFde n.º \_\_\_\_\_, neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada simplesmente EMPRESA RECEPTORA, por tomar conhecimento de informações sobre o ambiente computacional do Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária - Incra, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

O objetivo deste Termo de Confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva do Incra reveladas a EMPRESA RECEPTORA em vistoria realizada ao ambiente computacional do Incra.

A expressão "informação restrita" abrangerá toda informação escrita, oral, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando ao descrito abaixo:

técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, pregos e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, dentre outros.

A EMPRESA RECEPTORA compromete-se a não reproduzir e/ou dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do Incra, das informações restritas reveladas.

A EMPRESA RECEPTORA compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos utilizem, com objetivo diferente da elaboração da proposta para participação no Pregão Eletrônico n.º \_\_\_\_\_, as informações restritas reveladas.

A EMPRESA RECEPTORA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos na elaboração da proposta referida no parágrafo anterior, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas.

A EMPRESA RECEPTORA possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo.

A EMPRESA RECEPTORA obriga-se a informar imediatamente ao Incra qualquer violação

das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

A quebra do sigilo das informações restritas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa do Incra, possibilitara a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre o Incra e a EMPRESA RECEPTORA sem qualquer ônus para o Incra. Nesse caso, a EMPRESA RECEPTORA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo Incra, inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

O presente Termo tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de acesso às informações restritas do Incra. E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, a EMPRESA RECEPTORA assina o presente termo através de seus representantes legais.

Empresa: \_\_\_\_\_

C.N.P.J.(MF): \_\_\_\_\_ Tel/Fax: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Nome do Representante: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

....., .....de.....de 2024

\_\_\_\_\_  
Representante da Empresa  
Matrícula n.º xxxx

**Anexo XV - ANEXO XVIII - MODELO DE HISTORICO  
DE GESTAO DO CONTRATO.pdf**



INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA  
SBN Quadra 01 Bloco D Lote 32, Edifício Palácio do Desenvolvimento 09º andar - Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70057-900  
Telefone: 6134117303 e Fax: @fax\_unidade@ - http://www.incra.gov.br

## APÊNDICE

Processo nº 54000.070112/2024-32

### ANEXO XVIII - MODELO DE HISTÓRICO DE GESTÃO DO CONTRATO

1 – IDENTIFICAÇÃO			
CONTRATO Nº	XXXX/AAAA		
CONTRATADA	<nome da contratada>	CNPJ	XXXXXXX
INÍCIO VIGÊNCIA	<DD/MM/AAAA>	FIM VIGÊNCIA	<DD/MM/AAAA>
SOLUÇÃO DE TIC	<Objeto do contrato>		

2 – REGISTRO DE EVENTOS	
<data>	<Nome do evento>
...	...
<b>Exemplo:</b>	
21/05/24	Realização da Reunião Inicial.
25/05/24	Realização de reunião de transferência de conhecimento das áreas de negócio para a empresa contratada.
27/05/24	Liberação de acesso aos recursos computacionais para os funcionários da contratada (e-mail, ferramenta de gestão de demandas, etc.).
...	...
02/08/24	Abertura do processo administrativo sancionador, considerando a aplicabilidade de sanções decorrentes do não atingimento dos indicadores de níveis de serviço de junho/2021, apresentados no Relatório de Fiscalização nº 3/2019.
...	...

3 – PONTOS DE MELHORIA	
1	<Descrição dos pontos que foram observados como deficientes e que devem ser melhorados neste tipo de contratação.>
...	...

#### 4 – BOAS PRÁTICAS OBSERVADAS NA CONTRATAÇÃO

1	<Descrição dos pontos positivos na execução do contrato e que podem ser considerados com boas práticas neste tipo de contratação>.
...	...
...	...

#### 5 – ASSINATURA

< Conforme art. 33, inciso I, alínea “k” da IN SGD/ME n.º 94/2022, o Histórico de Gestão do Contrato é de responsabilidade do Gestor do Contrato, mas todos os fiscais do contrato o apoiam nesta tarefa.

Assim, o documento poderá conter as assinaturas de todos os integrantes da Equipe de Fiscalização do Contrato, a critério dos procedimentos adotados no órgão/entidade.

Este registro pode ser realizado com o apoio de ferramenta computacional, assim como também pode constar em seção específica em Relatório de Fiscalização do Contrato>.

