



PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA - CASA CIVIL
 SCN, Quadra 02 Bloco E - CEP 70712-905 - Brasília/DF
 Telefone: (61) 3424-3839 - <https://www.iti.gov.br>

TERMO DE REFERÊNCIA ¹

Processo Administrativo nº 00100.000339/2021-11

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
31.05.2021	1.0	Finalização da primeira versão do documento	EPC
22.06.2021	2.0	Revisão do documento após análise jurídica	EPC

Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia (SGD/ME)

Modelo de Termo de Referência ou Projeto Básico

Publicado em 30/01/2020 19h40

Atualização em 24/05/2021 17h49

TERMO DE REFERÊNCIA

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

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços especializados continuados de sustentação do ambiente de infraestrutura do ITI (3º nível de atendimento e sustentação).

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

2.1. Bens e serviços que compõem a solução:

Grupo	ITEM	Serviço	Descrição	CÓDIGO CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
1	1	Supervisão	Serviço de supervisão do trabalho pela contratada, geração de relatórios e execução de demais atividades detalhadas nas especificações técnicas	26980	val/mês	12 (meses)

2	Administração de Infraestrutura	Serviço de administração de equipamentos de intercomunicação de dados, ativos de rede e demais atividades detalhadas nas especificações técnicas	26980	val/mês	12 (meses)
3	Administração de dados e banco de dados	Serviço de administração de dados e bancos de dados, e demais atividades detalhadas nas especificações técnicas	26980	val/mês	12 (meses)
4	Suporte em redes de comunicações	Serviço de administração de sistemas de infraestrutura de rede, telefonia e CFTV, e demais atividades detalhadas nas especificações técnicas	26980	val/mês	12 (meses)
5	Operação em segurança da informação	Serviço de administração de equipamentos e sistemas de segurança da informação, e demais atividades detalhadas nas especificações técnicas	26980	val/mês	12 (meses)

2.1.1. A estimativa dos serviços abrange a sustentação de infraestrutura tecnológica para os ambientes da COTIC, sendo eles a Sede da Autarquia e o do Palácio do Planalto, todos localizados em Brasília/DF, com possibilidade futura de migração parcial ou total do ambiente para provedores de computação em nuvem.

2.1.2. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum por ser possível estabelecer, para efeito de julgamento das propostas, mediante especificações utilizadas no mercado, padrões de qualidade e desempenho peculiares ao objeto.

2.1.3. Os serviços constituem grupo único formado por 5 (cinco) itens, sendo que o respectivo código do item de serviço a ser contratado está discriminado na tabela acima.

2.1.4. A presente contratação adotará a modalidade de prestação de serviço como de pagamento de parcelas fixas mensais.

3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1. Contextualização e justificativa da contratação

3.1.1. Histórico do órgão

3.1.1.1. O Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI - é uma autarquia federal criada pelo art. 12 da Medida Provisória no 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, com sede e foro no Distrito Federal, vinculada à Casa Civil da Presidência da República e que tem por missão manter e executar as políticas da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil. Ao ITI compete ainda ser a primeira autoridade da cadeia de certificação digital - AC Raiz.

3.1.1.2. Para dar cumprimento às suas competências, o ITI conta com as áreas de negócio que compõem a sua estrutura organizacional. Dentre estas, cabe à Coordenação Geral de Planejamento, Orçamento e Administração - CGPOA, através da Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicações - COTIC, a definição, o planejamento, a implantação e a disponibilização de soluções de infraestrutura de TIC para atendimento às necessidades corporativas do Instituto.

3.1.1.3. Para operacionalizar essas ações, faz-se necessária a existência de um serviço continuado de suporte e atendimento formado por uma equipe dedicada e especializada, que seja composta por técnicos devidamente qualificados, que garantam o atendimento tempestivo das demandas e os níveis de desempenho exigidos pelo Órgão.

3.1.1.4. Esse atendimento é realizado nos ambientes de infraestrutura de datacenter responsáveis por manter a operação das atividades do ITI, gerenciados pela Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicações - COTIC no edifício Sede e no datacenter do Palácio do Planalto.

3.1.1.5. Os serviços especializados de suporte, administração da infraestrutura de dados, administração de dados e banco de dados e operação em segurança da informação hoje são atendidos pelo Contrato Administrativo n.º 08/2017 (SEI 0018088), com seu 3º Termo Aditivo (SEI 0438619) em vigência até a data de 24/08/2021, com valor reajustado de R\$ 542.361,48 (quinhentos e quarenta e dois mil trezentos e sessenta e um reais e quarenta e oito centavos).

3.1.1.6. A empresa que opera os serviços demonstrou interesse em renovar pela quarta vez o contrato vigente, porém, ao ser instada pela Coordenação-Geral de Planejamento, Orçamento e Administração do ITI, acerca da mudança de índice de reajuste do contrato, não concordou com a proposta feita pelo ITI. A proposta do ITI gira em torno de adequar ao índice próprio para as contratações de bens e serviços de TI, quer seja, Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) prevista na Portaria nº 6.432, de 11 de julho de 2018.

3.1.1.7. Somado a isso, ocorre que, com a atualização massiva do ambiente computacional, novas demandas do órgão devido à disponibilização de serviços digitais para a sociedade e mudança de visão da Autarquia sobre a COTIC, que passa a ser uma impulsionadora da missão de *prover soluções em TIC que atendam às necessidades e políticas do ITI, promovendo o acesso à informação e a prestação de serviços digitais à sociedade, com segurança e tempestividade* (PDTIC 2020-2020 SEI 0458593, p.30), torna-se indispensável a revisão dos serviços ora prestados pelo Contrato Administrativo n.º 08/2017.

3.1.1.8. Esta visão do ITI, por meio da COTIC, é ratificada no alicerce de tecnologia da informação *Melhorar as soluções de tecnologia da informação e comunicação mantendo-as compatíveis com as demandas institucionais* (PDTIC 2020-2020 SEI 0458593, p.32).

3.1.1.9. Abordando esse contexto, no Despacho SEI 0491413, exarado pela alta direção do ITI, decidiu-se pela não continuação do contrato atual, 08/2017, dando ensejo a este planejamento da contratação.

3.1.1.10. O Contrato Administrativo n.º 08/2017 conta com perfis profissionais atualmente insuficientes, dados as crescentes demandas por serviços de TIC oriundas do próprio órgão, aquisição de novos ativos, demandas por serviços de segurança da informação devido à complexidade dos sistemas computacionais (*hardwares e softwares*), entre outras demandas, como suporte e sustentação das tecnologias de telefonia e CFTV, além da sustentação rotineira das tecnologias já existentes.

3.1.1.11. O ITI implementa um processo permanente de modernização visando o aperfeiçoamento na prestação dos serviços a seus usuários internos e externos. A melhoria contínua relacionada ao seu ambiente tecnológico e ao atendimento especializado às diversas áreas funcionais do Instituto, em especial às áreas fins, é fundamental.

3.1.1.12. Dessa forma, a COTIC identificou melhorias que podem ser implantadas ou incrementadas na infraestrutura de TIC do ITI, objetivando a elevação da qualidade dos serviços suportados e fornecidos aos servidores do órgão e à sociedade.

3.1.1.13. Dentre todas as melhorias identificadas, nesta contratação se busca os seguintes requisitos:

- a) Suporte aos recursos de TIC;
- b) Alta disponibilidade de serviços de TIC;
- c) Padronização dos atendimentos aos usuários do ITI através de processos de trabalho definidos de forma mais clara e objetiva;
- d) Gerenciamento de Níveis Mínimos de Serviço Exigido (NMSE);
- e) Manutenção do processo de atendimento e suporte aos usuários de TIC, sem perda da continuidade e da qualidade dos serviços prestados pela Central de Serviços, alinhando com as boas práticas;

- f) Manutenção e melhoria da Base de Conhecimento e da ferramenta de registro de requisições/incidentes utilizada atualmente;
- g) Contratação de serviços especializados de TIC sob novo modelo, que permita maior controle da qualidade dos serviços prestados e que seja baseado nos resultados obtidos;
- h) Sustentação dos serviços básicos de TIC;
- i) Manutenção e evolução dos serviços técnicos de suporte ao usuário de TI das unidades relacionadas na presente contratação;
- j) Alteração, manutenção e otimização da documentação de rede, bem como suas topologias, e de documentos relativos a sistemas;
- k) Alteração, otimização e evolução do Catálogo de Serviços de TIC;
- l) Alteração e otimização da base de dados para gerenciamento de configuração de ativos de TIC;
- m) Ampliação do alinhamento do gerenciamento dos serviços aos frameworks ITILv4 e COBITv5;
- n) Provisão de serviço de suporte técnico ao usuário de TIC, com registro de demandas em ferramenta própria de requisições de serviço e gestão de TIC, e administração da base de conhecimento;
- o) Provisão de serviço de apoio à governança de TIC, que atuará na busca de causas raiz de problemas a partir das requisições de serviço tratadas nos demais níveis a fim de minimizar o impacto provocado pelas indisponibilidades, de formas proativa e reativa;
- p) Provisão de serviço de suporte técnico especializado à infraestrutura de TIC, ativos de processamento de dados e ativos de redes de comunicação, com o atendimento dos critérios de segurança e de evolução tecnológica do parque computacional;
- q) Provisão de serviço de suporte técnico remoto e local aos usuários de sistemas considerados críticos ou sensíveis, de acordo com as classificações de urgência e impacto;
- r) Apoio técnico e operacional a elaboração de normas, procedimentos, projetos e contratações na área de TIC;
- s) Contribuição na prospecção de novos serviços e produtos de TIC;
- t) Prestação de serviços alinhados às melhores práticas de mercado e de governo;
- u) Apoio a implementação de processos eficientes de gerenciamento de serviços de TIC, englobando a gestão de incidentes, problemas, eventos e riscos, requisições, acesso, ativos de *hardware* e *software*, configuração, mudanças, liberação, capacidade, disponibilidade, continuidade, catálogo de serviços e de níveis de serviço;
- v) Os serviços serão executados nas instalações do ITI, utilizando os recursos tecnológicos por este disponibilizados.

3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

Objetivos Estratégicos - Planejamento Estratégico 2020-2022	Ações do PDTIC 2020-2022	Metas associadas no PDTIC 2020-2022	Plano anual de contratação (PAC-2022)
AL-2 - Promover gestão organizacional que favoreça a integração e a inovação Tecnológica	ACTI-13 - Serviços especializados de suporte à infraestrutura de	NEI-04 - Aprimorar serviços e governança de TIC NEI-11 - Fornecer ferramentas e serviços de Tecnologia da	26999 - Serviços especializados de suporte à infraestrutura de

AL-3 - Melhorar as soluções de tecnologia da informação e comunicação mantendo-as compatíveis com as demandas institucionais	datacenter e de redes de dados (Nível 3)	Informação e Comunicação adequadas para as necessidades de negócio do ITI	datacenter e de redes de dados (Nível 3)
--	--	---	--

3.2.1. O objeto não se trata de oferta digital de serviços públicos, assim, não requer de integração à Plataforma de Cidadania Digital, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016.

3.3. Estimativa da demanda

3.3.1. A estimativa da demanda está descrita na tabela a seguir:

Grupo	ITEM	Serviço	Descrição	CÓDIGO CATSER	Unidade de Medida	QUANTIDADE
1	1	Supervisão	Serviço de supervisão do trabalho pela contratada, geração de relatórios e execução de demais atividades detalhadas nas especificações técnicas	26980	val/mês	12 (meses)
	2	Administração de Infraestrutura	Serviço de administração de equipamentos de intercomunicação de dados, ativos de rede e demais atividades detalhadas nas especificações técnicas	26980	val/mês	12 (meses)
	3	Administração de dados e banco de dados	Serviço de administração de dados e bancos de dados, e demais atividades detalhadas nas especificações técnicas	26980	val/mês	12 (meses)
	4	Suporte em redes de comunicações	Serviço de administração de sistemas de infraestrutura de rede, telefonia e CFTV, e demais atividades detalhadas nas especificações técnicas	26980	val/mês	12 (meses)
	5	Operação em segurança da informação	Serviço de administração de equipamentos e sistemas de segurança da informação, e demais atividades detalhadas nas especificações técnicas	26980	val/mês	12 (meses)

3.3.2. A solução de TIC é formada por grupo único constituída de 5 (cinco) itens.

3.3.3. A modalidade de prestação de serviço será por pagamento de parcelas fixas mensais.

3.3.4. As especificações dos requisitos encontram-se minudenciadas no item 4 deste instrumento.

3.4. Parcelamento da Solução

3.4.1. Dadas as características e especificidades dos serviços descritos, o parcelamento da solução poderá impactar significativamente na viabilidade da contratação, uma vez que o serviço de cada

perfil é complementar ao outro e a integração entre suas atividades resulta na disponibilidade dos serviços do ITI, entendendo-se tecnicamente como solução única de TIC.

3.4.2. Nesse sentido, o objeto não é passível de divisibilidade, restando a adequação do conjunto a interdependência gerada como um todo, assim, requerendo de admissibilidade de adjudicação por lote único no formato de agrupamento com vistas ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis sob à ótica técnica e econômica.

3.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

3.5.1. Os resultados esperados da presente contratação são:

3.5.1.1. Realizar a contratação de serviços por resultado, efetuando o pagamento com base nos resultados alcançados e verificados por meio dos níveis mínimos de serviço;

3.5.1.2. Realizar melhorias identificadas ao longo do período de prestação do serviço;

3.5.1.3. Garantir a adequada gestão e controle dos serviços administrados pela COTIC, provendo suporte especial às áreas estratégicas do ITI;

3.5.1.4. Garantir que os serviços sejam prestados com agilidade por equipe especializada e dedicada à administração do ambiente de infraestrutura da Autarquia;

3.5.1.5. Ofertar um serviço profissional de TI visando a constante busca pela melhoria na qualidade dos serviços prestados ao órgão;

3.5.1.6. Usar e incorporar melhores práticas de mercado na área de sustentação da infraestrutura;

3.5.1.7. Reduzir os riscos de interrupção dos serviços de TI;

3.5.1.8. Aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pelo ITI;

3.5.1.9. Atendimento de qualidade aos usuários de TIC, deixando transparente que há efetivo gerenciamento dos incidentes;

3.5.1.10. Manutenção dos equipamentos de tecnologia da informação, de acordo com as políticas do órgão;

3.5.1.11. Criação de uma base histórica dos tratamentos de incidentes e solicitações à área de TIC;

3.5.1.12. Aumento na capacidade e na qualidade dos atendimentos aos usuários;

3.5.1.13. Redução dos riscos de interrupção dos serviços de TIC;

3.5.1.14. Atendimento tempestivo, orientando, esclarecendo e solucionando os eventos relativos aos serviços, transações, *hardware*, *software*, aplicativos, sistemas corporativos, e demais produtos e serviços, disponíveis na rede do órgão;

3.5.1.15. Garantia da identificação dos problemas sobre a infraestrutura de TI e adoção de ações preventivas e corretivas em tempo hábil, evitando a indisponibilidade dos sistemas e serviços de TIC disponibilizados pelo ITI;

3.5.1.16. Atendimento aos requisitos de disponibilidade dos sistemas de informação existentes no ITI;

3.5.1.17. Aumento da eficiência nos processos operacionais do ITI;

3.5.1.18. Serviços ágeis para realizar os diagnósticos e todas as ações de reconfigurações e/ou reinstalações necessárias para reestabelecer o pleno funcionamento dos recursos de TIC;

3.5.1.19. Redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços, com o mínimo de impacto nos processos de negócio do órgão, dentro dos níveis de serviço e prioridades determinadas;

3.5.1.20. Pagamento transparente de serviços de tecnologia da informação em função de resultados trazidos ao órgão;

- 3.5.1.21. Dotar o órgão de processo efetivo de execução de demandas capaz de apoiar as atividades de gerenciamento de eventos e incidentes modelados na forma de processos específicos para o ITI;
- 3.5.1.22. Geração de relatórios detalhados e gerenciais, comunicação e promoção da disseminação adequada de informações para as unidades e áreas afetadas pelos eventos relacionados aos incidentes reportados à central de serviços;
- 3.5.1.23. Oferta de atendimento de qualidade aos usuários de TIC, transparecendo um efetivo gerenciamento tecnológico das demandas e solicitações encaminhadas à COTIC;
- 3.5.1.24. Aumento de nível de satisfação com serviços de TIC por parte dos usuários.
- 3.5.1.25. Aumento de garantia e utilidade da prestação dos serviços de TIC; e
- 3.5.1.26. Redução dos impactos por indisponibilidade dos serviços.
- 3.5.1.27. A prestação de serviços deverá prover os seguintes resultados para o órgão:

- **Eficácia:** Continuidade dos serviços de suporte especializado de TIC às unidades organizacionais do órgão, possibilitando o atingimento das estratégias corporativas que são suportadas pela TIC, além de uma maior disponibilidade dos serviços de TIC tanto para o público interno como para o público externo.
- **Eficiência:** Celeridade no atendimento das demandas dos usuários do órgão a partir da atuação proativa das equipes.
- **Efetividade:** Melhor atendimento às necessidades das diversas unidades organizacionais do órgão, provendo um serviço com qualidade no menor tempo possível visando atender as necessidades de negócio.
- **Economicidade:** Uso adequado dos recursos financeiros, visando alcançar a otimização de recursos tecnológicos do órgão para a entrega de resultados.

4. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de Negócio

4.1.1. O ITI implementa um processo permanente de modernização visando o aperfeiçoamento na prestação dos serviços a seus usuários internos e externos. A melhoria contínua relacionada ao seu ambiente tecnológico e ao atendimento especializado às diversas áreas funcionais do Instituto, em especial às áreas fins, é fundamental.

4.1.2. Dessa forma, a COTIC identificou melhorias que podem ser implantadas ou incrementadas na infraestrutura de TIC do ITI, objetivando a elevação da qualidade dos serviços suportados e fornecidos aos servidores do órgão e à sociedade.

4.1.3. Recentemente foram realizadas aquisições de novos equipamentos na busca de aumentar a proteção do perímetro de redes, antes precários, mitigando ataques contra a infraestrutura cabeada e sem fios e alertas de segurança.

4.1.4. Não obstante, o ITI vem trabalhado incansavelmente na busca de prover o melhor serviço ao cidadão, com eficiência e transparência. Em busca de melhorias tecnológicas a Autarquia adquiriu novos equipamentos, como firewall, swiches e Wi-fi (processo 00100.001416/2020-79), novos servidores de dados (processo 00100.007211/2019-63), antivírus (processo 00100.002215/2020-99), softwares de virtualização e de backup (processo 00100.001260/2020-26).

4.1.5. Esse processo contínuo de modernização, adicionado aos novos serviços disponibilizados pelo ITI para o cidadão, destacou a necessidade de aumento da capacidade operacional na sustentação da infraestrutura da COTIC. Dado que o Contrato Administrativo nº 8/2017 conta hoje com 3 perfis profissionais e não há margem suficiente para acréscimo de profissionais e requisitos de serviço, assim, foi constatado que o novo contrato demandará pelo menos 5 perfis profissionais, conforme consta neste Termo de Referência.

