



3174264



00135.231231/2019-56



MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS
COORDENAÇÃO DE PROCEDIMENTOS LICITATÓRIOS

SCS Quadra 09 - Lote C, Ed. Parque Cidade Corporate, Torre-A, 10º Andar
Brasília, DF. CEP 70308-200. - <http://www.mdh.gov.br>

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 7/2022

PROCESSO Nº 00135.231231/2019-56

0.1.

Torna-se público que o Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos - MMFDH, por meio da Coordenação-Geral de Logística, sediada no Setor Comercial Sul, Bloco B, Quadra 09, Lote C, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre A, CEP 70308-200, na cidade de Brasília/DF, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, **com critério de julgamento menor preço do item**, sob a forma de execução indireta, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, da Lei nº 8.248, de 22 de outubro de 1991, e do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, do Decreto 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, das Instruções Normativas SEGES/MP nº 05, de 26 de maio de 2017 e nº 03, de 26 de abril de 2018 e da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, do Decreto nº 8.538, de 06 de outubro de 2015, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e as exigências estabelecidas neste Edital.

Data da sessão: 14 de outubro de 2022.

Horário: 9h30min

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

Critério de Julgamento: Menor preço

Regime de Execução: Empreitada por preço global

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de empresa especializada no fornecimento de serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário e operação da infraestrutura de TIC, para atendimento das demandas do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos – MMFDH, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em grupo único, formados por 13 itens, conforme tabela constante no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

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

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

2. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 2022 na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 810002 - SETORIAL ORÇAMENTARIA E FINANCEIRA - MMFDH

Programa de Trabalho: 4.122.0032.2000.0001

PTRES: 174791

000F - Integração de aquisição de Tecnologia da Informação

Fonte: 0100

Natureza de Despesa: 33904011, 33914011, 33904010, 33914010 Serviços de Operações de Infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC

3. DO CREDENCIAMENTO

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

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

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

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

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

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

4. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO

4.1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no art. 9º da IN SEGES/MP nº 3, de 2018.

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

4.2. Não poderão participar desta licitação os interessados:

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

4.2.2. que não atendam às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

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

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

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

4.2.6. entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio;

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

4.2.8. sociedades cooperativas, considerando a vedação contida no art. 10 da Instrução Normativa/SEGES nº 05/2017)

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

a) detentor de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda ou contratação; ou

b) de autoridade hierarquicamente superior no âmbito do órgão contratante.

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

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

4.5. É vedada a contratação de uma mesma empresa para dois ou mais serviços licitados, quando, por sua natureza, esses serviços exigirem a segregação de funções, tais como serviços de execução e de avaliação, mensuração ou apoio a fiscalização, assegurando a possibilidade de participação de todo licitantes em ambos os itens seguindo a ordem de adjudicação entre eles(ou lotes/grupos) indicada no subitem seguinte.

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

4.6.1. que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49.

4.6.2. que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos;

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

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

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

4.6.6. que a proposta foi elaborada de forma independente.

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

4.6.8. que a solução é fornecida por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991.

4.6.9. que cumpre os requisitos do Decreto n. 7.174, de 2010, estando apto a usufruir dos critérios de preferência.

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

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

5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

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

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

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

5.4. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art, 43, §1º, da LC nº 123, de 2006.

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

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

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

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

6. PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

6.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, do seguinte campo:

6.1.1. Valor unitário e total do item;

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

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

6.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento da solução, apurados mediante o preenchimento do modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços, conforme anexo deste Edital;

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

6.3.2. Caso o eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos se revele superior às necessidades da contratante, a Administração deverá efetuar o pagamento seguindo estritamente as regras contratuais de faturamento do quanto demandado e executado, concomitantemente com a realização, se necessário e cabível, de adequação contratual do quantitativo necessário, com base na alínea "b" do inciso I do art. 65 da Lei n. 8.666/93 e nos termos do art. 63, §2º da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

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

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

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

- 6.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses, devendo o licitante ou contratada apresentar ao pregoeiro ou à fiscalização, a qualquer tempo, comprovação da adequação dos recolhimentos, para os fins do previsto no subitem anterior.
- 6.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento dos serviços, serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 6.7. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de fornecer a solução nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.
- 6.8. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.
- 6.9. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.
- 6.10. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;
- 6.10.1. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

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

- 7.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.
- 7.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis, ilegalidades, ou não apresentem as especificações exigidas no Termo de Referência.
- 7.2.1. Também será desclassificada a proposta que **identifique o licitante**.
- 7.2.2. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
- 7.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.
- 7.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.
- 7.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.
- 7.5. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 7.5.1. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item.
- 7.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 7.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 7.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de R\$ 100,00 (cem reais).
- 7.9. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa "aberto" em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.
- 7.10. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lances ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.
- 7.11. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
- 7.12. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.
- 7.13. Encerrada a fase competitiva sem que haja prorrogação automática pelo sistema, poderá o pregoeiro, assessorado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.
- 7.14. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 7.15. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

- 7.16. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 7.17. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempos superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas após a comunicação do fato aos participantes no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 7.18. O Critério de julgamento adotado será o menor preço, conforme definido neste Edital e seus anexos.
- 7.19. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 7.20. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.
- 7.21. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.
- 7.22. A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.
- 7.23. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.
- 7.24. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.
- 7.25. Será assegurado o direito de preferência previsto no artigo 3º da Lei nº 8.248, de 1991, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010, nos seguintes termos:
- 7.25.1. Após a aplicação das regras de preferência para microempresas e empresas de pequeno porte, caberá a aplicação das regras de preferência, sucessivamente, para:
- 7.25.1.1. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;
- 7.25.1.2. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; e
- 7.25.1.3. bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal, nos termos do art. 5º e 8º do Decreto 7.174, de 2010 e art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991;
- 7.25.2. Os licitantes classificados que estejam enquadrados no item 7.25.1.1, na ordem de classificação, serão convocados para que possam oferecer nova proposta ou novo lance para igualar ou superar a melhor proposta válida, caso em que será declarado vencedor do certame;
- 7.25.3. Caso a preferência não seja exercida na forma do item 7.25.1.1, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no item 7.25.1.2, na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o item 7.25.1.3 caso esse direito não seja exercido.
- 7.25.4. As licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.
- 7.26. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.
- 7.27. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, § 2º, da Lei nº 8.666, de 1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, ao objeto executado:
- 7.27.1. por empresas brasileiras;
- 7.27.2. por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
- 7.27.3. por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação;
- 7.28. Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas ou os lances empatados.
- 7.29. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das prevista deste Edital.
- 7.29.1. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

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

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

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

8. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA

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

8.2. A análise da exequibilidade da proposta de preços deverá ser realizada com o auxílio da Planilha de Custos e Formação de Preços, a ser preenchida pelo licitante em relação à sua proposta final, conforme anexo M do Termo de Referência anexo deste Edital.

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

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

8.5. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, nos termos do item 9.1 do Anexo VII-A da In SEGES/MPDG n. 5/2017, que:

8.5.1. não estiver em conformidade com os requisitos estabelecidos neste edital;

8.5.2. contenha vício insanável ou ilegalidade;

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

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

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

8.5.4.2. for insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

8.5.4.3. apresentar um ou mais valores da planilha de custo que sejam inferiores àqueles fixados em instrumentos de caráter normativo obrigatório, tais como leis, medidas provisórias e convenções coletivas de trabalho vigentes.

8.6. Se houver indícios de inexecuibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 3º do artigo 43 da Lei nº 8.666, de 1993 e a exemplo das enumeradas no item 9.4 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG N. 5, de 2017, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

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

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

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

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

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

8.9.2. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se as planilhas de custo readequadas com o valor final ofertado.

8.10. Todos os dados informados pelo licitante em sua planilha deverão refletir com fidelidade os custos especificados e a margem de lucro pretendida.

8.11. O Pregoeiro analisará a compatibilidade dos preços unitários apresentados na Planilha de Custos e Formação de Preços com aqueles praticados no mercado em relação aos insumos e também quanto aos salários das categorias envolvidas na contratação;

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

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

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

8.13. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante da solução ou da área especializada no objeto.

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

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

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

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

9. DA HABILITAÇÃO

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

a) SICAF;

b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);

c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).

d) Lista de Inidôneos mantida pelo Tribunal de Contas da União - TCU;

9.1.1. Para a consulta de licitantes pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas das alíneas "b", "c" e "d" acima pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU (<https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>)

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

9.1.2.1. Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

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

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

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

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

9.2. Caso atendidas as condições de participação, a habilitação do licitante será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e à qualificação econômica financeira, conforme o disposto na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018.

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

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

9.2.3. O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pelo Pregoeiro lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s), conforme art. 43, §3º, do Decreto 10.024, de 2019.

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

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

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

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

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

9.7. Ressalvado o disposto do item 5.3, os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação nos itens a seguir, para fins de habilitação.

9.8. Habilitação jurídica:

9.8.1. no caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

9.8.2. Em se tratando de Microempreendedor Individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio (www.portaldomicroempreendedor.gov.br);

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

9.8.4. inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;

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

9.8.6. decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País;

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

9.9. Regularidade fiscal e trabalhista:

9.9.1. prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

9.9.2. prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

9.9.3. prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

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

9.9.5. prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual ou municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

9.9.6. prova de regularidade com a Fazenda Estadual ou Municipal do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

9.9.7. caso o licitante seja considerado isento dos tributos Estaduais ou Municipais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda estadual ou Municipal do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;

9.10. Qualificação Econômico-Financeira:

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

9.10.2. balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

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

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

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

LG =	Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo
	Passivo Circulante + Passivo Não

	Circulante
--	------------

SG =	Ativo Total
	Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

LC =	Ativo Circulante
	Passivo Circulante

9.10.4. As empresas, que apresentarem resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação ou do item pertinente.