\_\_\_\_\_  
<Nome>

Gestor do Contrato  
SIAPE n.º:

Local, xx de xxxxx de xxxx.

**Anexo XVI - ANEXO XV - MODELO DE DECLARACAO  
DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL.pdf**



INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA  
SBN Quadra 01 Bloco D Lote 32, Edifício Palácio do Desenvolvimento 09º andar - Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70057-900  
Telefone: 6134117303 e Fax: @fax\_unidade@ - http://www.incra.gov.br

## APÊNDICE

Processo nº 54000.070112/2024-32

### ANEXO XV - MODELO DE DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

#### DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL (EMITIR EM PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

Empresa: \_\_\_\_\_

C.N.P.J.(MF): \_\_\_\_\_ Tel/Fax: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Nome do Representante: \_\_\_\_\_

Endereço Eletrônico (e-mail): \_\_\_\_\_

Declaro, sob as penas da [Lei nº 14.600, de 19 de junho de 2023](#), na qualidade de proponente do procedimento licitatório, sob a modalidade Pregão Eletrônico n.º \_\_\_\_\_, instaurado pelo Processo de n.º \_\_\_\_\_, que atendemos aos critérios de qualidade ambiental e sustentabilidade socioambiental, respeitando as normas de proteção do meio ambiente.

Estou ciente da obrigatoriedade da apresentação das declarações e certidões pertinentes dos órgãos competentes quando solicitadas como requisito para habilitação e da obrigatoriedade do cumprimento integral ao que estabelece o art. 6º e seus incisos, da [Instrução Normativa nº 1, de 19 de janeiro de 2010](#), do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG.

Por ser a expressão da verdade, firmamos a presente.

....., .....de.....de 20....

\_\_\_\_\_  
Representante da Empresa  
Matrícula n.º xxxx

**Anexo XVII - ANEXO XVIII - MODELO DE HISTORICO  
DE GESTAO DO CONTRATO.pdf**



INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA  
SBN Quadra 01 Bloco D Lote 32, Edifício Palácio do Desenvolvimento 09º andar - Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70057-900  
Telefone: 6134117303 e Fax: @fax\_unidade@ - http://www.incra.gov.br

## APÊNDICE

Processo nº 54000.070112/2024-32

### ANEXO XVIII - MODELO DE HISTÓRICO DE GESTÃO DO CONTRATO

1 – IDENTIFICAÇÃO			
CONTRATO Nº	XXXX/AAAA		
CONTRATADA	<nome da contratada>	CNPJ	XXXXXXX
INÍCIO VIGÊNCIA	<DD/MM/AAAA>	FIM VIGÊNCIA	<DD/MM/AAAA>
SOLUÇÃO DE TIC	<Objeto do contrato>		

2 – REGISTRO DE EVENTOS	
<data>	<Nome do evento>
...	...
<b>Exemplo:</b>	
21/05/24	Realização da Reunião Inicial.
25/05/24	Realização de reunião de transferência de conhecimento das áreas de negócio para a empresa contratada.
27/05/24	Liberação de acesso aos recursos computacionais para os funcionários da contratada (e-mail, ferramenta de gestão de demandas, etc.).
...	...
02/08/24	Abertura do processo administrativo sancionador, considerando a aplicabilidade de sanções decorrentes do não atingimento dos indicadores de níveis de serviço de junho/2021, apresentados no Relatório de Fiscalização nº 3/2019.
...	...

3 – PONTOS DE MELHORIA	
1	<Descrição dos pontos que foram observados como deficientes e que devem ser melhorados neste tipo de contratação.>
...	...

#### 4 – BOAS PRÁTICAS OBSERVADAS NA CONTRATAÇÃO

1	<Descrição dos pontos positivos na execução do contrato e que podem ser considerados com boas práticas neste tipo de contratação>.
...	...
...	...

#### 5 – ASSINATURA

< Conforme art. 33, inciso I, alínea “k” da IN SGD/ME n.º 94/2022, o Histórico de Gestão do Contrato é de responsabilidade do Gestor do Contrato, mas todos os fiscais do contrato o apoiam nesta tarefa.

Assim, o documento poderá conter as assinaturas de todos os integrantes da Equipe de Fiscalização do Contrato, a critério dos procedimentos adotados no órgão/entidade.