4.1.6. Atualmente o ITI conta com o ambiente tecnológico descrito no item 4.8 - *Requisitos de Arquitetura Tecnológica*, onde continuamente a equipe técnica da autarquia busca incessantemente os seguintes resultados:

4.1.6.1. Equipamentos e softwares que possam contribuir com a melhoria do atendimento às demandas da Autarquia;

4.1.6.2. Equipamentos melhores, atualizados, de alto desempenho, energeticamente mais econômicos e de maior durabilidade;

4.1.6.3. Infraestrutura mais aparelhada e moderna;

4.1.6.4. Atendimento aos princípios e diretrizes do PDTIC;

4.1.6.5. Atendimento ao Planejamento Estratégico; e

4.1.6.6. Garantia com serviço de manutenção para atendimento das necessidades do Instituto.

4.1.7. Foram encontrados diversos pontos de aprimoramento e evolução do contrato atual, a exemplo de:

4.1.7.1. Revisão dos perfis profissionais para se ajustarem à nova realidade da execução das atividades de sustentação;

4.1.7.2. Revisão dos serviços prestados, por conta da atualização do parque computacional e das novas demandas da Autarquia;

4.1.7.3. Revisão do índice de reajuste contratual pelo Índice de Custos de Tecnologia da Informação (ICTI), em consonância ao art. 24 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019.

4.2. **Requisitos de Capacitação**

4.2.1. A capacitação dos colaboradores para manter os critérios de qualidade do contrato será responsabilidade da CONTRATADA.

4.2.2. A CONTRATADA deverá manter seus profissionais alocados para a presente contratação com constante treinamento sobre as ferramentas contidas no ambiente tecnológico do ITI, bem como em requisitos não-técnicos envolvidos na qualidade da prestação de serviços, como técnicas de atendimento, comunicação, negociação e outros.

4.2.3. A CONTRATADA deverá capacitar seus profissionais em novas soluções tecnológicas adquiridas e/ou adotadas pela COTIC em até 90 (noventa) dias, a partir da data de comunicação da necessidade informada pelo CONTRATANTE.

4.2.4. A CONTRATADA deverá desenvolver ações de conscientização ambiental durante a vigência contratual, buscando adotar boas práticas e aplicar critérios ambientais e socioambientais.

4.3. **Requisitos Legais**

4.3.1. Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de Agosto de 2001 - Institui a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil, e dá outras providências.

4.3.2. Lei n.º 14.063, de 23 de setembro de 2020: Regulamenta sobre o uso de assinaturas eletrônicas em interações com entes públicos, em atos de pessoas jurídicas e em questões de saúde e sobre as licenças de softwares desenvolvidos por entes públicos, com o objetivo de proteger as informações pessoais e sensíveis dos cidadãos, com base nos incisos X e XII do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), bem como de atribuir eficiência e segurança aos serviços públicos prestados sobretudo em ambiente eletrônico.

4.3.3. Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993: Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.

- 4.3.4. Decreto nº 8.985, de 8 de Fevereiro de 2017 - Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI, remaneja cargos em comissão e substitui cargos em comissão do Grupo, Direção e Assessoramento Superiores - DAS por Funções Comissionadas do Poder Executivo – FCPE.
- 4.3.5. Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010: Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela Administração Pública Federal.
- 4.3.6. Decreto n.º 5.450 de 31 de maio de 2005: Regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.
- 4.3.7. Instrução Normativa MP/SLTI Nº 1/2019: Dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISF do Poder Executivo Federal. Disponível em: http://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/70267659/do1-2019-04-05-instrucao-normativa-n-1-de-4-de-abril-de-2019-70267535.
- 4.3.8. Decreto nº 8.638/2016 - Institui a Política de Governança Digital no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.
- 4.3.9. Planejamento Estratégico 2019-2022 - Planejamento Estratégico do ITI. Disponível em <https://www.iti.gov.br/images/repositorio/institucional/planejamentoestrategico/pe2019-2022.pdf>.
- 4.3.10. Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações 2020-2022 - Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações do ITI. Disponível em: <https://www.gov.br/iti/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/plano-diretor-de-tecnologia-da-informacao-e-comunicacao-pdtic>.
- 4.3.11. Guia de Framework de Segurança do SISF. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/governanca-de-dados/GuiadoFrameworkdeSegurana.pdf>
- 4.3.12. Guia de Segurança em Aplicações Web do SISF. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/governanca-de-dados/GuiaSeguranaAplicaesWeb.pdf>
- 4.3.13. Decreto nº 3.555, de 08 de agosto de 2000, que aprova o regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns.
- 4.3.14. Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, que institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios a modalidade de licitação denominada pregão, para contratação de bens e serviços comuns;
- 4.3.15. Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, que institui o Estatuto Nacional da microempresa e da Empresa de Pequeno Porte.
- 4.3.16. Decreto nº 7.404, de 23 de dezembro de 2010, que estabelece normas para execução da Política Nacional de Resíduos Sólidos, de que trata a Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010.
- 4.3.17. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).
- 4.3.18. Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, que regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.
- 4.3.19. Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 1, de 19 de janeiro de 2010: Estabelece critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela APF.
- 4.3.20. Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da Advocacia-Geral da União (3ª EDIÇÃO, ABR/2020).
- 4.3.21. Decreto 7.746/2012: regulamenta o art. 3º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, para estabelecer critérios e práticas para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração pública federal direta, autárquica e fundacional e pelas empresas estatais dependentes, e institui a Comissão Interministerial de Sustentabilidade na Administração Pública – CISAP.

4.4. Requisitos de Manutenção

4.4.1. Os requisitos de manutenção aplicáveis à presente solução equivalem a todas as especificações técnicas constantes neste documento para a sustentação e manutenção do ambiente de infraestrutura do ITI.

4.5. **Requisitos Temporais**

4.5.1. A prestação dos serviços deverá ser iniciada em, no máximo, 10 (dez) dias, após a assinatura do contrato.

4.5.2. Após a assinatura do contrato a CONTRATADA deverá entregar um Plano de Implantação em até 15 (quinze) dias.

4.5.3. Os prazos acima estabelecidos poderão ser revistos por interesse da CONTRATANTE.

4.5.4. Neste plano deverá observar, no mínimo, os seguintes requisitos:

4.5.5. Cronograma de atividades para operacionalização dos serviços.

4.5.6. Cronograma de atividades para análise e avaliação da ferramenta de gestão de chamados utilizada pelo CONTRATANTE.

4.5.7. Estratégia a ser adotada pela CONTRATADA para absorção completa dos conhecimentos.

4.5.8. Perfil dos profissionais: a CONTRATADA deverá entregar, ao iniciar a prestação dos serviços, a relação dos profissionais que integrarão a equipe mínima a ser alocada para a execução dos serviços, de acordo com as exigências constantes neste instrumento.

4.5.9. O CONTRATANTE fará a avaliação do Plano de implantação que deverá, caso solicitado, realizar os ajustes necessários para o atendimento dos serviços a serem prestados.

4.5.10. A licitante vencedora deverá apresentar, em até 60 dias após a assinatura do contrato, o Plano de Treinamento Inicial e Capacitação Contínua e ações de valorização e motivação de seus profissionais a ser implantado e executado, com vistas a manter os profissionais atualizados e capacitados no uso das ferramentas, técnicas e procedimentos relativos aos seus respectivos serviços e atividades realizados no ITI.

4.5.11. A licitante vencedora deverá entregar ao ITI na assinatura do contrato uma planilha em formato Microsoft Office contendo as especificações verticalizadas dos Requisitos e as respectivas documentações comprobatórias (comprovantes das certificações profissionais, comprovantes de experiência profissional, etc) de atendimento aos requisitos dos serviços ofertados.

4.6. **Requisitos de Segurança**

4.6.1. A CONTRATADA deverá respeitar as políticas de segurança estabelecidas pelo ITI durante a realização de atividades no ambiente do mesmo.

4.6.2. A CONTRATADA deverá comunicar formal e imediatamente ao representante do ITI qualquer ponto de fragilidade percebido que exponha a confidencialidade, integridade ou disponibilidade das informações e do serviço.

4.6.3. O ingresso de qualquer profissional da Contratada nas instalações do ITI fora dos horários normais de expediente deverá ser previamente comunicado por escrito à Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicações – COTIC, que emitirá autorização de entrada, desde que o nome do profissional esteja incluso na relação fornecida pela CONTRATADA.

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

4.7.1. Requisitos Sociais e Culturais

4.7.1.1. Todos os perfis profissionais devem:

- 4.7.1.2. Ouvir com atenção, sem presumir/interrromper.
- 4.7.1.3. Capacidade de expressar-se com clareza, objetividade e civilidade, tanto na linguagem escrita como na linguagem oral.
- 4.7.1.4. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo.
- 4.7.1.5. Ser proativo.
- 4.7.1.6. Agir com cortesia, zelo pelo bem público e moralidade.

4.7.2. Requisitos Ambientais

4.7.2.1. A CONTRATADA deve observar ao disposto na legislação aplicável – em destaque às Instruções Normativas 05/2017/SEGES e 01/2019/SGD - devendo priorizar, no que couber, para a execução dos serviços, no todo ou em partes a utilização de compostos por materiais recicláveis, atóxicos e biodegradáveis.

4.7.2.2. A CONTRATADA deve responsabilizar-se pela correta destinação final de todos os resíduos sólidos gerados pelos produtos fornecidos que estiverem vinculados a prestação de serviços, visando a destinação ambientalmente adequada (incluindo embalagens vazias), sendo observado o ciclo de vida do produto, se for o caso, e, também, se comprometendo a aplicar o disposto nos artigos de 31 a 33 da Lei nº 12.305/2010 e nos artigos 13 a 18 do Decreto nº 7.404/2010, principalmente, no que diz respeito à logística reversa.

4.7.3. Requisitos de sustentabilidade

4.7.3.1. Nos termos do Decreto nº 2.783, de 1998, e Resolução CONAMA nº 267, de 14/11/2000, é vedada a oferta de produto que contenha ou faça uso de qualquer das substâncias que destroem a camada de ozônio – SDO abrangidas pelo Protocolo de Montreal, notadamente CFCs, Halons, CTC e tricloroetano, à exceção dos usos essenciais permitidos pelo Protocolo de Montreal, conforme artigo 1º, parágrafo único, do Decreto nº 2.783, de 1998, e artigo 4º da Resolução CONAMA nº267, de 14/11/2000, se for o caso, vinculados a prestação de serviços.

4.7.3.2. Fornecer materiais compostos no todo ou em parte, por material reciclável, atóxico, biodegradável, conforme ABNT NBR-15448-1 e 15448-2, se for o caso, vinculados a prestação de serviços.

4.7.3.3. Acondicionar os materiais em embalagens compostas, se possível, por materiais recicláveis, se for o caso, vinculados a prestação de serviços.

4.7.3.4. Respeitar as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólido, se for o caso, vinculados a prestação de serviços.

4.7.3.5. A CONTRATADA observará as orientações referentes à sustentabilidade ambiental previstas na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010 e no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da Advocacia-Geral da União, se for o caso, vinculados a prestação de serviços.

4.7.3.6. A CONTRATADA deverá adotar boas práticas de sustentabilidade ambiental e das ações de capacitação conscientização ambiental durante a prestação dos serviços, bem como da apresentação de declarações ou quaisquer documentos comprobatórios requeridos pela equipe de fiscalização durante a vigência contratual, conforme constante na **DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL** anexo deste instrumento.

4.8. **Requisitos de Arquitetura Tecnológica**

4.8.1. O parque tecnológico do ITI é constituído pelos seguintes ativos:

Ativos	Quantidade
Servidores físicos	44
Servidores virtualizados	245
Servidores de páginas	115
Servidores de aplicações	85
Servidores de banco de dados	137

Servidores de mensageiria	2
Servidores de autenticação	5
IPS/IDS	6
Firewall	8
DHCP	3
Backup	2
Servidor de impressão	1
Serviços de armazenamento	8
DNS	6
Switches	31
Storage	3
Câmeras de segurança	16
Fitoteca	2
Appliances	6
Links	2
Controladora Wireless	1
Access Point	20
Sistema DVR	2
Sensor de movimento (CFTV)	4
Ramal telefônico digital	200
Ramal telefônico analógico	24
Software de gerenciamento de central telefônica	1
Feixe telefônico E1	02 (60 troncos bidirecionais)
Usuários de rede	200 (sem as contas de serviço)
Datacenters	2

4.8.2. Além dos ativos acima, a CONTRATADA deverá manter, gerenciar, atualizar e apoiar a administração da solução de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação (ITSM - *Information Technology Service Management*) do ITI.

4.8.3. Os serviços deverão ser prestados por empresa com experiência técnica comprovada a serem demonstrados na forma exigida neste instrumento e no Edital.

4.9. **Requisitos de Projeto e de Implementação**

4.9.1. A Contratada deverá seguir os padrões, políticas, processos e procedimentos utilizados pelo ITI.

4.10. **Requisitos de Implantação**

4.10.1. A Contratada deverá elaborar um plano de implantação dos serviços, englobando o escopo dos serviços definidos neste Termo de Referência.

4.11. **Requisitos de Garantia**

4.11.1. A partir do término do contrato, a CONTRATADA deverá oferecer, pelo período de 3 (três) meses, garantia dos serviços prestados.

4.12. **Requisitos de Experiência Profissional**

4.12.1. A Contratada deverá observar o disposto no item 4.13 - Requisitos de Formação da Equipe.

4.13. **Requisitos de Formação da Equipe**

Conhecimento Técnico – Obrigatório para todos os perfis:

- 4.13.1. Conhecimentos avançados em redes de computadores;
- 4.13.2. Experiência mínima de 6 (seis) meses comprovada exercendo funções de:
- 4.13.3. Monitoramento;
- 4.13.4. Suporte e serviços corporativos;
- 4.13.5. Sistemas operacionais;
- 4.13.6. Virtualização em ambiente Linux;
- 4.13.7. Inglês técnico.

Conhecimentos específicos

1 - Perfil de supervisor

4.13.8. Formação: Possuir ensino superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI) ou formação Superior em qualquer outra área, desde que acompanhada de curso de especialização na área de TI. Os certificados e/ou diplomas que comprovem estes requisitos deverão ser fornecidos por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).

Habilidades comportamentais desejadas

- 4.13.9. Administrar conflitos;
- 4.13.10. Comprometimento com prazos e qualidade;
- 4.13.11. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;
- 4.13.12. Gerenciamento de pessoas;
- 4.13.13. Apresentação de Projetos.

Conhecimento(s) técnico(s) obrigatório(s)

- 4.13.14. Experiência mínima de 6 (seis) meses comprovada na função de gerente de projetos de TI e/ou supervisor de equipe de infraestrutura de TI;
- 4.13.15. Conhecimento em gerenciamento de projetos.

2 - Perfil de analista de infraestrutura

4.13.16. Formação: Possuir ensino superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI) ou formação Superior em qualquer outra área, desde que acompanhada de curso de especialização na área de TI. Os certificados e/ou diplomas que comprovem estes requisitos deverão ser fornecidos por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).

Conhecimento técnico

- 4.13.17. Possuir Experiência mínima obrigatória de 6 (seis) meses em gerenciamento de ativos de redes (switches) e links de comunicação de dados.

3 - Perfil de analista de banco de dados

4.13.18. Formação: Possuir ensino superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI) ou formação Superior em qualquer outra área, desde que acompanhada de curso de especialização na área de TI. Os certificados e/ou diplomas que comprovem estes requisitos deverão ser fornecidos por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).

Conhecimento(s) técnico(s) obrigatório(s)

4.13.19. Possuir Experiência mínima obrigatória de 6 (seis) meses em administração de sistemas MySQL e Postgres;

4.13.20. Experiência na avaliação de modelos, metodologias e tecnologias de administração de dados.

4 - Perfil de técnico em redes de comunicações

4.13.21. Formação: Possuir ensino superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI) ou formação Superior em qualquer outra área, desde que acompanhada de curso de especialização na área de TI. Os certificados e/ou diplomas que comprovem estes requisitos deverão ser fornecidos por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).

Conhecimento(s) técnico(s) obrigatório(s)

4.13.22. Possuir Experiência mínima obrigatória de 6 (seis) meses em administração de sistema de telefonia VoIP ou analógicas, sistemas de infraestrutura (virtualização, backup, redes SAN, VoIP, etc).

5 - Perfil de analista em segurança da informação

4.13.23. Formação: Possuir ensino superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI) ou formação Superior em qualquer outra área, desde que acompanhada de curso de especialização na área de TI. Os certificados e/ou diplomas que comprovem estes requisitos deverão ser fornecidos por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).

Conhecimento(s) técnico(s) obrigatório(s)

4.13.24. Possuir Experiência mínima obrigatória de 6 (seis) meses em administração de firewalls do tipo UTM forcepoint ou antimalware corporativos da fabricante TrendMicro, ou outros sistemas de segurança (antispam, SIEM, etc.).

Das certificações para os perfis apresentados

ITIL Foundation (v3 ou v4) ou superior

4.13.25. Essa certificação é necessária para 60% dos perfis a serem disponibilizados para a execução do objeto.

4.13.25.1. Justificativa da necessidade: A ITIL® (IT Infrastructure Library) é o framework mais aceito para Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM) no mundo. A ITIL® é composto por um conjunto coerente de melhores práticas extraídas de vários setores públicos e privados. ITIL® é o framework adequado para organizações que (regularmente) lidam com fornecimento, utilização ou suporte de serviços de TI. ITIL® é baseada na prática de Gerenciamento de Serviço de TI e deve permanecer como um framework de referência por muito tempo.

4.13.25.2. No ITI o sistema de chamados de infraestrutura segue as melhores práticas da ITIL® para o gerenciamento do serviço prestado pela CONTRATADA. Diante disso, faz-se necessário o entendimento

sobre as melhores práticas para a execução do serviço a ser contratado visando a continuidade na qualidade do serviço prestado e melhoria no controle dos chamados atendidos.

Certificação LPIC

4.13.26. De acordo com a LPI Brasil, o Linux Professional Institute – LPI – é uma organização sem fins lucrativos, sediada na Califórnia – USA e constituída em 1999 pela comunidade Linux, e, desde então, desenvolve de forma acessível um programa de certificação em sistemas GNU/Linux reconhecido internacionalmente por empresas, empregadores e profissionais de TI. A certificação LPI está entre as mais procuradas do mundo por profissionais da área de Tecnologia da Informação. Certificar-se é uma forma de atestar conhecimentos profissionais, ou seja, validar o conhecimento e a eficiência de alguém em determinado assunto. Para o presente contrato, os perfis deverão possuir:

LPIC I – Linux Professional Institute Certification – NÍVEL I

4.13.27. Essa certificação é necessária para 100% dos perfis a serem disponibilizados para a execução do objeto; Conforme a LPI Brasil: LPIC-1 é a primeira certificação no programa de certificação profissional Linux multinível do LPI. O LPIC-1 validará a capacidade do candidato para executar tarefas de manutenção na linha de comando, instalar e configurar um computador com Linux e configurar a rede básica. O atual parque computacional do ITI da rede corporativa administrada pela COTIC é composto de equipamentos LINUX.

4.13.28. Diante disso, é necessário que o profissional que atuará no contrato tenha conhecimentos suficientes e necessários para a execução do trabalho com a qualidade exigida neste TR. Em complemento, disponibiliza-se a lista apresentada no sítio LPI Brasil de atividades que o profissional com a LPIC – I deverá ser capaz de executar:

4.13.28.1. Compreender a arquitetura de um sistema Linux.

4.13.28.2. Instalar e manter uma estação de trabalho Linux, incluindo X11 e configurá-lo como um cliente de rede.

4.13.28.3. Trabalhar na linha de comando do Linux, incluindo GNU comum e comandos Unix.

4.13.28.4. Lidar com arquivos e permissões de acesso, bem como a segurança do sistema, e executar tarefas de manutenção simples.