9.11. Qualificação Técnica:

9.11.1. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

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

9.11.1.2. Atestado de Capacidade Técnica, fornecido por Pessoa Jurídica de Direito Público ou Direito Privado, no qual se comprove que a LICITANTE tem capacidade para atender a demanda decorrente da contratação objeto desta licitação, bem assim experiência no fornecimento, na logística e na prestação de serviços e/ou entrega de bens que compõem o objeto do certame.

9.11.1.3. Os atestados de capacidade técnica deverão referir-se a serviços prestados e/ou contratações realizadas no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

9.11.1.4. A empresa deverá, nos termos do Art. 30, parágrafo 1º, da Lei 8.666/93, juntamente com a documentação de habilitação necessária, comprovar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, por meio da apresentação de atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da LICITANTE, em documento timbrado, emitido por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada, que comprove ter a empresa LICITANTE executado ou que esteja executando serviços de características técnicas semelhantes ao objeto desta contratação nos termos da Lei.

9.11.1.5. A Licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, caso solicitado.

9.11.1.6. No(s) atestado(s) devem estar explícitos a identificação completa da instituição que está fornecendo o atestado. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

9.11.1.7. Um mesmo atestado poderá conter várias competências.

9.11.1.8. Serão aceitos os somatórios de atestados.

9.11.1.9. A critério do MMFDH poderá ser necessário diligenciar a pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacidade Técnica, visando obter informações objetivas sobre o serviço prestado e/ou produtos entregues. Se for encontrada divergência entre o especificado nos atestados ou certificados de capacidade e o apurado em eventual diligência, além da desclassificação no presente processo licitatório, fica sujeita a licitante às penalidades cabíveis.

9.11.1.10. A empresa deverá apresentar declaração de que possui pleno conhecimento das condições necessárias à prestação dos serviços, conforme o modelo do Anexo "Termo de Ciência" anexo H do Termo de Referência.

9.11.1.11. Convém destacar que, na análise dos atestados de capacidade técnica, o CONTRATANTE primará pela finalidade precípua da exigência, qual seja: a demonstração de que os licitantes possuem condições técnicas para executar o objeto pretendido pela Administração caso venha a sagrar-se vencedor da licitação. Assim, preservada a aderência aos ditames legais e constitucionais fundamentais, o exame documental balizar-se-á nos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e do formalismo moderado o que, por óbvio, não significa que serão admitidos quaisquer informalismos ou erros grosseiros.

9.11.1.12. A eventual recusa do(s) emitente(s) do(s) ATESTADO(S) em prestar esclarecimentos e/ou fornecer documentos comprobatórios, ou sofrer diligências, ou a constatada inexatidão das informações atestadas, poderá desconstituir o(s) ATESTADO(S) o que poderá, inclusive, configurar prática criminosa, ensejando comunicação ao Ministério Público Federal e abertura de Processo Administrativo Disciplinar, conforme o caso, para fins de apuração de responsabilidades.

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

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

9.12. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5, de 2017.

9.12.1. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017.

9.12.2. Deverá haver a comprovação da experiência mínima na prestação dos serviços conforme estabelecido no Termo de Referência, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de dos anos serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017

9.12.3. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017.

9.12.4. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão apresentar atestado de vistoria assinado pelo servidor responsável, caso exigida no Termo de Referência.

9.12.4.1. O atestado de vistoria poderá ser substituído por declaração emitida pelo licitante 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.

9.12.5. O licitante enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado (a) da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal e (b) da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício.

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

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

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

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

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

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

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

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

10. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

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

10.1.1. ser redigida em língua portuguesa, datilografada ou digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo licitante ou seu representante legal.

10.1.2. apresentar a planilha de custos e formação de preços, devidamente ajustada ao lance vencedor, em conformidade com o modelo anexo a este instrumento convocatório.

10.1.3. conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento.

10.1.4. Ainda, juntamente com sua proposta final, a Licitante deverá entregar, preenchido e assinado pelo responsável legal o **Termo de Compromisso e de Sigilo e Segurança da Informação** (modelo Anexo E do Termo de Referência), **Declaração de Ciência** (modelo Anexo H do TR), **Termo de Integridade** (modelo Anexo I do TR), **Declaração de Vistoria** ou **Declaração de Dispensa de Vistoria**, modelo Anexo J ou K.

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

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

10.3. Os preços deverão ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso (art. 5º da Lei nº 8.666/93).

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

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

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

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

11. DOS RECURSOS

11.1. O Pregoeiro declarará o vencedor e, depois de decorrida a fase de regularização fiscal e trabalhista de microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, concederá o prazo de no mínimo trinta minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

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

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

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

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

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

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

12. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

12.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

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

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

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

12.2.1. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico ("chat"), e-mail, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

12.2.2. A convocação feita por e-mail dar-se-á de acordo com os dados contidos no SICAF, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

13. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

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

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

14. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

14.1. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes do Termo de Referência.

15. DO TERMO DE CONTRATO OU INSTRUMENTO EQUIVALENTE

15.1. Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, será firmado Termo de Contrato ou emitido instrumento equivalente.

15.2. O adjudicatário terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato ou aceitar instrumento equivalente, conforme o caso (Nota de Empenho/Carta Contrato/Autorização), sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

15.2.1. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR), disponibilização de acesso a sistema de processo eletrônico para esse fim ou outro meio eletrônico, para que seja assinado e devolvido no prazo de 5 (cinco) dias, a contar da data de seu recebimento ou da disponibilização do acesso ao sistema de processo eletrônico.

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

15.3. O Aceite da Nota de Empenho ou do instrumento equivalente, emitida à empresa adjudicada, implica no reconhecimento de que:

15.3.1. referida Nota está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei nº 8.666, de 1993;

15.3.2. a contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas no edital e seus anexos;

15.3.3. a contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 77 e 78 da Lei nº 8.666/93 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 79 e 80 da mesma Lei.

15.4. O prazo de vigência da contratação é o previsto no instrumento contratual.

15.5. Previamente à contratação a Administração realizará 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, e nos termos do art. 6º, III, da Lei nº 10.522, de 19 de julho de 2002, consulta prévia ao CADIN.

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

15.5.2. Na hipótese de irregularidade do registro no SICAF, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, sob pena de aplicação das penalidades previstas no edital e anexos.

15.6. Na assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, que deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato ou da ata de registro de preços.

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

16. **DO REAJUSTAMENTO EM SENTIDO GERAL**

16.1. As regras acerca do reajustamento em sentido geral do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.

17. **DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

17.1. O modelo de gestão do contrato, contemplando os critérios de recebimento e aceitação do objeto, os procedimentos de testes e inspeção e os critérios de fiscalização, com base nos níveis mínimos de serviço/níveis de qualidade definidos, estão previstos no Termo de Referência.

18. **DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA**

18.1. As obrigações (deveres e responsabilidades) da Contratante e da Contratada são as estabelecidas no Termo de Referência.

19. **DO PAGAMENTO**

19.1. As regras acerca do pagamento são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.

19.1.1. É admitida a cessão de crédito decorrente da contratação de que trata este Instrumento Convocatório, nos termos do previsto na minuta contratual anexa a este Edital.

20. **DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

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

20.1.1. não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;

20.1.2. não assinar a ata de registro de preços, quando cabível;

20.1.3. apresentar documentação falsa;

20.1.4. deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

20.1.5. ensejar o retardamento da execução do objeto;

20.1.6. não mantiver a proposta;

20.1.7. cometer fraude fiscal;

20.1.8. comportar-se de modo inidôneo;

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

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

encerramento da fase de lances.

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

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

20.4.2. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante;

20.4.3. 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;

20.4.4. Impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos;

20.4.4.1. A sanção de impedimento de licitar a contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa neste Edital.

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

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

20.6. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.

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

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

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

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

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

20.12. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

20.13. As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas no Termo de Referência.

21. **DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**

21.1. Até 03 (três) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital.

21.2. A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, pelo e-mail: licitacao@mdh.gov.br, ou por petição dirigida ou protocolada no endereço constante no preâmbulo deste Edital.

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

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

21.5. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço indicado no Edital.

21.6. O pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de dois dias úteis, contados da data do recebimento do pedido e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos.

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

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

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

22. **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

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

- 22.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.
- 22.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília – DF.
- 22.4. No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 22.5. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.
- 22.6. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.
- 22.7. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
- 22.8. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.
- 22.9. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.
- 22.10. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.
- 22.11. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico <https://www.gov.br/mdh/pt-br/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/mmfdh>, e também poderão ser lidos e/ou obtidos no endereço descrito no preâmbulo deste Edital, nos dias úteis, no horário das 10:00 horas às 17:00 horas, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.
- 22.12. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:
- 22.12.1. ANEXO I - Termo de Referência e seus anexos;
- 22.12.2. ANEXO II – Minuta de Termo de Contrato.
- 22.12.3. ANEXO III- Estudos Técnicos Preliminares

Brasília/DF, 30 de setembro de 2022.

Assinatura da autoridade competente



Documento assinado eletronicamente por **Edna Alves de Oliveira Ferreira, Pregoeiro(a)**, em 30/09/2022, às 09:50, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.mdh.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador 3174264 e o código CRC 859D6D94.