Este registro pode ser realizado com o apoio de ferramenta computacional, assim como também pode constar em seção específica em Relatório de Fiscalização do Contrato>.

\_\_\_\_\_  
<Nome>

Gestor do Contrato  
SIAPE n.º:

Local, xx de xxxxx de xxxx.

**Anexo XVIII - ANEXO XVII - MODELO DE TERMO DE  
RECEBIMENTO DEFINITIVO.pdf**



INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA  
SBN Quadra 01 Bloco D Lote 32, Edifício Palácio do Desenvolvimento 09º andar - Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70057-900  
Telefone: 6134117303 e Fax: @fax\_unidade@ - http://www.incra.gov.br

## APÊNDICE

Processo nº 54000.070112/2024-32

### ANEXO XVII - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

1 – IDENTIFICAÇÃO			
CONTRATO/NOTA DE EMPENHO n.º	xx/aaaa		
CONTRATADA	<Nome da Contratada>	CNPJ	xxxxxxxxxxxxx
N.º DA OS/OFB	<xxxx/aaaa>		
DATA DA EMISSÃO	<dd/mm/aaaa>		

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTO(S)/BEM(S)/SERVIÇOS E VOLUMES DE EXECUÇÃO				
SOLUÇÃO DE TIC				
<descrição da solução de TIC solicitada relacionada ao contrato anteriormente identificado>				
ITEM	DESCRIÇÃO DO BEM OU SERVIÇO	MÉTRICA	QUANTIDADE	TOTAL
1	<descrição igual à da OS/OFB de abertura>	<Ex.: PF>	<n>	<total>
...				
TOTAL DE ITENS				

3 – ATESTE DE RECEBIMENTO				
Para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso II, alínea “h”, da IN SGD/ME n.º 94/2022, por este instrumento ATESTO/ATESTAMOS que o(s) <serviço(s)/ bem(s)> correspondentes à <OS/OFB> acima identificada foram <prestados/entregues> pela <b>CONTRATADA</b> e ATENDEM às exigências contratuais, discriminadas abaixo, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do Contrato acima indicado.				
ITEM	EXIGÊNCIA CONTRATUAL	ATENDIMENTO	OBSERVAÇÃO	
1	<exigência contratual estabelecida no TR >	...	.....	
...	...	...	.....	
...	...	...	.....	
...	...	...	.....	

#### 4 – DESCONTOS EFETUADOS E VALOR A LIQUIDAR

De acordo com os critérios de aceitação e demais termos contratuais, <não> há incidência de descontos por desatendimento dos indicadores de níveis de serviços definidos.

<Não foram / Foram> identificadas inconformidades técnicas ou de negócio que ensejam indicação de glosas e sanções, <cuja instrução corre em processo administrativo próprio (nº do processo)>.

Por conseguinte, o valor a liquidar correspondente à <OS/OFB> acima identificada monta em R\$ <valor> (<valor por extenso>).

**Referência:** <Relatório de Fiscalização nº xxxx ou Nota Técnica nº yyyy>.

#### 5 – ASSINATURA

##### GESTOR DO CONTRATO

\_\_\_\_\_  
<Nome do Gestor do Contrato>  
**SIAPE n.º:**  
<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

<As seções seguintes podem constar em documento diverso, pois dizem respeito à autorização para o faturamento, a cargo do Gestor do Contrato, e a respectiva ciência do preposto quanto a esta autorização>.

#### 5 – AUTORIZAÇÃO PARA FATURAMENTO

##### GESTOR DO CONTRATO

Nos termos da alínea “n”, inciso I, art. 33, da IN SGD/ME nº 94/2022, AUTORIZA-SE a **CONTRATADA** a <faturar os serviços executados / apresentar as notas fiscais dos bens entregues> relativos à supracitada <OS/OFB>, no valor discriminado no item 4, acima.

\_\_\_\_\_  
<Nome do Gestor do Contrato>  
**SIAPE n.º:**  
<Local>, <dia> de <mês> de <ano>

#### 7 – CIÊNCIA

##### PREPOSTO

<Nome do Preposto do Contrato>

**Matrícula:** xxxxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>

---

**Referência:** Processo nº 54000.070112/2024-32

SEI nº 20615748