4.13.28.5. Ajudar os usuários, adicionar usuários a um sistema mais amplo, fazer backup e restauração, desligamento e reinicialização.

LPIC II – Linux Professional Institute Certification – NÍVEL II

4.13.29. Essa certificação é necessária para 40% dos profissionais a serem disponibilizados para a execução do objeto.

4.13.30. Conforme a LPI Brasil: LPIC-2 é a segunda certificação no programa de certificação profissional multinível do LPI. O LPIC-2 validará a capacidade do candidato para administrar pequenas redes mistas de médio porte. O candidato deve ter uma LPIC-1 certificação ativa.

4.13.31. Como apresentado neste documento, a rede a ser administrada pela CONTRATADA é de médio porte, exigindo-se assim maior qualificação dos profissionais para a efetiva execução do contrato. Com o intuito de não onerar em demasia o contrato, mas evoluindo as exigências profissionais, exige-se somente que 50% dos profissionais alocados no ITI tenham a certificação LPIC-2.

4.13.32. Em complemento, disponibiliza-se a lista apresentada no sítio LPI Brasil de atividades que o profissional com a LPIC – II deverá ser capaz de executar:

4.13.32.1. Executar a administração avançada do sistema, incluindo tarefas comuns sobre o kernel Linux, a inicialização e manutenção do sistema.

- 4.13.32.2. Executar o gerenciamento avançado de armazenamento em bloco e sistemas de arquivos, bem como redes avançadas e de autenticação e segurança do sistema, incluindo firewall e VPN.
- 4.13.32.3. Instalar e configurar serviços de rede fundamentais, incluindo DHCP, DNS, SSH, servidores Web, servidores de arquivos utilizando FTP, NFS e Samba, a entrega de e-mail.
- 4.13.32.4. Supervisionar assistentes e orientar a gestão na automação e compras.

Certificação VMware Certified Professional

4.13.33. As certificações VMware validam habilidades críticas exigidas para gerenciar tecnologias que direcionam os objetivos de negócio. Valida a capacidade do profissional em implementar, gerenciar e resolver problemas de infraestrutura, utilizando boas práticas para prover recursos de forma flexível e segura para acelerar a transformação da organização. O profissional certificado VCP deverá ser capaz de:

- 4.13.33.1. Instalar, configurar e gerenciar ferramentas VMware.
- 4.13.33.2. Monitorar e proteger os ambientes virtualizados da COTIC.
- 4.13.33.3. Aplicar as boas práticas do mercado para os produtos VMware da COTIC.
- 4.13.33.4. Auxiliar no planejamento da demanda de recursos computacionais dos ambientes virtualizados.

4.13.34. A certificação VCP será aceita para as trilhas de ao menos um dos produtos: vSphere, vRealize ou NSX.

4.13.34.1. A certificação VMware VCP será exigida para 20% dos profissionais a serem disponibilizados para a execução do objeto, sendo aceitas também as certificações superiores da trilha: VMware Certified Advanced Professional (VCAP) ou VMware Certified Design Expert (VCDX).

Certificação CompTIA Security+

4.13.35. CompTIA Security + é a primeira certificação de segurança que um candidato deve obter. Ele estabelece o conhecimento básico necessário para qualquer função de segurança cibernética e fornece um trampolim para trabalhos de segurança cibernética de nível intermediário. Security + incorpora as melhores práticas na solução de problemas práticos, garantindo que os candidatos tenham habilidades práticas de resolução de problemas de segurança necessárias para:

- 4.13.35.1. Avaliar a postura de segurança de um ambiente corporativo, recomendar e implementar soluções de segurança apropriadas.
- 4.13.35.2. Monitorar e proteger ambientes híbridos, incluindo nuvem, celular e IoT.
- 4.13.35.3. Operar com consciência das leis e políticas aplicáveis, incluindo princípios de governança, risco e conformidade.
- 4.13.35.4. Identificar, analisar e responder a incidentes e eventos de segurança.

4.13.36. A certificação Security+ será exigida para o perfil de analista em segurança da informação, equivalendo a pelo menos 20% dos perfis profissionais, sendo aceitas também as certificações superiores da trilha: Pentest+, CySa+ e CASP+.

4.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.14.1. A natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários e às demandas de manutenção da infraestrutura do Instituto. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada.

4.14.2. O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis

mínimos de serviço e perfis profissionais exigidos neste instrumento, observado o item 4.14.151 que dispõe sobre a definição de equipe mínima.

4.14.3. Os serviços são comuns e continuados, porém, sem o fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva. Portanto, o modelo não se configura como de dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho.

4.14.4. O profissional alocado na prestação dos serviços da Contratada deverá cumprir ao atendimento do objeto, evitando, com isso, o compartilhamento de tempo com outras atividades alheias ao contrato resultante deste instrumento, evitando maiores prejuízos à mensuração dos resultados esperados pela CONTRATANTE.

4.14.4.1. A CONTRATADA poderá rotacionar seus profissionais, desde que devidamente planejado e organizado junto à CONTRATANTE e mantendo as qualificações exigidas e os níveis e resultados esperados.

4.14.5. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize personalidade e subordinação direta.

4.14.6. A definição do quantitativo de profissionais e definição dos níveis salariais a serem efetivamente praticados aos referidos profissionais, deverão ser estabelecidos pela CONTRATADA de forma que atendam aos requisitos do TR, tendo como base as estatísticas e as estimativas de volume de serviços apresentados, o atendimento aos requisitos de formação, qualificação e experiência profissional e a consecução dos níveis mínimos de serviços estabelecidos, observado o item 4.14.155 que dispõe sobre a definição de equipe mínima.

4.14.7. As contratações e demissões ocorridas no âmbito do contrato deverão ser informadas de imediato ao ITI, para viabilizar a fiscalização pelo CONTRATANTE.

4.14.8. Na substituição dos profissionais, a CONTRATADA deverá observar os requisitos de qualificação previstos para cada serviço e deverá encaminhar documentação que comprove o pleno atendimento a tais requisitos.

4.14.9. Em caso de substituição na equipe disponibilizada pela CONTRATADA, esta poderá ficar em desconformidade com os percentuais de profissionais estabelecidos no item 4.13 Requisitos de Formação da Equipe (Das certificações necessárias), pelo período de 2 meses. Após o prazo estabelecido, a CONTRATADA ficará sujeitas às sanções e penalidades previstas neste instrumento.

4.14.10. A concessão da desconformidade citada no subitem acima será aceita, no máximo, 1 (uma) vez a cada período de 12 (doze) meses consecutivos.

4.14.11. A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a promover ajustes e correções, de modo a garantir o pleno atendimento dos requisitos estabelecidos neste instrumento.

4.14.12. A CONTRATADA assume a inteira responsabilidade sobre a gestão e a organização da mão de obra disponibilizada para a prestação dos serviços a serem contratados, devendo realizar a distribuição, controle, fiscalização ou supervisão dos recursos humanos, a exemplo de quantidade de perfis, base salarial, jornada, frequência ou outros critérios relacionados à alocação de mão de obra, os quais, são vedados à CONTRATANTE.

4.14.13. A CONTRATADA deverá designar um responsável para contato direto com o ITI, sem custo adicional para a CONTRATANTE, que, além de ser o ponto focal da comunicação da CONTRATANTE, deverá assumir as responsabilidades da CONTRATADA perante o ITI, atuando, portanto, como preposto.

4.14.14. A CONTRATADA deverá também indicar um substituto eventual para o preposto que, na ausência deste, deverá assumir integralmente todas as responsabilidades perante à CONTRATANTE.

4.14.15. Em caso de acesso remoto por parte do colaborador, o ITI não será responsável por prover recursos para o trabalho remoto, ficando a cargo da CONTRATADA.

FORMA DE DEMANDA DE SERVIÇO

4.14.16. A CONTRATADA deverá receber a solicitação do usuário. Caso a solicitação não tenha sido feita pela ferramenta de controle de chamado, deverá registrar o chamado técnico e atender dentro do prazo estabelecido, utilizando as informações contidas na base de conhecimento.

4.14.17. Caberá à CONTRATADA identificar as informações consideradas necessárias para o atendimento do chamado;

4.14.18. Os chamados abertos deverão ser classificados e ter início de atendimento em até 30 minutos após a sua abertura;

4.14.19. Ao realizar o atendimento de um chamado técnico, as solicitações deverão ser comparadas ao registrado na base de dados de incidentes, problemas e erros conhecidos mantidos pelo serviço de suporte, com o objetivo de verificar a existência de uma solução previamente conhecida;

4.14.20. Os chamados atendidos deverão ser encerrados com o registro detalhado da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento.

4.14.21. Os chamados só poderão ser fechados com a anuência do usuário final ou de responsável pelo serviço no âmbito do ITI ou por orientação da fiscalização do contrato/equipe de fiscalização;

4.14.22. Adicionalmente, o ITI, por meio da Fiscalização Contratual, poderá abrir chamados com objetivo de executar demandas do tipo “projeto” em que serão definidos escopo, requisitos, prazos, etc.

CLASSIFICAÇÃO DOS CHAMADOS

4.14.23. Para atendimento dos chamados de acionamento do serviço de manutenção os eventos serão classificados a critério da CONTRATANTE, pela sua necessidade, conforme a tabela descrita no item 7.3 - *Níveis Mínimos de Serviço Exigidos*.

4.14.24. A severidade dos chamados deverá ser comunicada à CONTRATADA no momento de solicitação de manutenção com a empresa;

4.14.25. A classificação da severidade de um chamado, a critério da CONTRATANTE, poderá ser reavaliada. Neste caso, haverá nova contagem de prazo, conforme o novo nível de severidade.

4.14.26. O CONTRATANTE poderá, por interesse da Gestão e/ou Fiscalização Contratual, requerer a reclassificação de chamados para níveis menores ou maiores de criticidade ou mesmo um novo reagendamento.

4.14.26.1. Caso novos serviços surjam ao longo do contrato, a COTIC informará a CONTRATANTE caso haja necessidade de criação de novo nível de serviço.

4.14.27. As atividades a serem prestadas pela CONTRATADA deverão respeitar a categorização das atividades de infraestrutura definidas pela Autarquia.

4.14.28. Essas atividades serão divididas em tópicos da seguinte forma:

4.14.28.1. Atividades Essenciais

4.14.28.2. Supervisão

4.14.28.3. Monitoramento

4.14.28.4. Infraestrutura

4.14.28.5. Suporte a Serviços Corporativos

4.14.28.6. Sistemas Operacionais

4.14.28.7. Virtualização

4.14.28.8. Backup

4.14.28.9. CFTV

4.14.28.10. Telefonia

4.14.28.11. Segurança da Informação

4.14.28.12. Banco de Dados

4.14.29. A categorização acima apresentada foi levantada de acordo com as atividades executadas pela equipe de redes atual.

ATIVIDADES ESSENCIAIS

4.14.30. São atividades básicas e essenciais a serem executadas pela CONTRATADA para melhoria do ambiente administrado. Tais atividades devem ser executadas em todos os itens da categorização das atividades.

4.14.30.1. Elaborar relatórios mensais sobre as atividades executadas pela CONTRATADA, levantando a correlação entre os chamados e a lista de atividades do sistema de chamados, além de demonstrar o nível alcançado em relação aos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos - NMSE - definidos em TR.

4.14.30.2. Elaborar relatórios ou pareceres técnicos/gerenciais, pertinente à sua atividade, mensalmente ou por demanda da CONTRATANTE, com o intuito de subsidiarem a CONTRATANTE no gerenciamento de suas atividades.

4.14.30.3. Subsidiar os agentes públicos da CONTRATANTE para:

1. elaborar projetos de estruturas físicas.
2. dimensionar a capacidade de hardware e configuração dos servidores de aplicação para garantir a disponibilidade das aplicações.
3. a aquisição, funcionamento, melhoria e atualização dos diversos serviços, sistemas operacionais e servidores de rede.
4. elaborar projetos para a melhoria dos serviços envolvendo a infraestrutura tecnológica da COTIC.
5. a aquisição, funcionamento, melhoria e atualização dos diversos equipamentos e serviços de segurança da informação.
6. elaborar projetos para a melhoria dos serviços da área.
7. elaborar propostas para a melhoria nos modelos de dados dos sistemas existentes, buscando constante melhoria no desempenho dos aplicativos e confiabilidade dos dados.

4.14.30.4. Criar, atualizar e manter todas as documentações atualizadas pertinentes à sua atividade, com o intuito de gerar insumos para o ITI.

4.14.30.5. Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas identificados pela CONTRATANTE, quando couber.

4.14.30.6. Detectar, de modo pró-ativo, possíveis problemas relacionados à Categorização das Atividades de Infraestrutura.

4.14.30.7. Aplicar de forma pró-ativa arquivos de atualização de software, correção de falhas, patches de correção ou outras medidas cabíveis visando prevenir a indisponibilidade de serviço.

4.14.30.8. Documentar todos os procedimentos realizados no exercício de suas atividades em ambiente disponibilizado pela CONTRATANTE.

4.14.30.9. Administrar e configurar os sistemas seguindo as boas práticas de segurança da informação e outras em cada item em conformidade com as determinações da CONTRATANTE.

4.14.30.10. Abrir e acompanhar chamados junto aos fornecedores e fabricantes dos ativos de infraestrutura (*hardware e software*) da CONTRATANTE.

4.14.30.11. Recomendar a inclusão de arquivos importantes na política/rotinas de backup.

SUPERVISÃO

- 4.14.31. Acompanhar e orientar a execução dos serviços técnicos da equipe sob sua coordenação direta, gerando relatórios de acompanhamento, verificando, orientando e corrigindo, se necessário, a atuação desses profissionais;
- 4.14.32. Definir os padrões e procedimentos de atendimento esperados por seus profissionais em consonância com o coordenador da área.
- 4.14.33. Implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais em consonância com o horário de atendimento definidos no TR.
- 4.14.34. Aferir o desempenho, dos profissionais dentro dos padrões pré-estabelecidos.
- 4.14.35. Acompanhar o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
- 4.14.36. Receber as demandas dos serviços relativas à área de infraestrutura e providenciar a execução e alocação de recursos de trabalho.
- 4.14.37. Levantar preliminarmente custos de hardware e softwares, conforme demanda.
- 4.14.38. Gerar e manter atualizado o inventário dos equipamentos e licenças das áreas de infraestrutura.
- 4.14.39. Auxiliar na manutenção do ciclo de vida das aplicações sustentadas no ambiente de infraestrutura.
- 4.14.40. Auxiliar na implantação de práticas de entregas de serviços com integração entre desenvolvimento e operações (Devops).
- 4.14.41. Participar do levantamento e análise de requisitos de projetos de infraestrutura e sustentação de aplicações.
- 4.14.42. Fomentar a adoção das práticas do Framework de Segurança do SISP (disponível em <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/governanca-de-dados/GuiadoFrameworkdeSegurana.pdf>), ou padrão substituto em vigência.
- 4.14.43. Auxiliar a COTIC no gerenciamento de projetos relacionados a infraestrutura.

MONITORAMENTO

- 4.14.44. Verificar e acompanhar as atividades, processos e serviços da área de infraestrutura para o atendimento dos NMSE solicitados.
- 4.14.45. Cadastrar os ativos de infraestrutura do CONTRATANTE nos sistemas de monitoramento do CONTRATANTE.
- 4.14.46. Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo da rede de dados local.
- 4.14.47. Sugerir melhores práticas de monitoramento de serviços de TI.
- 4.14.48. Alertar sobre a reincidência de ocorrências.
- 4.14.49. Emitir/elaborar relatório de monitoramento.
- 4.14.50. Acompanhar e gerar relatórios sobre o crescimento do consumo de recursos de virtualização.
- 4.14.51. Implantar e manter o serviço de monitoramento do ambiente de Produção, Homologação e Testes do CONTRATANTE.

INFRAESTRUTURA

- 4.14.52. Subsidiar os agentes públicos da CONTRATANTE quanto à elaboração/atualização de projetos lógicos de redes.

- 4.14.53. Gerenciar e configurar as redes de dados e ativos de rede (*switches*, roteadores, dispositivos wireless, etc.) seguindo as práticas de segurança adotadas na Autarquia.
- 4.14.54. Manter os desenhos e documentações das topologias das Redes atualizados e completos.
- 4.14.55. Aplicação pró-ativa de arquivos de atualização necessários para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos equipamentos da Rede.
- 4.14.56. Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções.
- 4.14.57. Atender chamados relativos à infraestrutura de LAN, WAN e WLAN via mecanismos disponibilizados pela CONTRATANTE.
- 4.14.58. Reportar eventos ocorridos.
- 4.14.59. Auxiliar na instalação e configuração de hardware e software.
- 4.14.60. Realizar confecção, crimpagem e passagem de cabos de rede.
- 4.14.61. Realizar remoção e instalação física de equipamentos de conectividade em racks.
- 4.14.62. Realizar a remoção e conexão de patch cords/pigtails entre switches e patch pannels e DIO's.
- 4.14.63. Instalação, substituição, remanejamento e gerência de ativos de rede (*switches*, roteadores, *access points*, controladores wireless, etc.) e pontos de acesso.
- 4.14.64. Executar os procedimentos necessários para auditorias e Análises de Riscos do ambiente da CONTRATANTE.
- 4.14.65. Organização de ativos de rede na estrutura da rede local.
- 4.14.66. Identificação e solução de problemas relacionados a pontos de rede corporativa.
- 4.14.67. Aplicar regras de QoS e priorização de tráfego para as aplicações e serviços relevantes.
- 4.14.68. Testar, avaliar e homologar soluções relacionadas a links de dados e roteamento.
- 4.14.69. Instalar, administrar e monitorar conexões de vídeo/voz sobre IP.
- 4.14.70. Projetar a rede da CONTRATANTE para adoção do protocolo IPv6.
- 4.14.71. Administrar ativos de infraestrutura em ambientes de computação em nuvem.
- 4.14.72. Configurar e administrar soluções de armazenamento e streaming de áudio/vídeo.
- 4.14.73. Configurar e administrar soluções de videoconferência.
- 4.14.74. Diagnosticar gargalos e problemas de tráfego de rede através de analisadores de protocolo e demais ferramentas de debug.

SUPORTE A SERVIÇOS CORPORATIVOS

- 4.14.75. Manter controle das versões das aplicações instaladas nos servidores e solicitar a inclusão de arquivos importantes na política de backup.
- 4.14.76. Administrar e configurar os servidores web e de aplicação seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação da CONTRATANTE.
- 4.14.77. Realizar monitoramento, análises e intervenções no ambiente de Storage, além de definir e criar arrays, drives locais e mapeamentos nos disk storages.
- 4.14.78. Implantar e manter solução de sistemas de alta disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas para as aplicações críticas.
- 4.14.79. Realizar a publicação (deploy) de aplicações, inclusive em ambientes de computação em nuvem.