3185905



00135.231231/2019-56

TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO Nº 00135.231231/2019-56

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
25/03/2022	1.0	Início da primeira versão do documento.	Integrante Requisitante
07/06/2022	2.0	Finalização da primeira versão do documento.	Integrante Requisitante e Técnico
08/06/2022	3.0	Início da Revisão do documento.	Integrante Administrativo
20/06/2022	3.1	Revisão dos apontamentos feita pela área administrativa	Integrante Requisitante e Técnico
22/06/2022	3.2	Últimos apontamentos pela área administrativa	Integrante Administrativo
05/07/2022	3.3	Revisão concluída	Integrante Requisitante e Técnico
12/08/2022	4.0	Revisão de itens - envio para publicação	Integrante Requisitante e Técnico

1. DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada no fornecimento de serviços técnicos especializados em atendimento ao usuário e operação da infraestrutura de TIC, para atendimento das demandas do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos – MMFDH.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

2.1. Os serviços a serem contratados são de natureza continuada sem a necessidade de dedicação exclusiva de mão de obra e executados sob demanda. Tendo em vista se tratar de serviços que devem ter postos à disposição em caráter permanente e em regime de prontidão, mantendo-se a compatibilidade com a infraestrutura tecnológica vigente, não provocando qualquer descontinuidade nos serviços e sistemas suportados pelo MMFDH.

2.2. Para atendimento da demanda do Ministério, e considerando a criticidade da solução a ser contratada, faz-se necessária a disponibilização por tempo integral, promovendo assim alta disponibilidade.

2.3. Dentro do objeto desta contratação a CONTRATADA deve executar os serviços de Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Junior, Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Pleno, Administrador de banco de dados - Sênior, Analista de suporte computacional - Sênior, Administrador de sistemas operacionais - Sênior, Analista de redes e de comunicação de dados - Sênior, Técnico de Rede (Telecomunicações) - Sênior, Administrador em segurança da informação Operacional - Sênior, Administrador em segurança da informação de Conformidade - Sênior, e Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação, serviço de automação tecnológica e serviço de SOC/NOC.

2.4. Os serviços a serem contratados são de suma importância para este Ministério, pois a empresa contratada fará todo o gerenciamento e execução dos serviços de TIC.

2.5. O quantitativo a ser contratado foi calculado observando as necessidades deste MMFDH, considerando o registro histórico de execução do contrato vigente. Já sobre a justificativa da memória de cálculo, foi realizada uma análise do crescimento de servidores, colaboradores, crescimento de sistemas de TIC e ativos tecnológicos dentre outros, conforme detalhado no Estudo Técnico preliminar (SEI nº 2829948).

2.6. Bens e serviços que compõem a solução

2.7. Para efeito de justificativa e memória de cálculo foram utilizados os parâmetros da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, alterada pela Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022 (SEI nº 3144668), <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/portaria-sgd-me-no-6-432-de-15-de-junho-de-2021>.

2.7.1. O quadro a seguir apresenta a descrição do item a ser contratado, detalhados neste Termo de Referência:

Grupo	Catserv	Descrição	Item	Serviços	Estimativa de profissionais
1	26980	Serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de TIC	1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Junior	6
			2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	8
	27014	Serviços técnicos especializados de operação da infraestrutura de TIC	3	Administrador de banco de dados - Sênior	1
			4	Administrador de sistemas operacionais - Sênior	2
			5	Analista de redes e de comunicação de dados - Sênior	1
			6	Administrador em segurança da informação - Sênior	1
			7	Técnico de Rede (Telecomunicações) - Sênior	1
			8	Analista de sistemas de automação - Sênior	1
			9	Analista de suporte computacional - Sênior (Supervisor de atendimento)	1
			10	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (Gerente de Operação)	1
	26980	Outros Serviços	11	Serviço de Automação Tecnológica	24h x 7d x 365
	26000		12	Serviço de SOC	24h x 7d x 365
	27022		13	Serviço de NOC	24h x 7d x 365

Tabela - 1 Relação dos serviços e bens

3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO**3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação**

3.2. No âmbito do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos - MMFDH historicamente responsáveis pela articulação interministerial e intersetorial das políticas de promoção e proteção aos Direitos Humanos no Brasil no qual traz consigo diversas alterações nas mecânicas de trabalho, dentre as

quais pode-se destacar a necessidade de otimizar os custos nas áreas meio e fim, buscando uma maior eficiência na execução do orçamento público.

3.3. No que tange a infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC do MMFDH dispõe de uma série de ativos heterogêneos agrupados em: segurança, rede de comunicação de dados, telefonia, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de backup e recursos de armazenamento de dados dentre outros que, dada a criticidade dos sistemas hospedados, deve operar em alta disponibilidade e reduzindo falhas. Por óbvio, a operação e sustentação de toda essa infraestrutura requer uma equipe técnica qualificada e igualmente diversificada. A maior parcela dos serviços de TIC, relacionados à operação e sustentação de Infraestrutura, é executada por meio de contrato de terceirização, hoje, através do contrato nº 04/2017, o qual estará vigente até dezembro de 2022 e sem possibilidade de renovação.

3.3.1. Destaque-se que, para tanto, o MMFDH não dispõe de quadros próprios de pessoal especializado em TIC para a execução dos serviços propostos no objeto deste Termo de Referência, onde se verifica que a execução indireta destes serviços está amparada na legislação específica, citando a autorização direta consubstanciada nos termos do Decreto n. 9.507/18, de 21 de setembro de 2018.

3.4. Considerando a importância da sustentação e evolução da infraestrutura de TI para prestação dos serviços públicos oferecidos, aliado a inexistência de profissionais especializados nos quadros deste Ministério em quantitativo e qualificação necessários ao atendimento das demandas, considerando que o contrato atual encontra-se no seu 5º Termo Aditivo e estará vigente até dezembro de 2022, sem possibilidade de renovação e considerando que este serviço é de suma importância para aprimorar o nível de qualidade e eficiência na entrega de resultados desta Coordenação-Geral, faz-se necessária uma nova contratação de Central de Serviços de TIC conforme explicitada no Estudo Técnico Preliminar para dar continuidade às atividades deste Ministério.

3.5. Buscando entregar serviços com adequado nível de qualidade e eficiência, a Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação - CGTI do MMFDH, investiu no aprimoramento das práticas de gestão e operacionalização de todo este ambiente tecnológico com base em modelos de melhores práticas internacionalmente reconhecidos como ITIL® (Information Technology Infrastructure Library), COBIT® (Control Objectives for Information and related Technology). Implantou novos ativos de TIC, como o MGP-SISP; OGC (Office for Government Commerce); PMI - Project Manager Institute; MOF - Microsoft Operations Framework - Microsoft®; NBR 27001; BSC - Balanced Scorecard e Val-IT - Value IT - IT Governance Institute (ITGI) dentre outros. Como consequência, o monitoramento e manutenção de hardware e softwares cresceu consideravelmente.

3.6. Visando dar continuidade e aprimorar o nível de qualidade e eficiência deste importante serviço, a CGTI recomenda uma nova contratação de empresa especializada de apoio, suporte e consultoria à infraestrutura de TIC com atendimento (Service Desk) em 1º Nível, 2º Nível, e 3º Nível aos usuários, monitoramento, sustentação de infraestrutura, gestão de ativos e serviços especializados sob demanda de projetos de infraestrutura do MMFDH, com prazo da primeira vigência de 24 (vinte e quatro) meses, sendo que as próximas renovações contratuais será de igual período, admitindo-se prorrogações, limitado a 60 (sessenta) meses constante da Portaria SGD/ME nº 6.432:

"9. ESTRUTURA DOS SERVIÇOS A SEREM EXECUTADOS

11. 4. 3. Nesse sentido, observa-se que o objeto do presente modelo possui complexidade elevada, demandando das contratadas um período de imersão na contratante com vistas a assimilar processos, estabelecer fluxos e operacionalizar os serviços.

11. 4. 4. Outro elemento decisivo no dimensionamento adequado da vigência contratual é o tempo de comissionamento e de eventual substituição dos recursos tecnológicos empregados e de transferência do conhecimento acerca da utilização desses recursos, além do período de internalização dos processos e procedimentos de gerenciamento de TIC da contratante.

11. 4. 5. Diante desta complexidade técnica e logística, recomenda-se adotar um prazo de vigência contratual mínimo de 24 meses para o contrato de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC."

3.7. Tal abordagem se baseia no pressuposto de que a apropriação de experiências da iniciativa privada, com o apoio de prestadores de serviços especializados na sustentação de diversas plataformas de infraestrutura de TIC, resultará na redução do tempo e dos esforços necessários para obtenção dos resultados almejados pelo Ministério, levando-se em conta aspectos de eficácia, eficiência, economicidade e padronização.

3.8. Como resultado, e em consonância com a legislação vigente e com as melhores práticas empregadas para fins da contratação de serviços de TIC, direcionam-se os recursos humanos internos do órgão ou entidade para assegurar a tutela da inteligência do negócio enquanto que se permite que os serviços "comuns" sejam executados por prestadores de serviço externos, sempre, e sob supervisão, fiscalização e controle dos primeiros.

3.9. Para essa contratação entende-se como atendimento ao usuário e operação da infraestrutura de TIC, na seguinte forma:

3.9.1. **Atendimento ao usuário de TIC:** compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários do Órgão.

3.9.2. **Operação da infraestrutura de TIC:** a prestação de serviços técnicos que estão relacionados à segurança da informação, intercomunicação e rede de comunicação de voz e dados, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de backup, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional.

3.9.3. Assim sendo, o problema que se pretende resolver com o acolhimento dessa demanda é atender às necessidades de negócio e tecnológicas, bem como a insuficiência de pessoal técnico capacitado e em quantidade e qualidade suficientes.

3.9.4. Cabe nesse contexto salientar que são justamente tais sistemas que possibilitam a automação e a simplificação dos processos de trabalho da área fim e da área de apoio, auxiliando o MMFDH no cumprimento de sua missão com a eficiência e eficácia que são preconizadas pela Administração Pública e que são exigidas pela sociedade civil.

3.9.5. Espera-se que diante da presente contratação a CGTI possa cumprir a sua missão institucional de promover o uso integrado de informações aos usuários internos do MMFDH e como consequência forneça melhores serviços públicos a sociedade.

3.10. **Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais**

ALINHAMENTO DA DEMANDA					
ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS					
ESTRATÉGIA	ID	Objetivos Estratégicos - CICLO 2019 - 2023 (SEI 2396898 e 2396900) Fonte: https://www.gov.br/mdh/pt-br/acao-a-informacao/governanca/planejamento-estrategico			
Resultados para a Sociedade	R2	Contribuir para o acesso universal e a melhoria da qualidade dos serviços de proteção e promoção dos direitos humanos			
Processos Internos	P1	Assegurar transparência e sistematização de informações para o aperfeiçoamento de políticas de direitos humanos			
Aprendizado e Crescimento	A3	Prover recursos orçamentários, financeiros e tecnológicos de forma eficiente			
Portfólio Estratégico	PE12	Sistema Integrado Nacional de Direitos Humanos			
ALINHAMENTO AO PDTIC 2022-2023 (2838829) https://www.gov.br/mdh/pt-br/acao-a-informacao/tecnologia-da-informacao					
Necessidade		Meta	Ação	Descrição do Item	Responsáveis
N2	Infraestrutura física e lógica adequada	M06	43	Projetar arquiteturas que subsidiem a escalabilidade com sustentabilidade dos Serviços de TI	CGTI

ALINHAMENTO AO PAC 2022							
Nº do Item	Tipo do item	Código do Item	Descrição	Descrição sucinta do objeto	Unidade de fornecimento	Ação orçamentária	Justificativa para aquisição ou contratação
198	Serviço	22993	Suporte	Contratar serviço de suporte à infraestrutura tecnológica e atendimento aos cidadãos que utilizam plataformas tecnológicas ofertadas pelo Ministério	CGTI	2000 - Administração da Unidade	Proposta tem como objetivo contar com profissionais especializados e capacitados no atendimento e na execução das atividades pretendidas, que são de fundamental importância para o perfeito funcionamento.
ESTRATÉGIA DE GOVERNO DIGITAL, PARA O PERÍODO DE 2020 A 2022 Fonte: https://www.gov.br/governodigital/pt-br/EGD2020							
Em conformidade com o Decreto Nº 10.332, de 28 de Abril de 2020 de Estratégia de Governo Digital, para o período de 2020 a 2022, a referida contratação visa atender o seguinte objetivo:							
Objetivo 16			Otimização das infraestruturas de tecnologia da informação				
Iniciativa 16.1.			Realizar, no mínimo, seis compras centralizadas de bens e serviços comuns de tecnologia da informação e comunicação, até 2022.				

(*) O planejamento da contratação seguirá as metas e objetivos constantes no PDTIC 2022-2023

3.11. Do alinhamento às Políticas de Governança Digital

3.11.1. Essa contratação está alinhada à Política de Governança Digital, instituída pelo Decreto 10.332, de 28 de abril de 2020, Plataforma de Cidadania Digital a que se refere o Decreto nº 8.936/2016 e com a Portaria SGD/ME nº 6.432/2021.

3.12. Estimativa da demanda

3.12.1. Registro dos cálculos da estimativa da demanda (quantidades, volumes) para a contratação.

3.12.2. Para efeito de memória de cálculo foram utilizados os parâmetros da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 alterada pela Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022 (SEI nº 3144668).

3.12.3. Conforme as necessidades do MMFDH, foram levantadas as seguintes necessidades:

Grupo	Catserv	Descrição	Item	serviços	Estimativa de profissionais
1	26980	Serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de TIC	1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Junior	6
			2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	8
	27014	Serviços técnicos especializados de operação da infraestrutura de TIC	3	Administrador de banco de dados - Sênior	1
			4	Administrador de sistemas operacionais - Sênior	2
			5	Analista de redes e de comunicação de dados - Sênior	1
			6	Administrador em segurança da informação - Sênior	1
			7	Técnico de Rede (Telecomunicações) - Sênior	1
			8	Analista de sistemas de automação - Sênior	1
			9	Analista de suporte computacional - Sênior (Supervisor de atendimento)	1
			10	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (Gerente de Operação)	1
	26980	Outros Serviços	11	Serviço de Automação Tecnológica	24h x 7d x 365
	26000		12	Serviço de SOC	24h x 7d x 365
	27022		13	Serviço de NOC	24h x 7d x 365

Tabela - 2 valor estimado da contratação

3.12.4. A justificativa para esse quantitativo é elevar ainda mais a qualidade dos serviços prestados. Os usuários dependem de tais serviços para terem as suas necessidades atendidas, o que torna ainda mais necessário prover o Ministério com uma equipe técnica de suporte suficiente, frente ao cenário atual.

3.12.5. Conforme constante da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, alterada pela Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022 (SEI nº 3144668) é parte integrante da justificativa, estatísticas consolidadas de chamados, componentes de infraestrutura que fundamentam os volumes de perfis utilizados como referência, sendo que os dados históricos analíticos estão evidenciados no anexo B deste Termo de Referência.

3.12.6. Os tempos atuais tem tornado qualquer estimativa, algo imprevisível. Desta forma, a equipe de planejamento da contratação buscou avaliar todos os cenários possíveis que permitissem apresentar uma aferição o mais próximo da realidade.

3.12.7. A base histórica serviu de norte para a elaboração da estimativa. A adequação do quantitativo tem como objetivo atender possíveis imprevisibilidades no decorrer da execução.

3.12.8. Por se tratar de um contrato cuja execução é sob demanda, somente haverá acionamento caso exista uma necessidade prévia. Assim, temos que não existe risco em prosseguir com a proposta de quantitativo.

3.12.9. Novos projetos e soluções, destacamos que a estimativa de cálculo foi dimensionada com base no crescimento de sistemas e ativos de TIC a serem monitorados, bem como no crescimento de chamados oriundos de demandas dos novos Servidores e Colaboradores.

3.12.10. Em vista disso, houve um aumento significativo de chamados e aumento no monitoramento e manutenção de hardware e softwares. Assim, Para atender todas estas demandas, foi preciso reformular as necessidades dos serviços atuais e o quantitativo de profissionais.

3.13. Parcelamento da Solução de TIC

3.13.1. O agrupamento e adjudicação em Grupo é lícito, “desde que os lotes sejam integrados por itens de uma mesma natureza e que guardem relação entre si” (Acórdão TCU 5.260/2011-1ª Câmara). É certo que, conforme disserta o Acórdão TCU nº 861/2013, o “aumento da eficiência administrativa do setor público passa pela otimização do gerenciamento de seus contratos de fornecimento. Essa eficiência administrativa também é de estatura constitucional e deve ser buscada pela administração pública”.

3.13.2. Ao se admitir diversos fornecedores, além da perda de uniformidade e padronização da solução, corre-se o risco de haver descompasso no fornecimento dos itens, além da elevação da complexidade dos procedimentos de gestão contratual.

3.13.3. Em consequência do grande vínculo existente entre as funções que fazem parte do escopo dos serviços, caso sejam fracionados, corre-se o risco de haver equipes distintas pouco integradas, podendo ocasionar danos à operação de TIC do MMFDH, haja vista que, como serviços de missão crítica, qualquer interrupção ou incidente que comprometa a sua efetiva continuidade pode causar sérios prejuízos a este Ministério, com a efetiva continuidade dos serviços prestados a sociedade.

3.13.4. Desse modo, avaliando as características do objeto pretendido neste Termo de Referência, consideramos que o agrupamento da pretensão contratual é técnica e economicamente viável sendo que sua divisão pode prejudicar o conjunto do objeto, além de gerar outros custos relacionados à coexistência de diversos contratos, potencializando riscos e dificuldades na gestão técnica e administrativa de uma pluralidade de contratos autônomos.

3.14. **Resultados e Benefícios a Serem Alcançados**

3.14.1. Aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação;

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

3.14.3. Manutenção dos equipamentos de tecnologia da informação, de acordo com as políticas do MMFDH;

3.14.4. Remuneração por resultados obtidos;

3.14.5. Manter uma base histórica dos tratamentos de incidentes e solicitações à área de TI do MMFDH;

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

3.14.7. Foco na produtividade e qualidade das entregas;

3.14.8. Justa remuneração pelos custos necessários.

3.14.9. Redução dos riscos de interrupção dos serviços de TI;

3.14.10. Atendimento remoto (1º Nível) e presencial (2º e 3º Nível) tempestivo, orientando, esclarecendo e solucionando os problemas relativos aos serviços, transações, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos, e demais produtos e serviços, disponíveis na rede;

3.14.11. Redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços, com o mínimo de impacto nos processos de negócios, dentro dos Níveis de Serviços e prioridades determinados;

3.14.12. Proporcionar um ponto único de contato com os usuários para as questões relativas ao uso dos recursos de Tecnologia da Informação;

3.14.13. Melhorar os níveis de disponibilidade do ambiente de infraestrutura de TIC, reduzindo a ocorrência de falhas e incidentes e suportando a adequada execução das atividades finalísticas do MMFDH, entregando os níveis de serviço pactuados com as áreas de negócio e à sociedade;

4. **ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

4.1. **REQUISITOS DE NEGÓCIO**

4.1.0.1. A Contratada deverá manter o atendimento da equipe técnica das 8:00 às 20:00 horas;

4.1.0.2. Entregar serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação alinhados às necessidades de negócio do MMFDH;

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

4.1.0.4. Aprimorar a qualidade e a entrega de valor dos serviços prestados pela Coordenação Geral de Tecnologia da Informação.