SISTEMAS OPERACIONAIS

- 4.14.80. Manter os sistemas operacionais em produção, garantindo a sua atualização, estabilidade, confiabilidade, segurança e desempenho.
- 4.14.81. Instalar, configurar e manter novos sistemas operacionais inclusive em ambientes virtualizados e containerizados.
- 4.14.82. Realizar migrações de sistemas operacionais e serviços entre sistemas operacionais, inclusive em ambientes de computação em nuvem.
- 4.14.83. Implantar, monitorar e garantir o funcionamento dos serviços de Rede de Dados.
- 4.14.84. Realizar a instalação e configuração de aplicativos nos sistemas operacionais administrados.
- 4.14.85. Configurar perfis de acesso e segurança para usuários e clientes corporativos e remotos conforme definido pela CONTRATANTE.

VIRTUALIZAÇÃO

- 4.14.86. Planejar, propor melhorias, administrar e implantar ambiente de contingência.
- 4.14.87. Criação, configuração e monitoramento de máquinas virtuais.
- 4.14.88. Executar instalações, configurações e updates nos sistemas de virtualização mediante projeto prévio.
- 4.14.89. Realizar a instalação e configuração de aplicativos nos sistemas de virtualização administrados.
- 4.14.90. Administrar solução de gerenciamento de ambiente de virtualização.
- 4.14.91. Customizar e utilizar software de gerenciamento de virtualização.
- 4.14.92. Gerar relatórios em ferramenta de monitoramento de virtualização.
- 4.14.93. Realizar controles de segurança para micro segmentação por virtualização.
- 4.14.94. Criação, gerenciamento, configuração, orquestração e manutenção de ambientes em containerização.
- 4.14.95. Acompanhar o crescimento do consumo de recursos do ambiente.
- 4.14.96. Sugerir a implantação de sistemas de alta disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância à falhas para os serviços críticos.

BACKUP

- 4.14.97. Suporte para análise, planejamento, instalação, configuração, reconfiguração e ajustes do sistema de backup e seus recursos.
- 4.14.98. Instalação e configuração dos módulos cliente e servidor.
- 4.14.99. Atualização das versões dos componentes do equipamento.
- 4.14.100. Aplicar patches para correção de bugs e melhorias na versão.
- 4.14.101. Migrar versões dos componentes.
- 4.14.102. Integrar produtos suportados (SGBDs, Mail Servers, SOs, Hypervisors, ferramentas de monitoramento, etc).
- 4.14.103. Analisar e acompanhar o ambiente identificando gargalos.
- 4.14.104. Analisar, definir, configurar e gerar sugestões de ajustes nas políticas/rotinas de backup.
- 4.14.105. Executar testes periódicos de recovery.

- 4.14.106. Analisar e identificar problemas de hardware e software.
- 4.14.107. Analisar e ajustar o desempenho.
- 4.14.108. Analisar o ambiente para suporte a identificação de deficiências e apoio estratégico ao estudo de implantação de melhorias e adoção de novas tecnologias.
- 4.14.109. Analisar, definir e ajustar conectividade entre os dispositivos e o ambiente.
- 4.14.110. Configurar perfis de acesso e segurança para usuários conforme definido pela CONTRATANTE.
- 4.14.111. Administrar atividades de backup em ambientes de computação em nuvem.
- 4.14.112. Instalar, configurar e manter serviços demandados pelo CONTRATANTE.

CFTV

- 4.14.113. Auxiliar o ITI em eventuais remanejamentos de câmeras de segurança (CFTV).
- 4.14.114. Administrar e sustentar sistema de monitoramento de CFTV e os equipamentos DVR.
- 4.14.115. Auxiliar o ITI na abertura de chamados de suporte técnico para manutenção dos equipamentos do sistema de CFTV.

TELEFONIA

- 4.14.116. Realizar verificação periódica das condições de funcionamento, limpeza, ajustes e organização da rede de telefonia.
- 4.14.117. Instalar e programar ramais analógicos e digitais, como também alterar e/ou mudar a categoria e realizar a programação dos ramais existentes na central telefônica, quando solicitado.
- 4.14.118. Manter o funcionamento dos softwares componentes da central.
- 4.14.119. Organizar o cabeamento telefônico nas salas de distribuição (*shafts*).
- 4.14.120. Realizar relatórios técnicos sobre informações relevantes para a manutenção, substituição e planejamento de contratação do ambiente de telefonia.
- 4.14.121. Auxiliar na prospecção de projetos de comunicação unificada, voz sobre IP (VoIP) e videochamadas.
- 4.14.122. Administrar ativos de telefonia e comunicação unificada em ambientes de computação em nuvem.

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- 4.14.123. Manter os sistemas de segurança da informação em produção, garantindo a sua atualização, estabilidade, confiabilidade, segurança e desempenho.
- 4.14.124. Auxiliar e realizar migrações de sistemas de segurança da informação.
- 4.14.125. Implantar, monitorar e garantir o funcionamento dos serviços de segurança da informação, destacando:
 - 4.14.125.1. Correlacionador de eventos
 - 4.14.125.2. Proxy Web
 - 4.14.125.3. Filtro de conteúdo
 - 4.14.125.4. Antispam
 - 4.14.125.5. Network Access Control (NAC)
 - 4.14.125.6. Firewall

- 4.14.125.7. Intrusion Prevention System (IPS)
- 4.14.125.8. Antimalware corporativo
- 4.14.126. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos serviços de segurança da informação, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas.
- 4.14.127. Investigar, com auxílio do ITI, incidentes de segurança da informação.
- 4.14.128. Sugerir a implantação de sistemas de segurança da informação.
- 4.14.129. Gerar e consolidar os relatórios de ataques, vulnerabilidades, atualização de ativos, softwares, sistemas de proteção – antivírus, IPS, firewall, proxy, NAC, etc. – para apresentação ao CONTRATANTE, constando as medidas tomadas e sugestões.
- 4.14.130. Implantar, configurar e dar suporte aos túneis de VPN, para intercomunicação com outros órgãos e parceiros via rede Wan, Internet e acessos remotos de usuários.
- 4.14.131. Administrar ativos de segurança em ambientes de computação em nuvem.
- 4.14.132. Projetar a rede da CONTRATANTE para adoção do modelo Zero Trust Architecture.
- 4.14.133. Coordenar e executar os procedimentos necessários para auditorias e Análises de Riscos do ambiente da CONTRATANTE.
- 4.14.134. Executar, sob orientação da CONTRATANTE, avaliações de segurança (*pentests*).
- 4.14.135. Comunicar vulnerabilidades e identificar correção de segurança nos Sistemas Operacionais utilizados no ITI e administrados pela COTIC.

BANCO DE DADOS

- 4.14.136. Elaboração de modelos lógicos/físicos/conceituais e protótipos de soluções.
- 4.14.137. Teste, validação, garantia da documentação, padronização e adequação das soluções de modelos de dados e dados quando provenientes de área distinta desta contratação.
- 4.14.138. Elaboração, implantação, suporte e manutenção de banco de dados para atender as necessidades do ITI e dar suporte ao desenvolvimento e documentação de sistemas/programas.
- 4.14.139. Estruturação e controle do ambiente de banco de dados para desenvolvimento, homologação e testes.
- 4.14.140. Auxílio no desenvolvimento ou evolução de rotinas de banco de dados com intuito de garantir desempenho, disponibilidade e integridade.
- 4.14.141. Criação e validação de rotinas para acerto, importação, exportação e/ou migração de dados.
- 4.14.142. Elaboração e implantação de procedimentos para garantir a segurança dos Bancos de Dados.
- 4.14.143. Avaliação e implantação de modelos, metodologias e tecnologia de administração de dados.
- 4.14.144. Elaboração, implantação, documentação e manutenção de normas de administração de dados e de gerenciamento de banco de dados.
- 4.14.145. Instalação, administração, customização e manutenção de SGBDs – Sistemas de Gerenciamento de Banco de Dados.
- 4.14.146. Administração e controle dos logs e audits de operação nas bases de dados.
- 4.14.147. Tratamento e prevenção de incidentes relacionados aos Bancos de Dados da Autarquia.
- 4.14.148. Suporte técnico à operação e utilização dos recursos de SGBDs.

4.14.149. Suporte a melhoria no desempenho das consultas, propondo alterações ou criando objetos específicos para atender demandas.

4.14.150. Diante dos requisitos de metodologia de trabalho os perfis dos profissionais resumem-se conforme a tabela abaixo:

Atividade macro e perfil indicado	Atividades específicas	Atividades comuns
Suporte a Sistemas Operacionais, Projetos em Infraestrutura e Supervisão (perfil indicado: Supervisor)	Supervisão	Atividades essenciais; Monitoramento; Suporte a serviços corporativos; Sistemas operacionais; Virtualização.
Administração de Infraestrutura (perfil indicado: Analista de Infraestrutura)	Infraestrutura	
Administração de Dados e Banco de Dados (perfil indicado: Analista de Banco de Dados)	Bancos de dados	
Operação de redes de dados (perfil indicado: Técnico em infraestrutura de redes)	Telefonia, CFTV e Cabeamento	
Administração de ativos de Segurança da Informação (perfil indicado: Analista em Segurança da Informação)	Segurança da informação	

4.14.151. **De forma a possibilitar maior qualidade na execução dos serviços, a equipe mínima para execução dos mesmos deverá ser composta de, ao menos, 1 (um) profissional alocado em cada perfil indicado acima, totalizando 5 (cinco) profissionais.**

4.14.152. O mínimo estabelecido no subitem acima não significa que a CONTRATADA não possa redimensionar a equipe disponível de modo a ampliar o quadro de profissionais alocados aos serviços, com isso, buscando adequar os serviços aos níveis exigidos para o correto e perfeito cumprimento deste instrumento.

4.14.153. Poderá haver acúmulo de perfis por um mesmo profissional no caso de a equipe possuir mais do que os 5 (cinco) profissionais mencionados no item 4.14.151 acima, desde que cumpridos integralmente os níveis mínimos de serviço exigidos neste Termo de Referência.

Das certificações necessárias

4.14.154. Diante dos requisitos estabelecidos para a prestação dos serviços, as certificações necessárias aos perfis requeridos resumem-se conforme se segue:

Certificação ITIL	Certificação LPIC I	Certificação LPIC II	Certificação VCP	Certificação Security+
60% dos profissionais designados para a prestação do contrato	100% dos profissionais designados para a prestação do contrato	40% dos profissionais designados para a prestação do contrato	20% dos profissionais designados para a prestação do contrato	20% dos profissionais designados para a prestação do contrato, obrigatório para o analista em segurança da informação

4.14.155. A exigência acima mencionada se justifica em função da alocação de perfis qualificados fazendo jus ao grau e nível de complexidade das ações e atividades a serem desenvolvidas no âmbito do ITI por meio da prestação de serviços.

4.14.156. **As certificações supracitadas deverão ser apresentadas quando da assinatura do contrato.**

4.15. Requisitos de Segurança da Informação

4.15.1. A CONTRATADA deverá atender aos critérios da norma ISO 27002:2013, bem como as Normas Complementares da IN/1 GSI/PR e Guias e *Frameworks* de Segurança do SISP.

4.15.2. A CONTRATADA deverá estar em conformidade com a política de segurança do ITI, bem como suas normas complementares, bem como à legislação citada no item *Requisitos Legais*.

4.16. **Requisitos de Documentação**

4.16.1. A CONTRATADA deverá entregar ao ITI toda e qualquer documentação gerada em função da prestação dos serviços do objeto do contrato, bem como cederá em caráter definitivo a propriedade intelectual e os direitos autorais concernentes aos produtos elaborados no âmbito da contratação, entendendo-se por produto quaisquer estudos, modelo de dados, base de dados, base de conhecimento, esquemas, scripts, relatórios, páginas na intranet e internet, documentação didática em papel ou em mídia eletrônica, dentre outros, ficando proibido à CONTRATADA e/ou a terceiros qualquer tipo de comercialização, apropriação ou divulgação destes.

4.16.2. A CONTRATADA deverá elaborar relatório gerencial mensal de prestação dos serviços, o formato e o conteúdo do relatório gerencial mensal será ajustado com a CONTRATANTE.

4.17. **Detalhamento dos Serviços**

4.17.1. As atividades a serem realizadas pela CONTRATADA deverão ser realizadas "on-site", na sede do ITI, localizada na Asa Norte em Brasília/DF. Essa medida é necessária uma vez que o acesso ao ambiente administrado pela COTIC não possui acesso externo.

4.17.2. O contrato visa a prestação do serviço de administração de infraestrutura da área meio do ITI de forma direta a aproximadamente 200 usuários.

4.17.3. O atendimento deve ser feito de forma eficiente e tempestiva, conforme abertura de chamado, a fim de garantir a plena assistência aos serviços oferecidos pela TI do órgão.

4.17.4. Os serviços deverão ser executados por profissionais alocados pela empresa CONTRATADA nas instalações e com recursos de infraestrutura tecnológica fornecida pelo ITI.

4.17.5. Os serviços serão prestados de segunda a sexta-feira, exceto feriados, 10 (dez) horas por dia ininterruptamente, das 08 horas às 18 horas, em turnos organizados pela CONTRATADA, respeitando o intervalo de intrajornada e interjornada.

4.17.6. Os horários acima mencionado poderão sofrer alterações a critério do ITI e conforme horário de funcionamento da autarquia.

4.17.6.1. A CONTRATADA deverá prever que ocorrerão ao mês, em média, duas janelas de manutenção após o horário de expediente e finais de semana.

4.17.6.2. Não haverá remuneração adicional do ITI à CONTRATADA, no caso de execução de jornada de trabalho diária superior a 8 (oito) horas.

4.17.6.3. Os custos relacionados à disponibilidade de profissionais (sobreaviso ou plantão) para a execução de atividades em horário extraordinário devem ser previstos na composição da proposta da LICITANTE. Assim, a execução de demandas fora do horário padrão de atendimento presencial não implicará em nenhuma forma de acréscimo ou majoração dos valores dos serviços, razão pela qual será improcedente a reivindicação de ônus adicionais ao ITI.

4.17.7. Priorização de atendimento voltada a serviços institucionais.

4.17.8. Sistemas operacionais e aplicativos utilizados no ITI são baseados em ambiente de software livre, prioritariamente.

4.17.9. Realizar as atividades no escopo desse documento em conformidade com a especificação do ambiente descrito no item 4.8 - *Requisitos de Arquitetura Tecnológica*.

FERRAMENTA DE GERENCIAMENTO DE CHAMADOS

- 4.17.10. A CONTRATADA deverá ter familiaridade com a ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada atualmente no ITI e implementada em:
- 4.17.10.1. Software livre: OTRS Community, versão 6.0.26.
- 4.17.10.2. Banco de dados: MySQL.
- 4.17.11. Caso opte por utilização de outra, deverá comprovar a sua melhor adequação às exigências do ambiente e submeter à homologação do Instituto.
- 4.17.12. Caso seja autorizada a utilização de ferramenta da CONTRATADA, ela deverá ser instalada e mantida dentro do ambiente tecnológico do ITI, sendo sua gerência controlada pelo CONTRATANTE de forma e acesso ilimitados, sem ônus à CONTRATANTE.
- 4.17.13. A CONTRATADA deverá observar os seguintes requisitos para a ferramenta de gerenciamento de chamados:
- 4.17.13.1. Ser preferencialmente implementada em software livre.
- 4.17.13.2. Ser compatível com ambiente Linux/Unix utilizado na Autarquia.
- 4.17.13.3. Possuir funcionalidades para enquetes ou pesquisas de satisfação, sendo permitida a obrigatoriedade de resposta às pesquisas.
- 4.17.13.4. Armazenar todos os resultados das pesquisas de satisfação, para a geração de relatórios.
- 4.17.13.5. Permitir que sejam anexados arquivos eletrônicos gerados por outras aplicações aos chamados.
- 4.17.13.6. Prover recursos de registro de incidentes e fluxo de trabalho para sua resolução.
- 4.17.13.7. Deverá permitir o ciclo de vida de incidentes, desde sua criação até sua resolução.
- 4.17.13.8. Permitir a geração e customização de relatórios e estatísticas, conforme necessidade, através da definição de expressões de pesquisa diretamente na interface da ferramenta sem necessidade de software adicional.
- 4.17.13.9. Permitir que sejam definidos filtros de visualização para os relatórios e estatísticas a partir de qualquer campo chave, relacionado aos recursos de informática e aos chamados de suporte técnico. Exemplo: data/hora, setor solicitante, usuário solicitante, técnico responsável. Status, tipo, causa, recursos de informática relacionados e prioridade.
- 4.17.13.10. As estatísticas gráficas disponibilizadas deverão ter opções para geração de gráficos, tais como: gráfico de pizza, gráficos de barra, gráficos de pontos, etc.
- 4.17.13.11. Deverá permitir que os chamados sejam transferidos para outros técnicos/áreas ou grupos solucionadores conforme suas especialidades, com históricos dos registros, datas, horários e consumo de tempo.
- 4.17.13.12. Deverá permitir personalizar os perfis e permissões de acesso de usuário, técnico, supervisor e gestor.
- 4.17.13.13. Deverá permitir envio de advertências aos responsáveis pelos chamados utilizando alerta automático.
- 4.17.13.14. Deverá permitir o registro de trilha de auditoria ou de log.
- 4.17.13.15. Deverá possuir acesso via web e permitir o acompanhamento dos chamados abertos por parte dos técnicos e usuários.
- 4.17.13.16. Deverá possuir Integração com o LDAP/OpenLDAP e Microsoft *Active Directory*.
- 4.17.13.17. Deverá manter histórico de todos os chamados e soluções encontradas para pesquisa.
- 4.17.13.18. Deverá permitir a abertura de chamados conforme modelo de ordens de serviço especificados.
- 4.17.13.19. Deverá permitir a exportação de sua base de dados para PostgreSQL ou MySQL.

4.17.13.20. Deverá ser instalada e mantida dentro do ambiente tecnológico do ITI, sendo sua gerência controlada pelo CONTRATANTE de forma e acesso ilimitados.

4.17.13.21. Os softwares, banco de dados, ferramentas e sistemas que comporão a solução a ser implantada deverão estar em suas versões estáveis mais recentes quando da data de implantação.

4.17.14. Caso a CONTRATADA utilize software livre, ao término do contrato a ferramenta e seu código deverão ser disponibilizados integralmente ao ITI.

4.17.15. Caso seja autorizada a utilização da ferramenta de Gestão de chamados da CONTRATADA, independentemente da ferramenta ser implementada em software livre, sua base de dados deverá ser cedida integralmente ao ITI.

FERRAMENTA DE BASE DE CONHECIMENTO

4.17.16. A CONTRATADA deverá utilizar, customizar e manter a ferramenta do CONTRATANTE utilizada para gerenciar e armazenar o conteúdo da base de conhecimento referente à infraestrutura da área meio.

4.17.17. A ferramenta de que trata o item anterior será definida pelo ITI.

4.18. Outros requisitos

4.18.1. Abaixo seguem os dados históricos referentes às quantidades estimadas de chamados atendidos, com totais mensais e anuais, de forma a subsidiar a estimativa de volume de serviços:

VOLUME TOTAL MENSAL/ANUAL					
ANO	MÊS	TICKETS ABERTOS POR USUÁRIOS	TICKETS ABERTOS POR FERRAMENTAS	TICKETS TOTAIS	TOTAIS POR ANO
2017	janeiro	22	4039	4061	61196
	fevereiro	15	4505	4520	
	março	25	5472	5497	
	abril	23	4062	4085	
	maio	31	5093	5124	
	junho	28	4265	4293	
	julho	47	4822	4869	
	agosto	39	4642	4681	
	setembro	72	5155	5227	
	outubro	50	4654	4704	
	novembro	60	4801	4861	
	dezembro	44	9230	9274	
2018	janeiro	49	6712	6761	54011
	fevereiro	54	4731	4785	
	março	95	5310	5405	
	abril	196	7204	7400	
	maio	125	5602	5727	
	junho	52	4795	4847	
	julho	85	7178	7263	
	agosto	99	3047	3146	
	setembro	98	922	1020	
	outubro	109	2837	2946	
	novembro	102	3384	3486	
	dezembro	66	1159	1225	
2019	janeiro	73	9319	9392	40697

	fevereiro	93	2541	2634	
	março	104	1467	1571	
	abril	106	772	878	
	maio	82	2391	2473	
	junho	66	1692	1758	
	julho	84	2256	2340	
	agosto	97	13229	13326	
	setembro	83	2052	2135	
	outubro	96	918	1014	
	novembro	86	1883	1969	
	dezembro	120	1087	1207	
2020	janeiro	120	1251	1371	47526
	fevereiro	121	1411	1532	
	março	154	2239	2393	
	abril	76	7248	7324	
	maio	61	5803	5864	
	junho	67	4667	4734	
	julho	57	1359	1416	
	agosto	94	8563	8657	
	setembro	64	6882	6946	
	outubro	87	3005	3092	
	novembro	67	1342	1409	
	dezembro	66	2722	2788	
2021	janeiro	73	4923	4996	16899
	fevereiro	64	4912	4976	
	março	89	5184	5273	
	abril	101	1472	1573	
	maio	10	71	81	

Extração feita a partir do OTRS em 05/05/2021.

4.18.2. Na tabela abaixo evidencia-se o volume médio anual estimado de chamados dos anos de 2017 a 2020.

Quantidade estimada de chamados no período (4 anos)	Média anual de chamados no período
203.430	50.857,50

4.18.3. Abaixo seguem as estimativa de totais de chamados por ano e tipo de categorização/serviço, de forma a subsidiar a estimativa de volume de serviços:

VOLUME SERVIÇO ANO					
SERVIÇO	2017	2018	2019	2020	2021
ACESSO	0	0	0	0	0
ACESSO::Acesso à rede corporativa	133	134	137	207	76
ACESSO::Acesso à rede sem fio	25	26	64	14	0
ACESSO::Acesso à serviços internos	10	209	276	96	25
ACESSO::Acesso à sites, portas, VPN, Acesso remoto	25	26	48	128	76
ARMAZENAMENTO	0	0	0	0	0
ARMAZENAMENTO::Armazenamento em banco de dados	1	4	3	11	6
ARMAZENAMENTO::Armazenamento em disco	5	0	0	5	0
ARMAZENAMENTO::Armazenamento em mídia	0	0	0	0	0
ARMAZENAMENTO::Armazenamento em nuvem	2	2	1	0	0

ARMAZENAMENTO::Armazenamento em storage	4	15	2	1	1
BACKUP	0	0	0	0	0
BACKUP::Backup	10	6	23	3	2
BACKUP::Restauração	11	12	12	10	0
BACKUP::Rotinas de backup e restauração	8	156	46	27	13
GERAIS	0	0	0	0	0
GERAIS::Apresentar relatório gerencial mensal dos chamados	2	0	2	0	0
GERAIS::Atraso na conclusão de projetos/demandas	16	0	0	0	0
GERAIS::Disponibilidade da rede interna	1	0	0	1	0
GERAIS::Prestar informações	0	0	5	1	6
GERAIS::Profissional alocado para o serviço sem qualificação	0	0	0	0	0
GERAIS::Projetos	0	0	0	5	1
GERAIS::Tempo máximo para prestar informações técnicas a partir da solicitação do CONTRATANTE	6	0	3	0	0
GERAIS::Índice de chamados resolvidos em até 40 (quarenta) horas úteis do recebimento	0	0	0	0	0
GERAIS::Índice de implementação de funcionalidades na ferramenta de gestão de chamados	0	0	0	1	0
INFRAESTRUTURA	0	0	0	0	0
INFRAESTRUTURA::Appliance	7	5	10	6	3
INFRAESTRUTURA::Cabeamento	18	85	15	4	0
INFRAESTRUTURA::Racks	2	2	1	2	3
INFRAESTRUTURA::Switchs	7	13	11	3	10
MONITORAMENTO	0	0	0	0	0
MONITORAMENTO::Monitoramento de acesso	2	4	3	15	0
MONITORAMENTO::Monitoramento de ativos	14	9	5	5	1
MONITORAMENTO::Monitoramento de backup	8606	8985	8248	9042	2097
MONITORAMENTO::Monitoramento de demandas	1	0	1	0	0
MONITORAMENTO::Monitoramento de serviços	52077	42268	31248	36420	14464
MONITORAMENTO::Monitoramento de tráfego	1	1	0	0	0
SEI	0	0	0	0	0
SEI::Novo usuário	0	0	0	0	0
SERVIÇOS E RECURSOS	0	0	0	0	0
SERVIÇOS E RECURSOS::DAV	0	0	0	0	0
SERVIÇOS E RECURSOS::DHCP	1	1	11	59	11
SERVIÇOS E RECURSOS::DMZ	0	0	0	0	0
SERVIÇOS E RECURSOS::DNS	5	3	6	4	2
SERVIÇOS E RECURSOS::E-mail	45	57	62	63	9
SERVIÇOS E RECURSOS::FTP	1	0	0	0	0
SERVIÇOS E RECURSOS::Firewall	17	75	44	23	8
SERVIÇOS E RECURSOS::IDS/IPS	0	0	0	0	1
SERVIÇOS E RECURSOS::NFS/cifs	0	64	4	3	1
SERVIÇOS E RECURSOS::SNMP	0	0	0	0	0
SERVIÇOS E RECURSOS::SVN	0	0	0	1	0
SERVIÇOS E RECURSOS::Scripts	0	4	7	48	26
SERVIÇOS E RECURSOS::Servidor de aplicações	85	211	285	284	49
SERVIÇOS E RECURSOS::Servidor de monitoramento	0	5	2	0	0
SERVIÇOS E RECURSOS::Servidor de página	6	8	9	16	6
SERVIÇOS E RECURSOS::VLAN	1	5	0	3	0

Extração feita a partir do OTRS em 05/05/2021.

4.18.4. Os dados supracitados subsidiam a estimativa de volume de serviços, os quais, deverão ser prestados por empresa com experiência técnica comprovada a serem demonstrados na forma exigida neste instrumento e no Edital.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE

- a. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- b. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência ou Projeto Básico;
- c. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- d. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- e. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- f. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- g. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável; e
- h. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração.

5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA

- a. Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato.
- b. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.
- c. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE.
- d. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.
- e. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação.
- f. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC.
- g. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato.
- h. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração.
- i. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.
- j. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.
- k. Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- l. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.
- m. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.

- n. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.
- o. Submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.
- p. Não permitir a utilização de qualquer trabalho de 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, buscando seguir a legislação vigente.
- q. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- r. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.
- s. Executar fielmente o Contrato, em conformidade com as cláusulas avençadas e normas estabelecidas na Lei nº 8.666/1993 e suas alterações, de forma a não interferir no bom andamento da rotina de funcionamento do ITI.
- t. Responsabilizar-se por toda e qualquer espécie de danos causados à administração ou a terceiros pelos seus empregados em face dos serviços ou em conexão com este, bem como pelos extravios de objetos e valores ocorridos na prestação dos serviços.
- u. Assumir todas as despesas, encargos e tributos decorrentes da contratação ou em decorrência dela, inclusive os custos gerais com os seus empregados, dentre eles salários, benefícios, plano de saúde, obrigações, uniformes, produção de crachá e outros que se fizerem necessários.
- v. Pagar regularmente os salários, benefícios e demais vantagens e direitos dos seus empregados, bem como a rescisão integral daqueles porventura dispensados no curso e no final do contrato, com a devida comprovação junto a CONTRATANTE, além de informar eventuais ações trabalhistas ou outras que possam implicar, direta, solidária ou subsidiariamente em obrigações desfavoráveis ao CONTRATANTE.
- w. Cumprir integralmente os direitos e garantias dos seus empregados previstos na lei, bem como em Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo, além de outras determinadas por decisão judicial, sendo que o ITI não se vincula a quaisquer um desses instrumentos.
- x. Substituir os empregados que não atenderem os requisitos exigidos ou que se comportarem de forma contrária aos interesses da administração e dos administrados, bem como aqueles que apresentarem conduta incompatível ou disciplinar contrária as diretrizes de confiança, sigilo, moralidade e urbanidade.
- y. Assumir integral responsabilidade pela inexecução parcial ou integral dos serviços prestados, bem como pelos atos omissivos ou comissivos praticados pelos seus empregados, sujeitando às condições e penalidades previstas.
- z. Adotar gestões tempestivas, diligentes e imediatas no sentido de corrigir as eventuais falhas ou problemas apurados na execução dos serviços.
- aa. Refazer e/ou corrigir os serviços recusados pelo CONTRATANTE com diligência e tempestividade, às suas expensas.
- ab. Capacitar e qualificar periodicamente seus empregados, às suas expensas e em horário diverso da execução dos serviços.
- ac. A inadimplência, descumprimento de decisão ou atraso da CONTRATADA no pagamento de indenizações ou salários dos seus empregados, benefícios e quaisquer outras obrigações trabalhistas, bem como outras de natureza tributária, civil, administrativa ou comercial não transfere à Administração Pública a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato.
- ad. Apresentar ao CONTRATANTE, sempre que requisitado e no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados do pedido, todos os documentos exigidos periódica ou discricionariamente pelo fiscal do contrato e/ou equipe de fiscalização.
- ae. Instruir os seus empregados e prepostos quanto à necessidade cumprir as obrigações firmadas e atender as orientações normativas do CONTRATANTE, sem prejuízo da estrita observância das normas de segurança do trabalho.
- af. Manter os seus empregados, quando em horário de trabalho a serviço do ITI, devidamente identificados por crachá.
- ag. Responder as comunicações, notificações, intimações e citações do CONTRATANTE nos prazos estabelecidos nos respectivos documentos.
- ah. Os indicadores de performance da realização dos serviços devem ser respeitados na sua completude, sob pena de aplicação de penalidades.

- ai. Utilizar adequadamente a ferramenta de gerenciamento de chamados e para gestão de contratos, quando houver.
- aj. Zelar pelos equipamentos de informática a serem utilizados pelos técnicos alocados para a prestação dos serviços, devendo se incumbir pelo ressarcimento de danos que porventura sejam causados em virtude de mau uso.
- ak. Admitir, administrar e coordenar, sob sua inteira responsabilidade, o pessoal devidamente qualificado para a execução dos serviços, observadas: a idoneidade moral e profissional.
 - al. Dispor de pessoal suficiente para o atendimento dos serviços sem interrupção, seja por motivo de férias, licença, falta ao serviço, demissão, greve e outros análogos, providenciando a imediata substituição do empregado ausente, sem que isso venha a acarretar ônus adicional ao CONTRATANTE.
- am. Apresentar, na reunião inicial, relação nominal dos técnicos e os currículos de todos os profissionais envolvidos na execução do contrato, bem como o termo de manutenção de sigilo e termo de ciência, anexos a este Termo de Referência.
- an. Sempre que houver alteração da lista de profissionais prestadores de serviços no ITI a CONTRATADA deverá remeter ao CONTRATANTE, tempestivamente, lista atualizada, bem como curriculum vitae e cópias dos certificados dos novos técnicos incluídos na lista.
- ao. Realizar a transferência de conhecimento para a empresa que a substituir ao término do contrato.
- ap. Apresentar mensalmente ao CONTRATANTE relatório que ateste a execução dos serviços, acompanhado das Notas Fiscais de Serviços e demais componentes das obrigações contratuais.
- aq. A CONTRATADA deverá manter um funcionário ou preposto responsável pelo gerenciamento dos serviços prestados, com poderes de representante legal e um substituto para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato, sem ônus adicional para o ITI, preferencialmente no Perfil de Supervisor, afastando-se com isso quaisquer entendimento de subordinação e ingerência da Administração.
- ar. Comunicar o CONTRATANTE, por escrito e no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, quaisquer alterações no Contrato Social da empresa, anexando os documentos comprobatórios das modificações ou da consolidação.
- as. Não subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente, o objeto do contrato.
- at. A CONTRATADA deverá realizar todas as customizações necessárias na ferramenta de gerenciamento de chamados a ser utilizado, para que atenda às necessidades do ITI, com base nas melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TI e em conformidade com as condições e especificações estabelecidas no Termo de Referência.
- au. Do fornecimento do crachá:
 - 1. Os técnicos alocados deverão sujeitar-se a todas formas de controles de acesso às dependências do ITI, tal como o uso de crachá de identificação, atendimento aos horários de expediente, vistoria de objetos que esteja portando, etc.
 - 2. O crachá de acesso às dependências do ITI é de uso obrigatório pelos empregados da CONTRATADA, a quem caberá fornecer aos seus empregados, sem custos ao CONTRATANTE.
 - 3. O crachá deverá possuir formato padrão, com inscrição do nome da CONTRATADA, do local onde o titular presta serviço, fotografia 3 x 4, data de validade (correspondente a vigência do contrato), telefone e endereço da CONTRATADA para contato em caso de extravio do crachá.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. Rotinas de Execução

6.1.1. Após a assinatura do Contrato, a execução do contrato terá início com a emissão da Ordem de Fornecimento de Bens (OFB) anexo deste instrumento, que detalhará as atividades e o cronograma de fornecimento dos serviços.

6.1.2. A prestação dos serviços deverá ser iniciada em, no máximo, 10 (dez) dias após a assinatura do contrato.

6.1.3. A OFB deverá ser atendida pela CONTRATADA de acordo com o item 4.5 - *Requisitos Temporais*.

6.1.4. Os serviços serão prestados de segunda a sexta-feira, exceto feriados, 10 (dez) horas por dia ininterruptamente, das 08 horas às 18 horas, em turnos organizados pela CONTRATADA, respeitando o intervalo de intrajornada e interjornada.

6.1.5. Os horários acima mencionado poderão sofrer alterações a critério do ITI e conforme horário de funcionamento da autarquia.

6.1.6. Os serviços deverão ser prestados em infraestrutura na sede do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação, redundante no Palácio do Planalto, com possibilidade de hospedagem em ambientes de computação em nuvem, nos horários compreendidos nos subitens acima, exceto nos casos de incidentes ou janelas de manutenção fora do expediente.

6.1.7. Não haverá remuneração adicional do ITI à CONTRATADA no caso de execução de jornada de trabalho diária superior a 8 (oito) horas.

6.1.8. Os custos relacionados à disponibilidade de profissionais (sobrevisto ou plantão) para a execução de atividades em horário extraordinário devem ser previstos na composição da proposta da LICITANTE. Assim, a execução de demandas fora do horário padrão de atendimento presencial não implicará em nenhuma forma de acréscimo ou majoração dos valores dos serviços, razão pela qual será improcedente a reivindicação de ônus adicionais ao ITI.

6.1.9. Os serviços serão recebidos PROVISORIAMENTE, no prazo de 10 (dez) dias a partir da entrega, para efeito de verificação da conformidade com as especificações constantes deste Termo de Referência e da proposta.

6.1.9.1. O prazo poderá ser estendido a bem da Administração, caso haja pendências ou demais fatores que ensejam maior detalhamento na análise do recebimento.

6.1.10. Os serviços serão recebidos DEFINITIVAMENTE, após a verificação da conformidade com as especificações constantes deste Termo de Referência e da proposta, e sua consequente aceitação, que se dará até 15 (quinze) dias do recebimento provisório.

6.1.11. Caberá à equipe de gestão e fiscalização do Contrato a emissão dos Termos de Recebimento Provisório (TRP) e Termo de Recebimento Definitivo (TRD) dos serviços entregues, esses termos encontram-se anexos neste instrumento.

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

6.2. **Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle**

6.2.1. Não se aplica.

6.3. **Mecanismos formais de comunicação**

Reunião Inicial: Será registrada em ata, convocada pelo Gestor do Contrato com a participação dos Fiscais Técnico, Requisitante e Administrativo do Contrato, da CONTRATADA e dos demais interessados por ele identificados, para apresentação formal do preposto, conforme elencado no Art. 31 da IN 01/2019, cuja pauta observará, pelo menos:

- a) presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o preposto da mesma;
- b) entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência, conforme art. 18, inciso V da IN 01/2019;
- c) esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato.

Ordem de Fornecimento de Bens (OFB): utilizada para solicitar formalmente à CONTRATADA o fornecimento de um item do objeto.

Emissor: Gestor do Contrato.

Destinatário: Preposto da Contratada.

Periodicidade: conforme Plano de Inserção e Cronograma Físico-Financeiro.

Termo de Recebimento Provisório: utilizado para declarar formalmente à CONTRATADA o recebimento dos serviços prestados ou dos bens entregues, para posterior análise das conformidades de qualidade.

Emissor: Fiscal Técnico do Contrato.

Destinatário: Preposto da Contratada.

Periodicidade: a cada entrega.

Termo de Recebimento Definitivo: utilizado para declarar formalmente à CONTRATADA o aceite dos serviços prestados ou os bens entregues.

Emissor: Gestor e Fiscal Requisitante do Contrato.

Destinatário: Preposto da Contratada.

Periodicidade: a cada entrega aceita.

Termo de Ciência: utilizado para declarar formalmente ao CONTRATANTE a ciência por todos os empregados da contratada envolvidos na contratação do Termo de Compromisso assinado entre as partes.

Emissor: CONTRATADA.

Destinatário: Gestor do Contrato.

Periodicidade: entregue na Reunião Inicial do contrato.

Autorização de Emissão de Nota Fiscal: utilizado para notificar que a solução foi recebida definitivamente e que a CONTRATADA pode emitir Nota Fiscal, faturando os produtos/serviços entregues.

Emissor: Autoridade Competente.

Destinatário: Preposto da Contratada.

Periodicidade: após o Aceite Definitivo.

6.4. **Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança**

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

6.4.2. O **Termo de Ciência**, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação, e o **Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo**, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, encontram-se neste instrumento.

6.5. **Transição Contratual e Transferência de Conhecimento**

6.5.1. Ao final do contrato a CONTRATADA fica obrigada a realizar a transferência de conhecimento tecnológico necessária à plena utilização da solução desenvolvida à equipe interna do ITI e, se for o caso, à futura empresa CONTRATADA que for assumir os serviços escopo desta contratação. Esta transferência deverá ocorrer na sede do CONTRATANTE e às custas da CONTRATADA.

6.5.2. No caso de nova contratação, a CONTRATADA deverá participar de todas as reuniões marcadas pelo CONTRATANTE com a nova CONTRATADA, para apresentação dos documentos necessários e para a transição contratual. Conforme o caso, os documentos a serem utilizados deverão ser baseados em relatórios e informações técnicas necessárias à absorção pela nova empresa CONTRATADA.

6.5.3. A entrega final dos produtos gerados e de toda documentação não exime a CONTRATADA da obrigação de repasse mensal de conhecimento, ou a critério do ITI.

6.5.4. A CONTRATADA deverá apresentar num prazo máximo de até 60 (sessenta) dias corridos antes do término de seu contrato, um plano para transferência de conhecimentos. Este plano deverá conter, pelo menos, a revisão de toda a documentação gerada, de todos os serviços prestados, acrescido de lista com credenciais administrativas, topologias, diagramas de rede, bases de conhecimento e quaisquer outros documentos que sejam adequados ao correto entendimento do serviço executado, dos procedimentos que o envolverem e de todo histórico de demandas, além de descrever a metodologia

que será utilizada para transferir o conhecimento aos técnicos do ITI e, se for o caso, à futura empresa CONTRATADA.