4.2. **REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO**

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

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

4.3. **REQUISITOS LEGAIS**

4.3.0.1. Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 (Normas gerais sobre a licitação e contratos);

4.3.0.2. Decreto nº 3.722, de 9 de janeiro de 2001 (Normas para o funcionamento do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF);

4.3.0.3. Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010 (Normas para Contratação de Bens e Serviços de TIC);

4.3.0.4. Decreto nº 7.174/2020, que regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;

4.3.0.5. Instrução Normativa SEGES/ME nº 3, de 26 de Abril de 2018 e atualizações;

4.3.0.6. Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 04 de Abril de 2019 e atualizações (Normas para Contratação de Soluções de TIC pelos órgãos integrantes do SISP);

4.3.0.7. Instrução Normativa nº 73, de 5 de agosto de 2020, da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia;

4.3.0.8. Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021.

4.3.0.9. Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022.

4.3.1. **Requisitos de Manutenção**

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

4.3.2. **Requisitos Temporais**

4.3.2.1. A Contratada deverá cumprir os prazos previstos, inclusive os descritos no Termo de Referência, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.

4.3.3. **Requisitos de Segurança e Privacidade**

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

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

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

- 4.3.3.4. Garantir a rastreabilidade das ações realizadas nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica, mantendo trilha(s) de auditoria de segurança da informação;
- 4.3.3.5. Assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do negócio implementado pelos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;
- 4.3.3.6. Assegurar o adequado tratamento de dados pessoais e informações classificadas dos quais venha a ter conhecimento ou manusear em razão da execução do objeto do contrato, nos termos da Lei Federal nº 13.709/2018 e em aderência aos requisitos de segurança da informação vigentes no ambiente do CONTRATANTE;
- 4.3.3.7. Assegurar a gestão e o tratamento de incidentes de forma sistematizada, em estrita harmonia aos requisitos vigentes no ambiente do CONTRATANTE;
- 4.3.3.8. Aceitar, viabilizar e executar auditoria de Segurança da Informação visando a apurar falhas e/ou atestar a conformidade dos serviços prestados com os requisitos contratados;
- 4.3.3.9. Observar os normativos de Segurança da Informação e Comunicação do MMFDH, disponibilizada no endereço: <https://www.gov.br/mdh/pt-br>.
- 4.3.3.10. A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE – inclusive com a assinatura de termo apropriado de responsabilidade e manutenção de sigilo e termo de integridade.
- 4.3.3.11. Os acessos a qualquer sistema/ferramenta no ambiente da CONTRATANTE deverá ser realizado de forma pessoal e intransferível por todos colaboradores da CONTRATADA.

4.3.4. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

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

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

4.3.4.3. Orientar seus empregados para colaborar de forma efetiva no desenvolvimento das atividades do programa de separação de resíduos sólidos, e resíduos recicláveis descartados, em recipientes para coleta seletiva nas cores internacionalmente identificadas, de acordo com a Lei nº 12.305/10 e Decreto nº 10.936, de janeiro de 2022. Dê preferência a embalagens reutilizáveis ou biodegradáveis;

4.3.4.4. A Contratada deverá obedecer o Plano de Gestão de Logística Sustentável do MMFDH.

4.3.5. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

4.3.5.1. Não aplicável a esta contratação.

4.3.6. Requisitos de Projeto e de Implementação

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

4.3.6.2. A contratada deverá prover licenças de aplicativos de Suite de escritório (Atualmente o Microsoft Office365) para seus colaboradores, pois são necessárias e indispensáveis para a devida prestação do serviço.

4.3.7. Requisitos de Implantação

4.3.7.1. Durante o período de implantação operacional, limitado aos 90 (noventa) dias posteriores ao início da execução, a Contratada deverá adotar todas as medidas de sua competência para assegurar a execução satisfatória dos serviços incluindo ajustes, alinhamento e/ou adequação de seus processos de trabalho. Não será concedido período de implantação operacional nos eventos de prorrogação contratual. Durante o período de implantação operacional todos os níveis de serviço serão normalmente apurados e, havendo ocorrência de descumprimento de metas, as glosas serão aplicadas. Após 90 (noventa) dias do início da execução do contrato, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de todos os serviços de TIC e ambientes de infraestrutura de TIC do MMFDH, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

4.3.8. Requisitos de Garantia e Manutenção

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

4.3.8.2. A Contratada também responderá pela reparação dos danos causados ao Contratante e/ou a terceiros devido aos defeitos nos serviços ocasionados em razão de ação sua ação ou omissão.

4.3.8.3. A Contratada, no prazo de 10 (dez) dias úteis após a assinatura do Termo de Contrato prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, que será liberada de acordo com as condições previstas no Edital, conforme disposto no Art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais.

§ 1º Caberá ao contratado optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

I - caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, devendo estes ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia;

II - seguro-garantia;

III - fiança bancária.

§ 2º A garantia a que se refere o caput deste artigo não excederá a cinco por cento do valor do contrato e terá seu valor atualizado nas mesmas condições daquele, ressalvado o previsto no parágrafo 3º deste artigo.

§ 3º Para obras, serviços e fornecimentos de grande vulto envolvendo alta complexidade técnica e riscos financeiros consideráveis, demonstrados através de parecer tecnicamente aprovado pela autoridade competente, o limite de garantia previsto no parágrafo anterior poderá ser elevado para até dez por cento do valor do contrato.

§ 4º A garantia prestada pelo contratado será liberada ou restituída após a execução do contrato e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente.

§ 5º Nos casos de contratos que importem na entrega de bens pela Administração, dos quais o contratado ficará depositário, ao valor da garantia deverá ser acrescido o valor desses bens.

4.3.8.4. Os serviços executados como garantia não serão remunerados.

4.3.8.5. Os serviços realizados pela Contratada terão garantia de 90 (noventa) dias, a contar da data de encerramento do incidente ou da Ordem de Serviço durante a vigência do contrato, incluindo possíveis renovações contratuais.

4.3.8.6. Caso seja aberta nova Ordem de Serviço, a mesma não será cobrada. O prazo será contado a partir do aceite definitivo do serviço, o que engloba todos os seus entregáveis. Caso a vigência do contrato finalize e não haja renovação, a Contratada será obrigada a prestar garantia por 90 (noventa) dias, contados do dia posterior ao último dia de vigência do contrato, a todos os serviços entregues.

4.3.8.7. A identificação e a comunicação de defeitos dos serviços deverão ser efetuadas dentro do período de garantia, devendo a totalidade dos defeitos reportados serem corrigidas pela Contratada, ainda que a conclusão do serviço extrapole esse período.

4.3.8.8. Durante o período de garantia técnica, caberá à Contratada a manutenção corretiva de defeitos originados de erros cometidos durante o desenvolvimento dos serviços contratados.

4.3.9. Requisitos de Experiência Profissional

4.3.9.1. A definição da composição e dos perfis dos profissionais de referência das equipes da Contratada que manterão relacionamento direto com o MMFDH estão estabelecidos nos requisitos específicos de cada item da pretensão contratual no Anexo A deste TR.

4.3.9.2. O dimensionamento da(s) equipe(s) técnica (s) necessária(s) à correta execução dos serviços é inteira de responsabilidade da Contratada, desde que atendidas as exigências mínimas definidas no Termo de Referência e de modo a garantir o atendimento aos requisitos de qualidade, disponibilidade e atendimento aos níveis mínimos de serviço exigidos.

4.3.9.3. Os profissionais que inicialmente manterão relacionamento direto com o MMFDH deverão ser apresentados após assinatura do Contrato na reunião inicial e relacionados no plano de implementação, ocasião em que deverão ser entregues as comprovações dos perfis exigidos. A apresentação de novos profissionais durante a execução do Contrato, incluindo a entrega das comprovações dos perfis à equipe de fiscalização do Contrato, deverá ser feita previamente ao início da atuação destes.

4.3.9.4. Sem prejuízo à qualidade e/ou aos níveis de serviço, os profissionais diretamente envolvidos na prestação dos serviços poderão ser substituídos a qualquer tempo pela Contratada, desde que os substitutos atendam aos requisitos estabelecidos no Termo de Referência para o perfil detalhado e sejam aprovados na forma acima detalhada. Assim como, caso considere que profissionais da Contratada diretamente envolvidos na execução dos serviços contratado não estejam apresentando desempenho técnico adequado ou mantenham comportamento profissional inadequado, o Contratante poderá, a qualquer tempo, solicitar sua substituição sem prejuízo da execução de prazos dos serviços pela Contratada ou da adoção de outras medidas de gestão contratual, quando for o caso.

4.3.9.5. Nos casos em que for necessária a apresentação de novo profissional e/ou reposições/substituições, no decorrer da execução do Contrato, a empresa deverá fazê-lo com 05 (cinco) dias úteis de antecedência em relação ao início do exercício das atividades do novo profissional a fim de possibilitar a devida análise da documentação, disponibilização dos acessos e outras ações.

4.3.9.6. Nos casos de reposições/substituições inesperadas por conta de desligamento definitivo ou licença do profissional ou àquelas solicitadas motivadamente pelo CONTRATANTE, no decorrer da execução dos serviços, a Contratada deverá repor o profissional em até 10 (dez) dias corridos, sendo de sua responsabilidade a transmissão de conhecimento dos serviços, não isentando a Contratada das penalidades previstas em caso de não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço e/ou de critérios de qualidade/aceitação.