6.5.5. Nesta ocasião, deverão ser devolvidos todos os recursos disponibilizados pelo CONTRATANTE de uso pela CONTRATADA durante a execução do contrato nas mesmas condições que foram disponibilizados, excetuando o desgaste natural do recurso, ou seja, aquele que não caracterize mau uso por parte da CONTRATADA. Na impossibilidade de devolução dos recursos nas mesmas condições, a CONTRATADA fará a reposição destes recursos sem qualquer ônus adicional ao CONTRATANTE.

6.5.6. O fato da CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição contratual, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a às penalidades previstas na Lei 8.666/93 e na legislação vigente pertinente, no Contrato e no Termo de Referência.

6.5.7. Ao final do contrato o CONTRATANTE deverá realizar no mínimo:

6.5.7.1. A revogação dos perfis de acesso.

6.5.7.2. A eliminação das caixas postais.

6.5.7.3. Documentar e entregar as senhas administrativas do ambiente para o Coordenador da COTIC.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. Critérios de Aceitação

7.1.1. Serão utilizados como critérios de aferição dos resultados os níveis mínimos de serviço que são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pelo CONTRATANTE, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho e disponibilidade.

7.1.2. Para mensurar esses fatores, serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e características dos serviços a serem contratados, para os quais serão estabelecidos metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA e os descontos a serem aplicados na fatura, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo esperado.

7.1.3. Para a avaliação dos fatores, será verificado se o problema ocorrido deveu-se à qualidade da prestação de serviço pela CONTRATADA ou foi em decorrência de terceiros.

7.1.4. A partir do início da execução dos serviços, os primeiros 3 (três) meses deverão ser considerados como período de estabilização, durante o qual a CONTRATADA deverá proceder com todos os ajustes que se mostrarem necessários tanto em relação ao dimensionamento como qualificação da equipe, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas, observado o item 4.14.151 que dispõe sobre a definição de equipe mínima.

7.1.5. Havendo a prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

7.1.6. Durante o período de estabilização os indicadores de níveis de serviços mínimos exigidos serão os seguintes:

7.1.6.1. Para o 1º mês de execução: 60% (sessenta por cento) das metas estabelecidas pelos níveis mínimos de serviço;

7.1.6.2. Para o 2º mês de execução: 75% (setenta e cinco por cento) das metas estabelecidas pelos níveis mínimos de serviço;

7.1.6.3. A partir do 3º mês de execução: 90% (noventa por cento) das metas estabelecidas pelos níveis mínimos de serviço;

7.1.6.4. A partir do primeiro dia do 4º mês de execução: 100% (cem por cento) das metas estabelecidas pelos níveis mínimos de serviço.

7.2. Procedimentos de Teste e Inspeção

7.2.1. Os procedimentos de teste e inspeção para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Definitivo e Provisório, abrangem:

Metodologia

7.2.1.1. Os serviços entregues deverão ser plenamente atendidos pelas especificações descritas neste Termo de Referência:

7.2.1.2. A inspeção e testes serão realizados com base em todas as funcionalidades implementadas a partir das exigências do Termo de Referência e definidas durante o planejamento da implementação;

7.2.1.3. Para avaliação, serão considerados relatórios das ferramentas, verificação das configurações, testes de uso das funcionalidades, documentações de projeto, manuais das soluções e quaisquer outros documentos pertinentes.

7.3. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

7.3.1. Os prazos aceitáveis para a solução são os definidos nos níveis descritos no item 7.3.5, com os seguintes critérios de criticidade:

7.3.1.1. **Criticidade alta:** Situação de chamados para restabelecer serviços críticos para a missão do CONTRATANTE que estejam parados ou apresentando falhas de funcionamento e que demandem ação imediata.

7.3.1.2. **Criticidade média:** Situação de chamados referentes a problemas que afetam as atividades institucionais críticas para usuários do CONTRATANTE, sem causar sua interrupção, mas degradando significativamente o desempenho.

7.3.1.3. **Criticidade baixa:** Situação de chamados destinados ao esclarecimento de dúvidas, bem como a problemas que não afetem o desempenho e disponibilidade dos recursos computacionais relativos as atividades institucionais dos usuários.

7.3.2. Eventual pedido de prorrogação do prazo de reparo somente será deferido se apresentado formalmente, devidamente justificado, antes do término do prazo de resolução do problema.

7.3.3. É garantido à CONTRATADA o direito à ampla defesa frente aos resultados da apuração do Nível Mínimo de Serviço, bem como a apresentação de justificativas que se fizerem necessárias.

7.3.4. As justificativas aceitas pela equipe de gestão e fiscalização do contrato poderão anular a incidência de glosas e advertências na aplicação do Nível Mínimo de Serviço.

7.3.5. **A CONTRATADA precisará atender os níveis mínimos de serviços exigidos pela CONTRATANTE. Tais indicadores apresentados pela CONTRATADA deverão atender o que se segue:**

Categoria: Acesso	
Indicador	Acesso à rede corporativa
Descrição	A CONTRATADA deverá: incluir usuário, excluir usuário, alterar senha, entre outros, quando solicitado pelo CONTRATANTE
Periodicidade	Mensal
Instrumento de medição	Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços
Fórmula de cálculo/afereção	(Total de chamados do indicador resolvidos em até 05 horas úteis/total de chamados do indicador)x100
Unidade de medida	%
Meta	>= 97,5%
Glosa	0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%

Categoria: Acesso	
Indicador	Acesso a sites, portas, VPN, acesso remoto
2	<p>Descrição</p> <p>A CONTRATADA deverá: liberar/bloquear acesso a sites, Liberar/bloquear portas, Liberar/bloquear acesso à VPN, Liberar/bloquear acesso remoto Entre outros quando solicitado pelo CONTRATANTE</p>
	<p>Periodicidade</p> <p>Mensal</p>
	<p>Instrumento de medição</p> <p>Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços</p>
	<p>Fórmula de cálculo/afereição</p> <p>(Total de chamados do indicador resolvidos em até 05 horas úteis/total de chamados do indicador)x100</p>
	<p>Unidade de medida</p> <p>%</p>
	<p>Meta</p> <p>>= 95%</p>
	<p>Glosa</p> <p>0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%</p>

Categoria: Acesso	
Indicador	Acesso a serviços internos
3	<p>Descrição</p> <p>A CONTRATADA deverá: liberar/bloquear acesso a serviços internos, Incluir/excluir usuário em perfil de acesso, Incluir/excluir usuário em grupo de acesso entre outros quando solicitado pelo CONTRATANTE</p>
	<p>Periodicidade</p> <p>Mensal</p>
	<p>Instrumento de medição</p> <p>Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços</p>
	<p>Fórmula de cálculo/afereição</p> <p>(Total de chamados do indicador resolvidos em até 05 horas úteis/total de chamados do indicador)x100</p>
	<p>Unidade de medida</p> <p>%</p>
	<p>Meta</p> <p>>= 99%</p>
	<p>Glosa</p> <p>0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%</p>

Categoria: Acesso	
Indicador	Acesso a redes sem fios
4	<p>Descrição</p> <p>A CONTRATADA deverá: liberar/bloquear acesso a rede sem fio entre outros quando solicitado pelo CONTRATANTE</p>
	<p>Periodicidade</p> <p>Mensal</p>
	<p>Instrumento de medição</p> <p>Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços</p>
	<p>Fórmula de cálculo/afereição</p> <p>(Total de chamados do indicador resolvidos em até 04 horas úteis/total de chamados do indicador)x100</p>
	<p>Unidade de medida</p> <p>%</p>
	<p>Meta</p> <p>>= 95%</p>
	<p>Glosa</p> <p>0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%</p>

Categoria: Monitoramento	
Indicador	Monitoramento de ativos
5	<p>Descrição</p> <p>A CONTRATADA deverá: Acompanhar dashboards, e-mails, mensagens e alertas de ferramentas de monitoramento de ativos, Incluir/excluir ativo em ferramenta de monitoramento, Gerar e/ou tratar incidente a partir de alertas Entre outros quando solicitado pelo CONTRATANTE</p>
	<p>Periodicidade</p> <p>Mensal</p>
	<p>Instrumento de medição</p> <p>Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços</p>
	<p>Fórmula de cálculo/afereição</p> <p>(Total de chamados do indicador resolvidos em até 10 horas úteis/total de chamados do indicador)x100</p>
	<p>Unidade de medida</p> <p>%</p>
	<p>Meta</p> <p>>= 97,5%</p>
	<p>Glosa</p> <p>0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%</p>

Categoria: Monitoramento	
Indicador	Monitoramento de serviços
6	<p>Descrição</p> <p>A CONTRATADA deverá: Acompanhar dashboards, e-mails, mensagens e alertas de ferramentas de monitoramento de serviços, Incluir/excluir serviço em ferramenta de monitoramento, Gerar e/ou tratar incidente a partir de alertas entre outros quando solicitado pelo CONTRATANTE</p>
	<p>Periodicidade</p> <p>Mensal</p>
	<p>Instrumento de medição</p> <p>Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços</p>
	<p>Fórmula de cálculo/afereição</p> <p>(Total de chamados do indicador resolvidos em até 10 horas úteis/total de chamados do indicador)x100</p>
	<p>Unidade de medida</p> <p>%</p>
	<p>Meta</p> <p>>= 97,5%</p>
	<p>Glosa</p> <p>0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%</p>

Categoria: Monitoramento	
Indicador	Monitoramento de demandas
7	<p>Descrição</p> <p>A CONTRATADA deverá: Acompanhar e tratar demandas geradas a partir de e-mails, mensagens e alertas de ferramentas de monitoramento e/ou sistema de gerenciamento de chamados, Criar gatilhos em ferramenta de monitoramento para emissão de alertas e rotinas automatizadas entre outros quando solicitado pelo CONTRATANTE</p>
	<p>Periodicidade</p> <p>Mensal</p>
	<p>Instrumento de medição</p> <p>Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços</p>

Fórmula de cálculo/aferição	(Total de chamados do indicador resolvidos em até 04 horas úteis/total de chamados do indicador)x100
Unidade de medida	%
Meta	>= 95%
Glosa	0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%

Categoria: Monitoramento	
Indicador	Monitoramento de tráfego
8	<p>Descrição</p> <p>A CONTRATADA deverá: Acompanhar dashboards, e-mails e relatórios de proxy e ferramentas de monitoramento de tráfego, Criar gatilhos em ferramenta de monitoramento para emissão de alertas e rotinas automatizadas entre outros quando solicitado pelo CONTRATANTE</p>
	Periodicidade Mensal
	Instrumento de medição Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços
	Fórmula de cálculo/aferição (Total de chamados do indicador resolvidos em até 04 horas úteis/total de chamados do indicador)x100
	Unidade de medida %
	Meta >= 95%
	Glosa 0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%

Categoria: Monitoramento	
Indicador	Monitoramento de acesso
9	<p>Descrição</p> <p>A CONTRATADA deverá: Acompanhar dashboards, e-mails e relatórios de firewall, Criar gatilhos em ferramenta de monitoramento para emissão de alertas e rotinas automatizadas entre outros quando solicitado pelo CONTRATANTE</p>
	Periodicidade Mensal
	Instrumento de medição Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços
	Fórmula de cálculo/aferição (Total de chamados do indicador resolvidos em até 07 horas úteis/total de chamados do indicador)x100
	Unidade de medida %
	Meta >= 97,5%
	Glosa 0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%

Categoria: Monitoramento		
10	Indicador	Monitoramento de backup
	Descrição	A CONTRATADA deverá: Acompanhar dashboards, e-mails, mensagens e alertas de ferramenta de monitoramento de

	backup, Criar gatilhos em ferramenta de monitoramento para emissão de alertas e rotinas automatizadas entre outros quando solicitado pelo CONTRATANTE
Periodicidade	Mensal
Instrumento de medição	Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços
Fórmula de cálculo/afereção	(Total de chamados do indicador resolvidos em até 07 horas úteis/total de chamados do indicador)x100
Unidade de medida	%
Meta	>= 97,5%
Glosa	0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%

Categoria: Monitoramento	
Indicador	Monitoramento de CFTV
11	<p>Descrição</p> <p>A CONTRATADA deverá: monitorar a disponibilidade e criar gatilhos em ferramenta de monitoramento para emissão de alertas e rotinas automatizadas entre outros quando solicitado pelo CONTRATANTE.</p>
	Periodicidade
	Mensal
	Instrumento de medição
	Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços
	Fórmula de cálculo/afereção
	(Total de chamados do indicador resolvidos em até 12 horas úteis/total de chamados do indicador)x100
	Unidade de medida
	%
	Meta
	>= 95%
	Glosa
	0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%

Categoria: Monitoramento	
Indicador	Monitoramento de telefonia
12	<p>Descrição</p> <p>A CONTRATADA deverá: monitorar a disponibilidade e criar gatilhos em ferramenta de monitoramento para emissão de alertas e rotinas automatizadas entre outros quando solicitado pelo CONTRATANTE.</p>
	Periodicidade
	Mensal
	Instrumento de medição
	Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços
	Fórmula de cálculo/afereção
	(Total de chamados do indicador resolvidos em até 06 horas úteis/total de chamados do indicador)x100
	Unidade de medida
	%
	Meta
	>= 95%
	Glosa
	0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%

Categoria: Monitoramento		
Indicador	Monitoramento de segurança	
13	Descrição	A CONTRATADA deverá: Acompanhar dashboards, e-mails e relatórios de soluções de segurança (antivírus, firewall, IPS, SIEM, etc), e criar gatilhos em ferramenta de monitoramento para emissão de alertas e rotinas automatizadas entre outros quando solicitado pelo CONTRATANTE
	Periodicidade	Mensal
	Instrumento de medição	Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços
	Fórmula de cálculo/afereição	(Total de chamados do indicador resolvidos em até 04 horas úteis/total de chamados do indicador)x100
	Unidade de medida	%
	Meta	>= 97,5%
	Glosa	0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%

Categoria: Monitoramento		
Indicador	Monitoramento de infraestrutura	
14	Descrição	A CONTRATADA deverá: acompanhar dashboards, e-mails e relatórios de soluções de virtualização de servidores e redes, criar gatilhos, indicadores, metas, busca por não conformidades e acompanhamento da curva de crescimento do ambiente em ferramenta de monitoramento para emissão de alertas e rotinas automatizadas entre outros quando solicitado pelo CONTRATANTE
	Periodicidade	Mensal
	Instrumento de medição	Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços
	Fórmula de cálculo/afereição	(Total de chamados do indicador resolvidos em até 04 horas úteis/total de chamados do indicador)x100
	Unidade de medida	%
	Meta	>= 97,5%
	Glosa	0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%

Categoria: Armazenamento		
Indicador	Armazenamento em storage	
15	Descrição	A CONTRATADA deverá: Provisionar armazenamento; Configurar LUNs, storage groups e compartilhamento; Formatação entre outros quando solicitado pelo CONTRATANTE
	Periodicidade	Mensal
	Instrumento de medição	Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços
	Fórmula de cálculo/afereição	(Total de chamados do indicador resolvidos em até 09 horas úteis/total de chamados do indicador)x100

Unidade de medida	%
Meta	>= 95%
Glosa	0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%

Categoria: Armazenamento		
16	Indicador	Armazenamento em nuvem
	Descrição	A CONTRATADA deverá: Provisionar armazenamento, Configurar serviço Entre outros quando solicitado pelo CONTRATANTE
	Periodicidade	Mensal
	Instrumento de medição	Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços
	Fórmula de cálculo/aferição	(Total de chamados do indicador resolvidos em até 04 horas úteis/total de chamados do indicador)x100
	Unidade de medida	%
	Meta	>= 97,5%
	Glosa	0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%

Categoria: Armazenamento		
17	Indicador	Armazenamento em mídias
	Descrição	A CONTRATADA deverá: Provisionar armazenamento, Controle de ciclo de vida, Formatação entre outros quando solicitado pelo CONTRATANTE.
	Periodicidade	Mensal
	Instrumento de medição	Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços
	Fórmula de cálculo/aferição	(Total de chamados do indicador resolvidos em até 03 horas úteis/total de chamados do indicador)x100
	Unidade de medida	%
	Meta	>= 95%
	Glosa	0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%

Categoria: Armazenamento		
18	Indicador	Armazenamento em disco
	Descrição	A CONTRATADA deverá: Provisionar, armazenamento RAID, Formatação Entre outros quando solicitado pelo CONTRATANTE.
	Periodicidade	Mensal
	Instrumento de medição	Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços
	Fórmula de cálculo/aferição	(Total de chamados do indicador resolvidos em até 05 horas úteis/total de chamados do indicador)x100

Unidade de medida	%
Meta	>= 97,5%
Glosa	0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%

Categoria: Armazenamento	
Indicador	Armazenamento em banco de dados
19	<p>Descrição</p> <p>A CONTRATADA deverá: Provisionar armazenamento, Criar/excluir base de dados, Gerenciar acesso à base de dados, Gerar Dump, Realizar restore entre outros quando solicitado pelo CONTRATANTE</p>
	Periodicidade Mensal
	Instrumento de medição Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços
	Fórmula de cálculo/afereição (Total de chamados do indicador resolvidos em até 05 horas úteis/total de chamados do indicador)x100
	Unidade de medida %
	Meta >= 95%
	Glosa 0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%

Categoria: Backup	
Indicador	Rotinas de backup e restauração
20	<p>Descrição</p> <p>A CONTRATADA deverá: Elaborar/ implementar rotinas de backup e restauração Entre outros quando solicitado pelo CONTRATANTE.</p>
	Periodicidade Mensal
	Instrumento de medição Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços
	Fórmula de cálculo/afereição (Total de chamados do indicador resolvidos em até 10 horas úteis/total de chamados do indicador)x100
	Unidade de medida %
	Meta >= 98%
	Glosa 0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%

Categoria: Backup	
Indicador	Backup
21	<p>Descrição</p> <p>A CONTRATADA deverá: Incluir, excluir e modificar rotinas de backup entre outros quando solicitado pelo CONTRATANTE.</p>
	Periodicidade Mensal
	Instrumento de medição Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços
	Fórmula de cálculo/afereição (Total de chamados do indicador resolvidos em até 16 horas úteis/total de chamados do indicador)x100

Unidade de medida	%
Meta	>= 97,5%
Glosa	0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%

Categoria: Backup	
Indicador	Restauração
22	<p>Descrição</p> <p>A CONTRATADA deverá: Incluir, excluir e modificar rotinas de restauração, Restaurar arquivo entre outros quando solicitado pelo CONTRATANTE.</p>
	<p>Periodicidade</p> <p>Mensal</p>
	<p>Instrumento de medição</p> <p>Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços</p>
	<p>Fórmula de cálculo/aferição</p> <p>(Total de chamados do indicador resolvidos em até 24 horas úteis/total de chamados do indicador)x100</p>
	<p>Unidade de medida</p> <p>%</p>
	<p>Meta</p> <p>>= 98%</p>
	<p>Glosa</p> <p>0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%</p>