4.3.9.7. As reposições/substituições estarão sujeitas aos mesmos requisitos de qualificação técnica para o respectivo perfil profissional, cuja comprovação de atendimento dar-se-á igualmente da mesma forma descrita no item anterior. Caso não haja reposição do profissional dentro dos prazos estipulados a Contratada poderá ser submetida às sanções contratuais previstas.

4.3.10. Requisitos de Formação da Equipe de Implementação

4.3.10.1. Durante todo o período de execução contratual a Contratada deve manter atendimento a todos os requisitos dos perfis profissionais, cabendo-lhe dimensionar seus recursos de modo a assegurar sua capacidade de atender às demandas do Contratante, de acordo com suas responsabilidades técnicas e os níveis mínimos de serviço exigidos.

4.3.10.2. Da comprovação da qualificação técnica dos profissionais conforme item 4.3.9.3.

4.3.10.3. O atendimento aos requisitos de qualificação técnica dos profissionais deve ser comprovado por meio de currículo que deverá ser obrigatoriamente acompanhado de cópia(s) da seguinte documentação:

- a) Diploma(s) e certificado(s);
- b) Se experiência como autônomo/consultor: apresentar contrato de prestação de serviços e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício;
- c) Se experiência como pessoa jurídica: apresentar contrato social, contrato de prestação de serviços, declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício; e
- d) Se experiência sob regime da CLT: apresentar CTPS, com declaração/certidão do antigo empregador contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício.

4.3.10.4. Não serão considerados para fins de comprovação da qualificação técnica estágios de aprendizagem e relação de sociedade com empresa. Em caso de impossibilidade de comprovação de experiência profissional contendo a descrição das atividades desenvolvidas à época (através de declaração ou certidão do antigo tomador do serviço), desde que excepcionalmente e motivadamente, o profissional deverá listar/detalhar em seu currículo as atividades e assiná-lo de próprio punho, entregar à Contratada, que deverá atestar a experiência do profissional, se responsabilizando pelas informações do currículo e assinando-o em conjunto com o profissional.

4.3.10.5. A não comprovação da qualificação dos profissionais da Contratada diretamente envolvidos na prestação dos serviços junto ao Contratante nos prazos previstos no Termo de Referência pode caracterizar, salvo motivo de força maior, inexecução parcial do Contrato ensejando a adoção das medidas de gestão contratual cabíveis, quando for o caso.

4.3.11. Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.3.11.1. Tendo em vista os constantes avanços tecnológicos e a melhoria contínua dos processos e serviços do Contratante, todos os serviços a serem executados pela Contratada poderão ser operados em soluções, sistemas, infraestrutura, softwares e plataformas físicas ou virtuais, em infraestrutura própria do Contratante;

4.3.11.2. A Contratada deve executar os serviços de gerenciamento técnico, operação e sustentação de infraestrutura de TIC de forma aderente às melhores práticas de mercado preconizadas em modelos e frameworks reconhecidos, tais como ITIL® e COBIT®;

4.3.11.3. A Contratada deve executar os serviços em conformidade com os requisitos dos processos de Gerenciamento de Serviços de TI vigentes no ambiente gerenciado do Contratante em estrita aderência aos requisitos e atividades listadas;

4.3.11.4. As atividades projetizadas deverão ser executadas de forma aderente à(s) metodologia(s) e guia(as) de gerenciamento de projetos adotadas pelo Contratante, tais como: PMBOK e MGP-SISP;

4.3.11.5. As tarefas e atividades de operação de serviços executadas pela Contratada deverão observar as políticas, normas e procedimentos institucionais de gerenciamento de serviços de TIC e de Segurança da Informação estabelecidas pelo Contratante, bem como padrões e normativos gerais tais como ANSTI/TIA/EIA, ISO, ABNT e demais normas vigentes no âmbito da Administração Pública Federal;

4.3.11.6. Os serviços devem ser executados dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação aplicável, bem como observando conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas;

4.3.11.7. A Contratada deve supervisionar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços, atestando as condições em que as atividades estão sendo realizadas não podendo, em nenhuma hipótese, alegar desconhecimento de tais ações;

4.3.11.8. A ausência de ferramentas proprietárias por parte do Contratante não impede de a Contratada fazer uso de soluções livres ou de código aberto (*open source*), desde que acordado previamente com o Contratante, para a execução das atividades mencionadas no Termo de Referência. Sendo assim, a

Contratada não poderá alegar que inexistem soluções ou ferramentas para a execução das atividades inerentes ao serviço. Os casos omissos serão de deliberação exclusiva do corpo de fiscalização e gestão contratual, avaliando-os caso a caso dentro da margem de conveniência e oportunidade, satisfazendo sempre o interesse público;

4.3.12. Requisitos de Identidade Visual

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

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE

- 5.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos.
- 5.1.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço - OS , de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência
- 5.1.3. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas.
- 5.1.4. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis,
- 5.1.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 5.1.6. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 5.1.7. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
- 5.1.8. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;
- 5.1.9. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 5.1.10. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do(s) serviço(s), conforme resultados aferidos, no prazo e condições estabelecidas no EDITAL e seus anexos;
- 5.1.11. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela CONTRATADA, em conformidade com o item, da IN nº 05/2017/SEGES/MPDG;
- 5.1.12. Notificar a CONTRATADA por escrito (ou por meio eletrônico hábil) da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;
- 5.1.13. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, a exemplo daqueles listados no art. 5º da IN 05/SEGES/MPDG de 26/05/2017;
- 5.1.14. Não transferir à CONTRATADA a responsabilidade para realização de atos administrativos ou a tomada de decisão; e
- 5.1.15. Realizar, no momento da licitação e sempre que possível, diligências com o licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar, para fins de comprovação de atendimento das condições para a prestação de serviços conforme definido no edital e seus anexos.

5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA

- 5.2.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 5.2.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 5.2.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à 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;
- 5.2.4. propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- 5.2.5. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- 5.2.6. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 5.2.7. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato; e
- 5.2.8. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- 5.2.9. Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).
- 5.2.10. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da contratante;
- 5.2.11. Não fazer uso das informações prestadas pela contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;
- 5.2.12. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;
- 5.2.13. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 5.2.14. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 5.2.15. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 5.2.16. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;
- 5.2.17. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a

Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017;

5.2.18. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

5.2.19. 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.

5.2.20. 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.

5.2.21. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.

5.2.22. 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.

5.2.23. 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.

5.2.24. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.

5.2.25. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

5.2.26. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

5.2.27. 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.

5.2.28. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

5.2.29. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

5.2.30. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;

5.2.31. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

5.2.32. Assegurar à CONTRATANTE, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, "a" e "b", do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017:

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

5.2.34. Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

5.3. Deveres e responsabilidades do órgão gerenciador da ata de registro de preços (Conforme o art. 17 disposto no Decreto nº 7.892, de 2013 e atualizações)

5.3.1. Não aplicável a esta contratação.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. Os serviços objeto desta contratação deverão ser prestados de forma continuada, executados segundo os critérios de qualidade e níveis mínimos de serviços exigidos conforme definições previstas neste Termo de Referência e seus Anexos.

6.2. Serviços continuados são aqueles cuja interrupção possa comprometer a continuidade das atividades da Administração e cuja necessidade de contratação deve estender-se por mais de um exercício financeiro e continuamente. Cabe ressaltar que o objeto da contratação não envolve avaliação, mensuração ou apoio à fiscalização da solução de TIC.

6.3. Os serviços a serem executados pela contratada encontram-se expressos no Anexo A deste Termo de Referência.

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

6.5. Rotinas de Execução

6.5.1. Reunião de alinhamento

6.5.1.1. Após a homologação da licitação, o adjudicatário terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de CONTRATO;

6.5.1.2. O início da execução contratual só ocorrerá mediante a apresentação da GARANTIA, dentre uma das modalidades definidas no § 1º do art. 56, da Lei nº 8.666/93, em até 10 (dez) dias úteis da assinatura da avença contratual;

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

a) Alinhar a forma de comunicação entre as partes, que deverá ocorrer preferencialmente entre o CONTRATANTE e o PREPOSTO da CONTRATADA;

b) Definir as providências necessárias para inserção da CONTRATADA no ambiente de prestação dos serviços;

c) Definir as providências de implantação dos serviços;

d) Alinhar entendimentos e expectativas quanto aos modelos de execução e de gestão do CONTRATO.

6.5.1.4. Na reunião inicial a contratada deverá:

a) Apresentar seu Preposto;

b) Apresentar sua equipe técnica que atuará diretamente na prestação dos serviços contratados, com a respectiva documentação de comprovação de atendimento aos perfis exigidos.

c) Apresentar o Termo de compromisso de sigilo e segurança da informação (ANEXO D), devidamente assinado por seu representante legal;

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

6.5.1.6. O CONTRATANTE e a CONTRATADA se reunirão periodicamente, no máximo a cada trimestre, para avaliação técnica do andamento da execução contratual, apresentação de pontos de melhoria e transferência de conhecimentos. Reuniões de monitoramento dos serviços ou outras reuniões extraordinárias poderão ser convocadas pelo CONTRATANTE sendo obrigação da CONTRATADA atender às convocações.

6.5.2. Descrição dos eventos do período de ambientação

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

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

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

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

6.5.3. Procedimentos para encaminhamento e controle de solicitações

6.5.3.1. As demandas ocorrerão por meio de Ordem de Serviço, modelo ANEXO G deste Termo de Referência, instrumento normativo padrão para formalização das demandas à CONTRATADA;

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

6.5.3.3. As Ordens de Serviço conterão, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Numeração de identificação (ID);
- b) Título e descrição da solicitação;
- c) Identificação do Gestor do Contrato;
- d) Identificação do responsável pela demanda na área requisitante (Fiscal Requisitante);
- e) Especificações quanto ao tipo e ao volume da demanda (incluindo descrição de macro atividades a serem executadas, quando aplicável);
- f) Especificação quanto a prazos de execução;
- g) Expectativa de remuneração, quando for o caso; e
- h) Outras informações necessárias, quando for o caso.

6.5.3.4. Os prazos específicos, quando não fixados no modelo de execução ou nos requisitos específicos do item de serviço, serão consignados na respectiva Ordem de Serviço. Como padrão e quando não especificado em contrário, todos os prazos serão considerados horas corridas e/ou dias úteis conforme o caso;

6.5.3.5. A critério do CONTRATANTE, as ferramentas utilizadas nos processos e os modelos e padrões dos produtos e artefatos poderão ser atualizados em razão de evolução tecnológica ou metodológica, devendo a CONTRATADA se adequar em até 30 (trinta) dias corridos. O CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, visando a promover melhorias e/ou correções no processo, alterar o protocolo de gestão de ordens de serviços, desde que respeitadas as premissas definidas em EDITAL e mediante prévia comunicação à CONTRATADA;

6.5.3.6. Em nenhuma hipótese a CONTRATADA poderá se recusar a prestar os serviços contratados, negando o recebimento ou o atendimento à Ordem de Serviço, exceto nas situações previstas em LEI;

6.5.3.7. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente ao CONTRATANTE quaisquer fatores que possam afetar a execução dos serviços impactando os prazos, os custos ou a qualidade a ser entregue, quer esses fatores sejam provocados por ela ou pelo CONTRATANTE, antecipadamente à ocorrência dos efeitos. A falta dessa comunicação poderá, a critério do CONTRATANTE, implicar a não aceitação das justificativas;

6.5.3.8. Os serviços correspondentes ao objeto desta contratação serão demandados pelo CONTRATANTE à CONTRATADA, mensalmente mediante emissão de Ordens de Serviço, o que irá autorizar o início da prestação de cada serviço, com suas respectivas atividades, previstas neste Termo de Referência;

6.5.3.9. O faturamento mensal da CONTRATADA se dará de acordo com os serviços prestados e que forem efetivamente solicitados via emissão de Ordens de Serviço, aplicados os ajustes decorrentes do não cumprimento dos níveis mínimos de serviços, se houver;

6.5.3.10. A CONTRATADA receberá as demandas por meio de Ordem de Serviço, via Sistema SEI;

6.5.3.11. Todas as atividades rotineiras e continuadas, inerentes e essenciais ao bom funcionamento do parque computacional, deverão ser executadas independentemente de acionamento formal por parte da CONTRATANTE;

6.5.3.12. O catálogo de serviço técnico de operação contemplará entradas do tipo requisição de serviço para a execução de tarefas de qualquer dos processos e procedimentos de operação, a fim de permitir que a CONTRATANTE demande serviços pelo catálogo, independentemente do processo ou procedimento;

6.5.3.13. O objeto contempla a execução de atividades rotineiras e continuadas, cuja granularidade inviabiliza que cada ação seja demandada pela CONTRATANTE. Com isso, a CONTRATADA deve executar todas as atividades rotineiras e continuadas necessárias à operação e sustentação dos ambientes sob sua responsabilidade técnica, independentemente de requisição do CONTRATANTE. O detalhamento das atividades de todos os serviços prestados pela CONTRATADA deverão constar em registros da ferramenta de gestão de serviços do CONTRATANTE;

6.5.3.14. As Ordens de Serviço somente serão encerradas, atestadas e validadas, para fins de cumprimento dos níveis mínimos de serviço, quando os objetivos propostos forem plenamente atingidos, os produtos e serviços realizados e entregues conforme a qualidade demandada e aprovada pela equipe de fiscalização do CONTRATANTE.

6.5.3.15. Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos originais serão mantidos. Em caso de não cumprimento das metas de atendimento, resolução e qualidade (Níveis Mínimos de Serviço) serão aplicados os ajustes no faturamento de acordo com as regras previstas;

6.5.3.16. Além de cumprir as metas de nível mínimo de serviços, para fins de aceitação dos serviços prestados, deverão ser atendidos os demais critérios e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

6.5.4. Forma de execução e acompanhamento dos serviços

6.5.4.1. Ordem de Serviço ou Fornecimento de Bens

a) Seguirá os procedimentos descritos no item 6.5.3.

6.5.4.2. Recebimento Provisório

a) O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico do contrato quando da entrega do objeto resultante de cada ordem de serviço e consiste na emissão do termo de recebimento provisório que, por sua vez, consiste na "declaração formal de que os serviços foram prestados ou os bens foram entregues, para posterior análise das conformidades e qualidades baseadas nos requisitos e nos critérios de aceitação, de acordo com a alínea "a" do inciso I, e alínea "a" do inciso II do art. 73 da Lei nº 8.666, de 1993" (Inc. I do art. 33 da IN-01/2019/SGD);

b) Procedimentalmente, após o recebimento provisório dos serviços, o fiscal técnico realizará análise dos serviços entregue considerando:

c) A avaliação da qualidade dos serviços realizados a partir da aplicação de listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato;

d) Identificação de não conformidade com os termos contratuais;

e) Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica, a cargo dos Fiscais Administrativo e Técnico do contrato;

f) Encaminhamento à CONTRATADA das eventuais demandas de correção, a cargo do Gestor do contrato ou, por delegação de competência, do Fiscal Técnico do contrato;

g) Cálculo e encaminhamento à CONTRATADA de indicação de eventuais glosas por descumprimento de níveis mínimos de serviço exigidos por parte do Gestor do contrato.

h) Caso sejam verificadas irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, o Gestor do contrato deve indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à contratada, por escrito, as respectivas medidas de correção.

6.5.4.3. Recebimento Definitivo

a) O recebimento definitivo será realizado pelo gestor do contrato, pelos fiscais técnico e requisitantes.

b) Concluída a avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços entregues provisoriamente recebidos o Gestor do contrato efetuará o recebimento definitivo dos serviços através da confecção e assinatura do TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO, com base nas informações da etapa de avaliação da qualidade e contendo a autorização para emissão de NOTA(S) FISCAL(IS), a ser encaminhado ao preposto da CONTRATADA.

c) Observando de forma complementar o disposto na alínea "c" do inciso II do art. 50 da IN nº 05/SEGES/MPDG, quando houver glosa parcial dos serviços, o GESTOR deverá comunicar a empresa para que emita a(s) NOTA(S) FISCAL(IS) com o valor exato dimensionado, evitando, assim, efeitos tributários sobre valor glosado pela Administração.

d) Verificação de aderência aos termos contratuais, a cargo do Fiscal Administrativo do contrato;

e) O Termo de Recebimento Definitivo será emitido até 30 (trinta) dias corridos após a emissão do Termo de Recebimento Provisório.

6.5.5. Procedimentos e prazos para emissão de notas fiscais

a) A Nota Fiscal deverá ser digitalizada, em formato PDF, e encaminhada por endereço eletrônico a ser repassado pela contratante, para fins de comprovação, liquidação e pagamento.

b) O CONTRATANTE terá 10 (dez) dias úteis contados a partir do primeiro dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços para aferição e envio do Relatório Geral de Faturamento para a CONTRATADA que, por sua vez, terá 5 (cinco) dias úteis contados a partir do recebimento do Relatório Geral de Faturamento, para efetuar a verificação, contestação ou validação das informações repassadas pelo CONTRATANTE.

c) Caso haja contestação, o CONTRATANTE terá 5 (cinco) dias úteis contados a partir do recebimento da contestação para decidir sobre aceitação ou recusa das justificativas;

d) No prazo de até 5 (cinco) dias úteis, após o recebimento final do Relatório Geral de Faturamento com os ajustes efetuados, o Gestor do contrato irá validar as alterações, emitir o Termo de Recebimento Definitivo (TRD) e autorizar a emissão da nota fiscal com o valor das glosas aplicadas já descontado.

e) A apresentação da Nota Fiscal/Fatura pela CONTRATADA deverá ocorrer no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da autorização de faturamento emitida pelo CONTRANTE (Termo de Recebimento Definitivo). Sendo que o pagamento somente será autorizado após ATESTE pelo(s) servidor(es) competente(s), condicionado este ato à verificação da conformidade e da adequação em relação aos serviços efetivamente prestados;

f) Após recebimento e ateste da(s) Nota(s) Fiscal(is) o Gestor do contrato encaminha a documentação para a área administrativa para verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias.

g) 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.

h) A (s) Nota(s) Fiscal(is) deverá(ão) ser obrigatoriamente acompanhada(s) 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. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas na Instrução Normativa nº 3, de 11 de abril de 2018.

i) O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a(s) Nota(s) Fiscal (is) ou apresentada(s) expressa(m) os elementos necessários e essenciais à conformidade do documento, conforme definido na legislação aplicável;

j) Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, 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.