Categoria: Serviços e Recursos	
Indicador	DHCP
23	<p>Descrição</p> <p>A CONTRATADA deverá: Instalar e configurar servidor DHCP; Incluir, excluir e modificar registros no DHCP entre outros quando solicitado pelo CONTRATANTE.</p>
	<p>Periodicidade</p> <p>Mensal</p>
	<p>Instrumento de medição</p> <p>Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços</p>
	<p>Fórmula de cálculo/aferição</p> <p>(Total de chamados do indicador resolvidos em até 10 horas úteis/total de chamados do indicador)x100</p>
	<p>Unidade de medida</p> <p>%</p>
	<p>Meta</p> <p>>= 98%</p>
	<p>Glosa</p> <p>0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%</p>

Categoria: Serviços e Recursos	
Indicador	DNS
24	<p>Descrição</p> <p>A CONTRATADA deverá: Instalar e configurar servidor DNS; Incluir, excluir e modificar registros no DNS entre outros quando solicitado pelo CONTRATANTE.</p>
	<p>Periodicidade</p> <p>Mensal</p>
	<p>Instrumento de medição</p> <p>Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços</p>
	<p>Fórmula de cálculo/aferição</p> <p>(Total de chamados do indicador resolvidos em até 18 horas úteis/total de chamados do indicador)x100</p>

Unidade de medida	%
Meta	>= 97,5%
Glosa	0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%

Categoria: Serviços e Recursos	
Indicador	E-mail
25	<p>Descrição</p> <p>A CONTRATADA deverá: Instalar e configurar servidor de e-mail (<i>on premise</i> ou <i>as a Service</i>); Incluir, excluir e administrar caixa postais; Administrar filtros de <i>spam</i> e <i>malware</i>; Recuperar email e anexos entre outros quando solicitado pelo CONTRATANTE.</p>
	Periodicidade
	Mensal
	Instrumento de medição
	Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços
	Fórmula de cálculo/afereição
	(Total de chamados do indicador resolvidos em até 18 horas úteis/total de chamados do indicador)x100
	Unidade de medida
	%
	Meta
	>= 98%
	Glosa
	0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%

Categoria: Serviços e Recursos	
Indicador	Firewall
26	<p>Descrição</p> <p>A CONTRATADA deverá: Instalar e configurar servidor de firewall; Incluir, excluir ou modificar regras de firewall entre outros quando solicitado pelo CONTRATANTE.</p>
	Periodicidade
	Mensal
	Instrumento de medição
	Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços
	Fórmula de cálculo/afereição
	(Total de chamados do indicador resolvidos em até 18 horas úteis/total de chamados do indicador)x100
	Unidade de medida
	%
	Meta
	>= 97,5%
	Glosa
	0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%

Categoria: Serviços e Recursos	
Indicador	Antivirus
27	<p>Descrição</p> <p>A CONTRATADA deverá: Instalar configurar e manter servidor de antivirus; Incluir, excluir ou modificar regras de antivírus, realizar procedimentos de desinfecção, contenção ou mitigação de campanhas de ataque, dentre outros, quando solicitado pelo CONTRATANTE.</p>
	Periodicidade
	Mensal
	Instrumento de medição
	Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços

Fórmula de cálculo/afereição	(Total de chamados do indicador resolvidos em até 18 horas úteis/total de chamados do indicador)x100
Unidade de medida	%
Meta	>= 97,5%
Glosa	0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%

Categoria: Serviços e Recursos	
Indicador	IPS/IDS
28	<p>Descrição</p> <p>A CONTRATADA deverá: Instalar e configurar servidor IPS/IDS; Incluir, excluir ou modificar rotinas, gatilhos e regras de detecção e/ou prevenção de intrusão entre outros quando solicitado pelo CONTRATANTE.</p> <p>Periodicidade</p> <p>Mensal</p> <p>Instrumento de medição</p> <p>Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços</p> <p>Fórmula de cálculo/afereição</p> <p>(Total de chamados do indicador resolvidos em até 18 horas úteis/total de chamados do indicador)x100</p> <p>Unidade de medida</p> <p>%</p> <p>Meta</p> <p>>= 98%</p> <p>Glosa</p> <p>0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%</p>

Categoria: Serviços e Recursos	
Indicador	DMZ
29	<p>Descrição</p> <p>A CONTRATADA deverá: Disponibilizar aplicação ou serviço em zona desmilitarizada entre outros quando solicitado pelo CONTRATANTE.</p> <p>Periodicidade</p> <p>Mensal</p> <p>Instrumento de medição</p> <p>Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços</p> <p>Fórmula de cálculo/afereição</p> <p>(Total de chamados do indicador resolvidos em até 06 horas úteis/total de chamados do indicador)x100</p> <p>Unidade de medida</p> <p>%</p> <p>Meta</p> <p>>= 95%</p> <p>Glosa</p> <p>0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%</p>

Categoria: Serviços e Recursos	
Indicador	Servidor de página
30	<p>Descrição</p> <p>A CONTRATADA deverá: Instalar e/ou configurar servidor de páginas; Deploy Entre outros quando solicitado pelo CONTRATANTE.</p> <p>Periodicidade</p> <p>Mensal</p> <p>Instrumento de medição</p> <p>Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços</p> <p>Fórmula de cálculo/afereição</p> <p>(Total de chamados do indicador resolvidos em até 18 horas</p>

		úteis/total de chamados do indicador)x100
	Unidade de medida	%
	Meta	>= 98%
	Glosa	0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%

Categoria: Serviços e Recursos		
	Indicador	Servidor de aplicações
31	Descrição	A CONTRATADA deverá: Instalar e/ou configurar servidor de aplicações Deploy entre outros quando solicitado pelo CONTRATANTE.
	Periodicidade	Mensal
	Instrumento de medição	Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços
	Fórmula de cálculo/aferição	(Total de chamados do indicador resolvidos em até 18 horas úteis/total de chamados do indicador)x100
	Unidade de medida	%
	Meta	>= 98%
	Glosa	0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%

Categoria: Serviços e Recursos		
	Indicador	Servidor de monitoramento
32	Descrição	A CONTRATADA deverá: Instalar e/ou configurar servidor de monitoramento; Criar, cadastrar, excluir e/ou modificar traps SNMP, gatilhos e daemons entre outros quando solicitado pelo CONTRATANTE.
	Periodicidade	Mensal
	Instrumento de medição	Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços
	Fórmula de cálculo/aferição	(Total de chamados do indicador resolvidos em até 10 horas úteis/total de chamados do indicador)x100
	Unidade de medida	%
	Meta	>= 97,5%
	Glosa	0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%

Categoria: Serviços e Recursos		
	Indicador	NFS/CIFS
33	Descrição	A CONTRATADA deverá: Instalar e configurar serviço de compartilhamento NFS; Criar, editar e/ou excluir compartilhamento entre outros quando solicitado pelo CONTRATANTE.
	Periodicidade	Mensal
	Instrumento de medição	Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços
	Fórmula de cálculo/aferição	(Total de chamados do indicador resolvidos em até 18 horas

		úteis/total de chamados do indicador)x100
	Unidade de medida	%
	Meta	>= 95%
	Glosa	0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%

Categoria: Serviços e Recursos		
	Indicador	DAV
34	Descrição	A CONTRATADA deverá: Instalar e configurar serviço de compartilhamento; DAV Criar, editar e/ou excluir compartilhamento entre outros quando solicitado pelo CONTRATANTE.
	Periodicidade	Mensal
	Instrumento de medição	Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços
	Fórmula de cálculo/afereição	(Total de chamados do indicador resolvidos em até 18 horas úteis/total de chamados do indicador)x100
	Unidade de medida	%
	Meta	>= 95%
	Glosa	0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%

Categoria: Serviços e Recursos		
	Indicador	Versionamento
35	Descrição	A CONTRATADA deverá: Instalar e configurar serviço de versionamento DAV, Git, dentre outros, quando solicitado pelo contratante.
	Periodicidade	Mensal
	Instrumento de medição	Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços
	Fórmula de cálculo/afereição	(Total de chamados do indicador resolvidos em até 18 horas úteis/total de chamados do indicador)x100
	Unidade de medida	%
	Meta	>= 97,5%
	Glosa	0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%

Categoria: Serviços e Recursos		
	Indicador	FTP/SFTP
36	Descrição	A CONTRATADA deverá: Instalar e configurar serviço de versionamento FTP, entre outros, quando solicitado pelo CONTRATANTE.
	Periodicidade	Mensal
	Instrumento de medição	Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços
	Fórmula de cálculo/afereição	(Total de chamados do indicador resolvidos em até 18 horas úteis/total de chamados do indicador)x100

Unidade de medida	%
Meta	>= 95%
Glosa	0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%

Categoria: Serviços e Recursos	
Indicador	Redes virtuais
37	<p>Descrição</p> <p>A CONTRATADA deverá: Criar, configurar e administrar VLANs, VXLANs, Segmentos em camada de <i>Underlay</i>, dentre outros, quando solicitado pelo CONTRATANTE.</p> <p>Periodicidade</p> <p>Mensal</p> <p>Instrumento de medição</p> <p>Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços</p> <p>Fórmula de cálculo/aferição</p> <p>(Total de chamados do indicador resolvidos em até 06 horas úteis/total de chamados do indicador)x100</p> <p>Unidade de medida</p> <p>%</p> <p>Meta</p> <p>>= 97,5%</p> <p>Glosa</p> <p>0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%</p>

Categoria: Serviços e Recursos	
Indicador	Scripts
38	<p>Descrição</p> <p>A CONTRATADA deverá: Instalar, configurar e/ou elaborar scripts para automatização de processos e execução de atividades entre outros quando solicitado pelo CONTRATANTE.</p> <p>Periodicidade</p> <p>Mensal</p> <p>Instrumento de medição</p> <p>Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços</p> <p>Fórmula de cálculo/aferição</p> <p>(Total de chamados do indicador resolvidos em até 18 horas úteis/total de chamados do indicador)x100</p> <p>Unidade de medida</p> <p>%</p> <p>Meta</p> <p>>= 95%</p> <p>Glosa</p> <p>0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%</p>

Categoria: Serviços e Recursos	
Indicador	SNMP
39	<p>Descrição</p> <p>A CONTRATADA deverá: Criar, configurar e administrar <i>communities</i> entre outros quando solicitado pelo CONTRATANTE.</p> <p>Periodicidade</p> <p>Mensal</p> <p>Instrumento de medição</p> <p>Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços</p> <p>Fórmula de cálculo/aferição</p> <p>(Total de chamados do indicador resolvidos em até 18 horas úteis/total de chamados do indicador)x100</p> <p>Unidade de medida</p> <p>%</p> <p>Meta</p> <p>>= 95%</p>

Glosa	0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%
-------	--

Categoria: Infraestrutura		
Indicador	Switches	
40	<p>Descrição</p> <p>Periodicidade</p> <p>Instrumento de medição</p> <p>Fórmula de cálculo/aferição</p> <p>Unidade de medida</p> <p>Meta</p> <p>Glosa</p>	<p>A CONTRATADA deverá: Instalar e configurar switches; Habilitar, desabilitar e/ou modificar portas, rotas e recursos entre outros quando solicitado pelo CONTRATANTE.</p> <p>Mensal</p> <p>Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços</p> <p>(Total de chamados do indicador resolvidos em até 18 horas úteis/total de chamados do indicador)x100</p> <p>%</p> <p>>= 95%</p> <p>0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%</p>

Categoria: Infraestrutura		
Indicador	Appliances	
41	<p>Descrição</p> <p>Periodicidade</p> <p>Instrumento de medição</p> <p>Fórmula de cálculo/aferição</p> <p>Unidade de medida</p> <p>Meta</p> <p>Glosa</p>	<p>A CONTRATADA deverá: Instalar e configurar appliances entre outros quando solicitado pelo CONTRATANTE.</p> <p>Mensal</p> <p>Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços</p> <p>(Total de chamados do indicador resolvidos em até 06 horas úteis/total de chamados do indicador)x100</p> <p>%</p> <p>>= 97,5%</p> <p>0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%</p>

Categoria:Infraestrutura		
Indicador	Cabeamento	
42	<p>Descrição</p> <p>Periodicidade</p> <p>Instrumento de medição</p> <p>Fórmula de cálculo/aferição</p> <p>Unidade de medida</p> <p>Meta</p> <p>Glosa</p>	<p>A CONTRATADA deverá: Habilitar/desabilitar ponto entre outros quando solicitado pelo CONTRATANTE.</p> <p>Mensal</p> <p>Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços</p> <p>(Total de chamados do indicador resolvidos em até 18 horas úteis/total de chamados do indicador)x100</p> <p>%</p> <p>>= 95%</p> <p>0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%</p>

Categoria: Telefonia		
	Indicador	Configuração e provimento de ramais
43	Descrição	A CONTRATADA deverá: Instalar, remanejar, configurar ou recolher ramais telefônicos entre outros quando solicitado pelo CONTRATANTE.
	Periodicidade	Mensal
	Instrumento de medição	Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços
	Fórmula de cálculo/afereição	(Total de chamados do indicador resolvidos em até 06 horas úteis/total de chamados do indicador)x100
	Unidade de medida	%
	Meta	>= 97,5%
	Glosa	0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%

Categoria: Telefonia		
	Indicador	Configuração e provimento de sistema de telefonia
44	Descrição	A CONTRATADA deverá: Instalar, remanejar, configurar ou recolher links, centrais e servidores de telefonia, dentre outros, quando solicitado pelo CONTRATANTE.
	Periodicidade	Mensal
	Instrumento de medição	Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços
	Fórmula de cálculo/afereição	(Total de chamados do indicador resolvidos em até 18 horas úteis/total de chamados do indicador)x100
	Unidade de medida	%
	Meta	>= 95%
	Glosa	0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%

Categoria: Telefonia		
	Indicador	Relatórios
45	Descrição	A CONTRATADA deverá gerar relatórios parciais e consolidados do ambiente de telefonia, dentre outros, quando solicitado pelo CONTRATANTE.
	Periodicidade	Mensal
	Instrumento de medição	Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços
	Fórmula de cálculo/afereição	(Total de chamados do indicador resolvidos em até 24 horas úteis/total de chamados do indicador)x100
	Unidade de medida	%
	Meta	>= 95%
	Glosa	0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%

Categoria: CFTV		

46	Indicador	Configuração e provimento de sistema de câmeras
	Descrição	A CONTRATADA deverá: reinstalar, remanejar, configurar ou recolher componentes de <i>hardware</i> e <i>software</i> da solução de CFTV, dentre outros, quando solicitado pelo CONTRATANTE.
	Periodicidade	Mensal
	Instrumento de medição	Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços
	Fórmula de cálculo/aferição	(Total de chamados do indicador resolvidos em até 18 horas úteis/total de chamados do indicador)x100
	Unidade de medida	%
	Meta	>= 95%
	Glosa	0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%

Categoria: CFTV		
47	Indicador	Relatórios
	Descrição	A CONTRATADA deverá gerar relatórios parciais e consolidados do ambiente de CFTV, dentre outros, quando solicitado pelo CONTRATANTE.
	Periodicidade	Mensal
	Instrumento de medição	Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços
	Fórmula de cálculo/aferição	(Total de chamados do indicador resolvidos em até 24 horas úteis/total de chamados do indicador)x100
	Unidade de medida	%
	Meta	>= 95%
	Glosa	0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%

Categoria: Geral		
48	Indicador	Índice de implementação de funcionalidades na ferramenta de gestão de chamados
	Descrição	A CONTRATADA deverá implementar na ferramenta de gestão de chamados as funcionalidades solicitadas pelo CONTRATANTE.
	Periodicidade	Mensal
	Instrumento de medição	Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços
	Fórmula de cálculo/aferição	(Total de funcionalidades priorizadas implementadas /Total de funcionalidades priorizadas a serem implementadas) x 100
	Unidade de medida	%
	Meta	>=80% das funcionalidades implementadas de acordo com a priorização para o período
	Glosa	0,5% (meio por cento) do valor mensal do contrato por cada ponto percentual abaixo da meta.

Categoria: Geral		
	Indicador	Tempo máximo para prestar informações técnicas a partir da solicitação do CONTRATANTE
49	Descrição	O CONTRATANTE poderá solicitar informações à CONTRATADA relacionadas aos serviços prestados e a CONTRATADA deverá elaborar relatório/parecer com as informações solicitadas. Obs: o prazo será definido em comum acordo entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.
	Periodicidade	Mensal
	Instrumento de medição	Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços
	Fórmula de cálculo/aferição	-
	Unidade de medida	Solicitações de informações técnicas não atendidas no prazo acordado.
	Meta	De acordo com o prazo acordado
	Glosa	0,5 do valor mensal do contrato por dia de atraso.

Categoria: Geral		
	Indicador	Profissional alocado para o serviço sem qualificação
50	Descrição	Alocar durante a execução do contrato profissional sem a qualificação obrigatória exigida.
	Periodicidade	Mensal – iniciando a partir do período de estabilização
	Instrumento de medição	Acompanhamento será realizado pelo fiscal do contrato
	Fórmula de cálculo/aferição	-
	Unidade de medida	Percentual de profissionais sem a qualificação exigida executando o serviço.
	Meta	Todos os profissionais qualificados conforme especificação deste instrumento
	Glosa	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato por dia de permanência de cada profissional sem qualificação.

Categoria: Geral		
	Indicador	Profissional alocado não capacitado nas tecnologias exigidas
51	Descrição	Deixar de capacitar profissional durante a execução do contrato nas novas tecnologias, equipamentos, <i>softwares</i> e <i>frameworks</i> utilizados pela COTIC.
	Periodicidade	Mensal – iniciando a partir do período de estabilização
	Instrumento de medição	Acompanhamento será realizado pelo fiscal do contrato
	Fórmula de cálculo/aferição	A equipe de fiscalização informará para a CONTRATADA sobre a nova solução, que terá 90 (noventa) dias para capacitar o(s) perfil(s) profissional(is) alocado(s) para o perfil envolvido para a solução.
	Unidade de medida	Percentual de profissionais sem a qualificação exigida executando o serviço.
	Meta	Todos os profissionais qualificados conforme especificação deste instrumento
	Glosa	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato por dia de permanência de cada profissional sem qualificação.

Categoria: Geral		
Indicador	Apresentar relatório gerencial mensal dos chamados	
52	Descrição	A CONTRATADA deverá gerar relatório mensal, informando a quantidade de chamados resolvidos e o tempo para resolução do chamado de acordo com os níveis mínimos de serviço
	Periodicidade	Mensal
	Instrumento de medição	Análise do Relatório
	Fórmula de cálculo/aferição	-
	Unidade de medida	Relatório apresentado
	Meta	Até 5 dias úteis após o fim do período
	Glosa	0,5 do valor mensal do contrato por dia de atraso

Categoria: Geral		
Indicador	Índice de chamados resolvidos em até 40 (quarenta) horas úteis do recebimento	
53	Descrição	A CONTRATADA deverá resolver 100% dos chamados em até XX horas úteis contados a partir do momento de sua abertura.
	Periodicidade	Mensal
	Instrumento de medição	Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços
	Fórmula de cálculo/aferição	(Total de chamados do indicador resolvidos em até XX horas úteis/total de chamados do indicador)x100
	Unidade de medida	%
	Meta	>= 99%
	Glosa	0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%

Categoria: Geral		
Indicador	Disponibilidade da Rede interna	
54	Descrição	Representa o indicador no qual demonstra a disponibilidade dos serviços fornecidos pela COTIC ao Instituto e ao Cidadão.
	Periodicidade	Mensal
	Instrumento de medição	Acompanhamento do chamado pela ferramenta de gestão de serviços
	Fórmula de cálculo/aferição	Observação da disponibilidade dos serviços listados por ferramentas especializadas. A disponibilidade será calculada pela seguinte fórmula: $\frac{100 \cdot (HTP - HMP - HIT - HIP)}{(HTP - HMP - HIT)}$ <p>Sendo: HTP – Horas Totais no Período = Dias do Mês x Horas Dias; HMP – Horas de Manutenção Preventivas; HIP – Horas Indisponíveis no Mês; HIT – Horas Indisponíveis causadas por Terceiros.</p>
	Unidade de medida	%
	Meta	>= 99%

Glosa	0,5 do valor mensal do contrato para cada atraso até o limite de 10%
-------	--

7.3.6. As glosas previstas para o não atendimento dos indicadores do “Níveis Mínimos de Serviço” serão aplicadas independentemente das demais penalidades previstas contratualmente.

7.3.7. As glosas previstas serão calculadas por item avaliado, aplicados cumulativamente para cada resultado não atendido.

7.4. **Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento**

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

7.4.1.1. inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

7.4.1.2. ensejar o retardamento da execução do objeto;

7.4.1.3. falhar ou fraudar na execução do contrato;

7.4.1.4. comportar-se de modo inidôneo;

7.4.1.5. cometer fraude fiscal;

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

7.4.2.1. Advertência, por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a CONTRATANTE;

7.4.2.2. multa moratória de 1% (por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 dias;

7.4.2.3. multa compensatória de 20% (por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto.

7.4.2.4. em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual descrita acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida.

7.4.2.5. suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos.

7.4.2.6. impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo e até cinco anos;

7.4.2.7. A Sanção do impedimento de licitar e contratar prevista acima também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, previstas neste instrumento.

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

7.4.3. As sanções previstas acima poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

7.4.4. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei n. 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

7.4.4.1. tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

- 7.4.4.2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- 7.4.4.3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
- 7.4.5. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei n. 8.666/93, de 1993, e subsidiariamente a Lei n. 9.784, de 1999.
- 7.4.6. As multas devidas e/ou prejuízos causados à CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.
- 7.4.6.1. Caso a CONTRATANTE determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 7.4.7. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.
- 7.4.8. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
- 7.4.9. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.
- 7.4.10. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.
- 7.4.11. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.
- 7.4.12. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial.	Advertência. Em caso de reincidência, 0,5% sobre o valor total do Contrato.
2	Quando convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o Contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.	A Contratada ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e, será descredenciada no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais, e multa de 10% do valor da contratação.
3	Ter praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação.	A Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração.
4	Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da

	atos ilícitos praticados	Rescisão Contratual.
5	Não executar total ou parcialmente os serviços previstos no objeto da contratação.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
6	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por mais de 30 (trinta) dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
7	Provocar intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços quanto aos componentes de software (sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas, etc).	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
8	Permitir intencionalmente o funcionamento dos sistemas de modo adverso ao especificado na fase de levantamento de requisitos e às cláusulas contratuais, provocando prejuízo aos usuários dos serviços.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
9	Comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade ou confiabilidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
10	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da CONTRATANTE.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.

7.5. Do Pagamento

7.5.1. O modo de pagamento será o seguinte:

Serviço	Forma de Pagamento	Parcela
Pagamento por Parcela Serviços especializados de suporte e administração da infraestrutura de dados, administração de dados e banco de dados e Operação em Segurança da Informação.	Mensal	100% do valor mensal do contrato em caso de cumprimento total dos níveis de serviços definidos neste documento.

7.5.2. O pagamento dar-se-á mensalmente, devendo o valor global ser dividido em 12 (doze) parcelas iguais e pago ao final de cada período de prestação de serviço. Os itens poderão ser pagos em somente uma fatura com vistas a facilitar o processo de pagamento, desde que sejam respeitadas todas as exigências contratuais para o efetivo pagamento.

7.5.3. No último período de prestação de serviço, o pagamento referente à última parcela deverá observar, além dos Níveis Mínimos de Serviço, a efetiva realização da Transferência de conhecimento

descrita no item *Transição contratual e transferência de conhecimento*.

7.6. O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias úteis após a apresentação da nota fiscal/Fatura, desde que devidamente atestada pela fiscalização, acompanhada do relatório gerencial mensal e dos documentos complementares exigidos.

7.7. O valor mensal a ser faturado será calculado com base nos resultados (indicadores de nível de serviço) alcançados pela CONTRATADA na prestação do serviço, descontando os valores glosados pelo não atendimento das metas estabelecidas, observando os Níveis Mínimos de Serviço constantes neste Termo de Referência. Este método prevê glosas estipuladas diretamente vinculadas a cada indicador/resultado estabelecido dentro do padrão de qualidade exigido pelo ITI.

7.8. Os valores apresentados nas planilhas de composição de custos e formação de preços, quando da apresentação de propostas, correspondem aos valores máximos a serem faturados na hipótese de a CONTRATADA atingir a meta exigida em todos os indicadores. Não haverá previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a CONTRATADA supere as metas previstas, ou caso seja necessária a alocação de maior número de profissionais para o alcance das metas.

7.9. A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem assim o não atendimento da mesma meta em outro período. A qualquer tempo dentro do prazo de vigência contratual, os serviços prestados poderão ser auditados, ensejando inclusive, se for o caso, adequações de pagamento e sanção.

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

7.10.1. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

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

7.10.3. o prazo de validade;

7.10.4. a data da emissão;

7.10.5. os dados do contrato e do órgão contratante;

7.10.6. o período de prestação dos serviços;

7.10.7. o valor a pagar; e

7.10.8. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.10.9. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante;

7.10.10. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

7.10.10.1. não produziu os resultados acordados;

7.10.10.2. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

7.10.10.3. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

- 7.10.12. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.
- 7.10.13. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.
- 7.10.14. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.
- 7.10.15. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 7.10.16. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.
- 7.10.17. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.
- 7.10.17.1. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.
- 7.10.18. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.
- 7.10.19. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.
- 7.10.20. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

I = (TX)	I =	$\frac{6/100}{365}$	I = 0,00016438 TX = Percentual da taxa anual = 6%
----------	-----	---------------------	--

8. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

8.1. O custo estimado da contratação tem o **preço mensal de R\$100.142,28 (cem mil cento e quarenta e dois reais e vinte e oito centavos), compreendendo o custo estimado para 1 (um) ano de R\$ 1.201.707,36 (um milhão, duzentos e um mil setecentos e sete reais e trinta e seis centavos)**, tendo como suplemento pesquisa de preços, nota técnica e avaliação crítica de quadro comparativo do mercado fulcro à IN n.º 73/2020/SGD-ME, acostado nos autos de forma consolidada (SEI 0493313).

9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

9.1. As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União para o exercício de 2021, na classificação a seguir:

Exercício: 2021 – **UO:** 20204 – **GESTÃO:** 24208

Grupo da Despesa: 3 - Custeio

Programa de Trabalho: 04.125.2201.217Z.0001 / **PO** 0004 / **PTRES** 172701 / **ND** 339000

10. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

10.1. O contrato vigorará por 12 (doze) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, limitado a 60 (sessenta) meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Inciso II, Art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993.

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

11. DO REAJUSTE DE PREÇOS

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

11.2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o Índice de Custos de Tecnologia da Informação (ICTI), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

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

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

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

11.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

11.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

12. DA SUBCONTRATAÇÃO

12.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

13. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

13.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

14. **CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**

14.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.2. O representante da Contratante deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

14.3. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

14.4. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.5. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

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

14.7. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.8. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

14.9. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o *Instrumento de Medição de Resultado (IMR)*, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

- a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

14.10. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

14.11. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

14.12. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

14.13. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

14.14. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

14.15. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

14.16. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

14.17. As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SLTI/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação.

14.18. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

15. **GARANTIA DA EXECUÇÃO**

15.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

15.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contados da assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

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

15.2.2. 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 dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

15.3. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 5/2017.

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

15.4.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

15.4.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

15.4.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

15.4.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.

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

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

15.7. 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 Fazenda.

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

15.9. 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.

15.10. 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 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que for notificada.

15.11. A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

15.12. Será considerada extinta a garantia:

15.12.1. com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

15.12.2. 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 AnexoVII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017.

15.13. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

15.14. A contratada autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste TR e no Contrato.

16. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

16.1. Regime, Tipo e Modalidade da Licitação

16.1.1. O regime da execução da contratação é empreitada por preço unitário, e o tipo e critério de julgamento da licitação é o de menor preço global para a seleção da proposta mais vantajosa, utilizado para compras e serviços de modo geral e para contratação de bens e serviços de informática.

16.2. A escolha do regime não decorre de mera conveniência da Administração, mas, sopesando entre a complexidade do serviço a ser contratado, a aplicação regra em contratações do mesmo objeto, em apreço às orientações da Corte de Contas, a exemplo, o Acórdão TCU nº 1.977/2013 – Plenário, bem como a maior eficiência da gestão contratual. Ademais, dado o agrupamento feito da solução de TIC entende-se como adequado o julgamento devido as características do objeto cujos padrões de desempenho e qualidade permitem definições objetivas de serviços com base em especificações usuais de mercado.

16.2.1. De acordo com o Decreto nº 10.024/2019, esta licitação deve ser realizada na modalidade de Pregão, preferencialmente na sua forma eletrônica, com julgamento pelo critério de Menor Preço.

16.2.2. A fundamentação pauta-se na premissa que a contratação de serviços baseia-se em padrões de desempenho e qualidade claramente definidos no Termo de Referência, havendo diversos fornecedores capazes de prestá-los, caracterizando-se como “serviço comum” conforme Art. 9º, §2º do Decreto 7.174/2010.

16.2.3. Para os serviços ora propostos tem-se viabilidade jurídica de terceirização dadas as atividades a serem licitadas e contratadas serem atividades de cunho estritamente auxiliares e adequam-

se ao art. 1º, parágrafo único, da Portaria n.º 443, de 27 de dezembro de 2018, que outras atividades que não estejam listadas no normativo indicado poderão ser passíveis de execução indireta, desde que atendidas as vedações constantes no Decreto n.º 9.507, de 2018, restando aplicado ao caso em espécie.

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

16.3.1. As margens de preferência não serão aplicadas nesta contratação por causa da natureza indivisível dos serviços, afastando-se com isso o emprego do art. 48, III, da LC 123/2006 e do art. 9º, I, do Decreto n.º 8.538/2015. Sendo essas regras excepcionadas nas hipóteses do art. 10 do Decreto n.º 8538/2015, em especial, ao inciso II, haja vista a perspectiva de real prejuízo ao conjunto de elementos interdependentes que compõe a solução como todo a ser contratada. Não havendo a possibilidade de fracionamento do serviço dada a necessidade de interação entre o complexo do objeto, os quais, deverão ser operados pelo mesmo fornecedor.

16.3.2. Na incidência do Decreto nº 7.174, de 2010, será assegurado o direito de preferência na presente contratação consoante ao disposto no art. 8º deste Decreto. Sendo também assegurados como critérios de desempate os arts. 44 e 45 da Lei Complementar n.º 123, de 14 de dezembro de 2006. Repisando-se que, o direito de preferência deve observar o objeto a ser licitado e contratado, que, trata-se de lote único constituído de 5 (cinco) itens indissociáveis, haja vista o comprometimento da solução de TIC como um todo, conforme minudenciados nos Estudos Preliminares e Termo de Referência.

16.4. Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação

16.4.1. As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no edital.

16.4.2. Os critérios de qualificação econômica a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no edital.

16.4.3. Os critérios de qualificação técnica a serem atendidos pelo fornecedor serão:

16.4.3.1. Comprovação de aptidão para o fornecimento de serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

16.4.3.2. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas, nos termos do art. 30 da lei n. 8.666/1993, a licitante vencedora deverá apresentar:

16.4.3.3. Atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica, em nome da licitante, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que a licitante prestou os serviços, a contento e de forma satisfatória, serviços esses pertinentes e compatíveis com o objeto do edital, em características, quantidades e prazos.

16.4.4. O(s) atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica-operacional deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária, especificadas no contrato social vigente.

16.4.5. As licitantes deverão disponibilizar, quando solicitadas, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados de capacidade técnica apresentados, dentre outros documentos, como a cópia do contrato que deu suporte à contratação, o endereço atual da CONTRATANTE e o local em que foram prestados os serviços.

16.4.6. Declaração formal, emitida pela empresa, sob as penalidades da lei, de que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza dos serviços.

16.4.7. As empresas deverão apresentar declaração de sustentabilidade ambiental, conforme Anexo X - Declaração de Sustentabilidade Ambiental.

16.4.8. A licitante precisará ter prestado serviços equivalentes ou similares a 50% da quantidade e tipos de ativos de infraestrutura descritos no subitem 4.8.1.

16.4.9. A licitante precisará ter prestado, anualmente, serviços equivalentes ou similares a, no mínimo, 50% do volume médio anual estimado de chamados dos anos compreendidos entre 2017 a

2020, conforme quadro-resumo apresentado no subitem 4.18.2.

16.4.10. O ITI poderá realizar diligências junto à licitante vencedora, a fim de esclarecer dúvidas acerca dos valores informados na Proposta apresentada, sendo que a identificação da inclusão de informações e/ou valores em desconformidade com as normas gerais ou específicas aplicáveis à empresa (não comprovados documentalmente) acarretará a desclassificação da proposta.

17. **VISTORIA TÉCNICA**

17.1. Será facultada às licitantes a realização de vistoria técnica nas instalações do ITI, para melhor conhecimento do seu ambiente tecnológico e escopo dos serviços.

17.2. A vistoria técnica deverá ocorrer em dias úteis da semana na Sede do ITI localizada na SCN Quadra 02 Bloco E, Asa Norte, Brasília/DF.

17.3. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria facultativa nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda a sexta-feira, das 09:00 às 12:00 horas e das 14:00 às 17:00 horas, havendo necessidade de prévio agendamento, em face da pandemia do novo coronavírus, pelo endereço eletrônico cotic@iti.gov.br, sendo possível de ser realizada em até 1 (um) dia antes da realização da licitação.

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

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

17.6. A licitante deverá declarar que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

17.7. A Declaração de Vistoria Técnica, Anexo VI - Termo de Vistoria, é parte integrante deste instrumento, a qual deverá ser devidamente preenchida, e assinada, tanto por funcionário designado da COTIC tanto pelo responsável técnico do interessado, comprovando que a empresa tomou conhecimento de todas as informações necessárias para a execução do objeto licitado, bem como vistoriou o ambiente tecnológico do ITI. Este termo será lavrado em 2 (duas) vias e entregue uma delas ao interessado.

17.8. O atestado de vistoria poderá ser substituído por declaração emitida pelo licitante, conforme Anexo VII - Termo de Não Realização de Vistoria do Termo de Referência, em que conste, alternativamente, ou que conhece as condições locais para execução do objeto; ou que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, assume total responsabilidade por este fato e não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejem desavenças técnicas ou financeiras com a contratante.

17.9. Os licitantes não poderão alegar o desconhecimento das condições e grau de dificuldade existentes no ambiente tecnológico do ITI como justificativa para se eximirem das obrigações assumidas em decorrência do contrato.

18. **DISPOSIÇÕES GERAIS**

18.1. Fazem parte deste Termo de Referência os seguintes anexos:

18.2. Anexo I - Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens

18.3. Anexo II - Termo de Recebimento Provisório

18.4. Anexo III - Termo de Recebimento Definitivo

18.5. Anexo IV - Termo de Ciência

18.6. Anexo V - Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo

18.7. Anexo VI - Termo de Vistoria

- 18.8. Anexo VII - Termo de Não Realização de Vistoria
- 18.9. Anexo VIII - Histórico da Gestão do Contrato
- 18.10. Anexo IX - Termo de Encerramento do Contrato
- 18.11. Anexo X - Declaração de Sustentabilidade Ambiental

19. **DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO**

19.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria nº 22, de 07 de maio de 2021 (SEI 0486796).

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

19.3. Pelo exposto, a Equipe de Planejamento da Contratação e a Autoridade Máxima da Área de TIC consideram viável a contratação em pauta e tencionam pelo prosseguimento da mesma, destacando-se, terem sido elegidos e colacionados aos autos, os artefatos necessários para referida contratação, estando esses conteúdos adequados à IN SGD/ME 01/2019.

Integrante Requisitante	Integrante Técnico	Integrante Administrativo
<p>ROBERTO WAGNER DE CARVALHO ARAÚJO</p> <p><i>Analista de Tecnologia da Informação</i></p> <p><i>Matrícula/SIAPE: 1686826</i></p>	<p>RONEY CARVALHO DOS SANTOS</p> <p><i>Analista de Tecnologia da Informação</i></p> <p><i>Matrícula/SIAPE: 2270849</i></p>	<p>GISÉLIA NUNES DO NASCIMENTO</p> <p><i>Analista Administrativo</i></p> <p><i>Matrícula/SIAPE: 1304245</i></p>

19.4. Encaminhe-se ao Sr. Coordenador Geral de Planejamento, Orçamento e Gestão para apreciação e, se de acordo, posterior remessa ao Sr. Diretor Presidente.

Autoridade Máxima da Área de TIC
<p>FELIPE BIMBATO RODRIGUES</p> <p><i>Coordenador de Tecnologia da Informação e Comunicações - COTIC</i></p> <p><i>Matrícula/SIAPE: 1820968</i></p>

19.5. De acordo, encaminhe-se ao Sr. Diretor Presidente considerando a relevância e o interesse público manifestos.

<p>RICARDO FERRI CONZATTI</p> <p><i>Coordenador-Geral de Planejamento, Orçamento e Administração - CGPOA</i></p> <p><i>Matrícula/SIAPE: 1654429</i></p>
--

19.6. APROVO,

Autoridade Competente**CARLOS ROBERTO FORTNER***Diretor Presidente**Matrícula/SIAPE: 1324440*

Documento assinado eletronicamente por **Roney Carvalho dos Santos, Integrante Técnico**, em 23/06/2021, às 08:26, conforme horário oficial de Brasília, com o emprego de certificado digital emitido no âmbito da ICP-Brasil, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).

Nº de Série do Certificado: 103218



Documento assinado eletronicamente por **Felipe Bimbato Rodrigues, Coordenador**, em 23/06/2021, às 08:44, conforme horário oficial de Brasília, com o emprego de certificado digital emitido no âmbito da ICP-Brasil, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).

Nº de Série do Certificado: 22850



Documento assinado eletronicamente por **Gisélia Nunes do Nascimento, Integrante Administrativo**, em 23/06/2021, às 09:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Roberto Fortner, Presidente**, em 23/06/2021, às 09:47, conforme horário oficial de Brasília, com o emprego de certificado digital emitido no âmbito da ICP-Brasil, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).

Nº de Série do Certificado: 61556916548556382367342364234



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Wagner de Carvalho Araújo, Integrante Requisitante**, em 23/06/2021, às 10:01, conforme horário oficial de Brasília, com o emprego de certificado digital emitido no âmbito da ICP-Brasil, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).

Nº de Série do Certificado: 1287494053113912491



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Ferri Conzatti, Coordenador-Geral de Planejamento, Orçamento e Administração**, em 23/06/2021, às 10:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.iti.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0492381** e o código CRC **76299349**.