6.5.6. Prazos, horários de fornecimento de bens ou prestação dos serviços

6.5.6.1. O horário padrão de trabalho será de segunda a sexta-feira das 08h00 às 20h00;

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

6.5.7. Local da prestação dos serviços

6.5.7.1. A execução presencial dos Serviços ocorrerá no MMFDH:

6.5.7.2. Setor Comercial Sul, quadra 09, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre A, 8º, 9º e 10º andares, Asa Sul, Brasília-DF, CEP: 70.308-200;

6.5.7.3. Esplanada dos Ministérios, bloco A, 4º, 5º e 9º andares, Zona Cívico-Administrativa, Brasília-DF, CEP: 70054906;

6.5.7.4. Setor Bancário Sul, Edifício Sede II Banco do Brasil, SBS Quadra 2, Bloco H, Lote 8, 7º ao 13º andares e sub solo, Asa Sul, Brasília-DF, CEP: 70.073-902;

6.5.7.5. SEPN, quadra 514, bloco C, lote 8, Asa Norte, Brasília, DF, CEP: 70.760-543.

6.5.7.6. Demais localidades definidas pelo MMFDH.

6.5.7.7. O acesso remoto para a execução dos serviços será permitido apenas para os casos de atendimento imediato a incidentes e na execução de mudanças no ambiente computacional, quando autorizadas pelo CONTRATANTE;

6.5.7.8. Todos os deslocamentos necessários à sede da CONTRATANTE para o atendimento, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, não havendo diferenciação no preço a ser pago para a sua execução.

6.5.8. Documentação mínima exigida

6.5.8.1. O CONTRATANTE, ao seu critério, solicitará a disponibilização de indicadores de nível de serviço de desempenho em *dashboards* dinâmicos para a verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas junto à CONTRATADA ainda durante o período de execução mensal. Poderão ser solicitados outros indicadores além dos definidos nas Tabelas 9 e 10, constantes nos itens 7.3 e 7.5 deste TR. Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pela ferramenta de requisição de serviço, pela ferramenta de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada, podendo a construção do *dashboard* ser realizada através de mecanismos intrínsecos das próprias ferramentas ou por ferramenta específica de *Business Intelligence*.

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

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

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

Relatório	Informações obrigatórias
Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho	<ul style="list-style-type: none"> • Período de faturamento mensal. • Indicadores de nível de serviço e de desempenho, conforme descrito nas Tabela 9 e Tabela 10.
Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TI	<ul style="list-style-type: none"> • Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais (Anexo B - parque tecnológico e dados históricos do MMFDH), de acordo com a determinação do CONTRATANTE. • Tempo médio entre falhas (MTBF) de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais (Anexo B - parque tecnológico e dados históricos do MMFDH), de acordo com a determinação do CONTRATANTE.
Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal	<ul style="list-style-type: none"> • Quantidade de chamados encerrados dentro do período de apuração. • Percentual de requisições e incidentes encerrados no período, para cada nível de atendimento (primeiro, segundo ou terceiro nível). • Percentual de requisições e incidentes atendidos pelas equipes especializadas no período, para cada equipe especializada. • Relação de incidentes e requisições não encerrados dentro dos níveis mínimos de serviço no período. • Relação de incidentes e requisições reabertos ou cuja execução não foi confirmada pelo solicitante no período.
Relatório mensal de ocorrência e não-conformidades no ambiente de TI	<ul style="list-style-type: none"> • Relação de ocorrências e não-conformidades detectadas para cada equipe especializada no período. • Sugestões de cada equipe especializada para melhorias nos processos de execução das atividades.
Plano mensal de execução de atividades continuadas	<ul style="list-style-type: none"> • Planejamento para o próximo período mensal de execução de atividades continuadas, de acordo com a Item 6.5.9.

Tabela 3 - Informações obrigatórias nos relatórios de fiscalização e de acompanhamento de serviços.

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

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

6.5.9. Plano Mensal de Execução de Atividades Continuadas

6.5.9.1. Quando o CONTRATANTE demandar a execução de atividades compostas, complexas ou que demandem maior prazo para execução, a CONTRATADA deverá apresentar uma proposta de execução destas atividades, na forma de um plano mensal de execução de atividades continuadas. O referido plano é um relatório que designa o conjunto de atividades que deverão ser executadas durante o mês subsequente, mediante aprovação do CONTRATANTE.

6.5.9.2. Do mesmo modo, sempre que a CONTRATADA entender ser necessário o planejamento da execução de uma atividade com estas características, ela poderá sugerir e apresentar um plano para a sua execução no próximo período mensal, para aprovação do CONTRATANTE.

6.5.9.3. O CONTRATANTE deverá aprovar formalmente o plano e autorizar a sua execução. Se o plano mensal de execução não for aprovado, a CONTRATADA deverá realizar ajustes necessários até que o CONTRATANTE aprove o plano. O plano de execução deverá conter o detalhamento das tarefas a serem executadas, o responsável por cada tarefa, e as suas datas previstas de início e conclusão. Durante a execução mensal, todas as tarefas relativas ao plano de atividades continuadas deverão ser devidamente registradas na ferramenta de requisição de serviço

6.5.9.4. Não fazem parte do escopo do plano mensal de atividades a execução de tarefas corriqueiras ou repetitivas pelas equipes especializadas, que não dependam de um planejamento prévio. Tais tarefas, desde que relacionadas no escopo de atividades de cada equipe especializada e desde que não representem mudanças no ambiente de TIC, deverão ser registradas na ferramenta de requisição de serviço e executadas sempre que for necessário.

6.5.10. Papéis e responsabilidades por parte da contratante e da contratada

6.5.10.1. A CONTRATADA deverá indicar PREPOSTO, que será responsável por acompanhar a execução do CONTRATO e atuar como interlocutor administrativo principal junto ao CONTRATANTE incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder às questões legais e administrativas referentes à execução contratual. Ao PREPOSTO cabe, por exemplo, a responsabilidade pelas seguintes atividades:

- a) Executar os procedimentos administrativos referentes aos profissionais da CONTRATADA alocados para execução dos serviços contratados, tais como acompanhar e controlar a frequência, controlar afastamentos, (seja por motivo de férias, atestados médicos ou outros afastamentos programados ou não), caso tenha necessidade de trocas de colaboradores, só poderá ser feita com a expressa deliberação da CONTRATANTE e, ainda, responder por qualquer assunto administrativo e de recursos humanos entre os colaboradores da CONTRATADA e as operações da empresa;
- b) Responder por todas as questões administrativas da CONTRATADA junto ao CONTRATANTE, bem como, receber e responder ofícios e solicitações administrativas, controlar o uso de recursos computacionais e de comunicações pelos colaboradores da CONTRATADA, manter atualizados os requisitos técnicos e habilitatórios necessários à execução do contrato;
- c) Assegurar que as determinações do CONTRATANTE sejam disseminadas junto aos profissionais envolvidos na prestação dos serviços com vistas à correta execução dos serviços contratados;
- d) Informar ao gestor do contrato sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços contratados;
- e) Formalizar junto a CONTRATANTE eventos de afastamento ou substituição de colaboradores diretamente envolvidos na execução dos serviços; e
- f) Desenvolver outras atividades administrativas de responsabilidade da CONTRATADA, principalmente quanto ao controle de informações relativas ao seu faturamento mensal e apresentação de documentos, quando solicitado.

6.5.10.2. O PREPOSTO não poderá acumular papel, cobrir requisitos de qualificação técnica ou ser substituto de profissionais, na operação técnica da prestação dos serviços contratados;

6.5.10.3. Os papéis e atividades desenvolvidas e desempenhadas por este profissional não serão objeto de faturamento separado pela CONTRATADA, os custos deverão estar inclusos na formação de preço da proponente no perfil Gerente de Operação/Preposto;

6.5.10.4. O preposto ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências do MMFDH sempre que necessário ou requisitado, nos dias úteis, no horário comercial, e acessíveis por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana, conforme orienta o Acórdão nº 1.382/2009 - Plenário, abaixo:

"determinação ao Ministério dos Transportes, em relação aos serviços de Tecnologia da Informação, para que exija das empresas CONTRATADAS a designação formal de preposto a ser mantido no local dos serviços, para representá-las durante a execução contratual (item 9.1.12, TC- 021.988/2007-8, Acórdão nº 1.382/2009- Plenário)".

6.5.10.5. Para cumprir as atividades de gestão e fiscalização do CONTRATO o CONTRATANTE designará servidores (titulares e substitutos) para executar os seguintes papéis:

6.5.10.6. **Gestor do Contrato:** servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente. O Gestor do contrato será responsável por:

- a) Encaminhamento formal de demandas à contratada;
- b) Manutenção do Histórico de Gestão do Contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato, por ordem histórica;
- c) Encaminhamento das demandas de correção à contratada, sendo permitida a delegação aos fiscais do contrato;
- d) Encaminhamento de indicação de glosas e sanções para a Área Administrativa;
- e) Autorização para faturamento, com base nas informações produzidas no Termo de Recebimento Definitivo, a ser encaminhada ao preposto da contratada; e
- f) Encaminhamento à Área Administrativa de eventuais pedidos de modificação contratual;

6.5.10.7. **Fiscal Técnico:** servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato e ainda:

- a) Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Provisório quando da entrega do objeto constante na Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens;
- b) Avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Requisitante do Contrato;
- c) Identificação de não conformidade com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Requisitante do Contrato;
- d) Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica, em conjunto com o Fiscal Administrativo do Contrato;
- e) Encaminhamento das demandas de correção à contratada, caso disponha de delegação de competência do Gestor do Contrato;
- f) Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo, com base nas informações produzidas no recebimento provisório, na avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e na conformidade e aderência aos termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Requisitante do Contrato;
- g) Apoio ao Fiscal Requisitante do Contrato na verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;
- h) Verificação de manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato, em conjunto com o Fiscal Requisitante do Contrato; e
- i) Apoiar ao Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato;

6.5.10.8. **Fiscal Requisitante:** servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação e ainda:

- a) Participar da reunião inicial;

- b) Avaliar a qualidade dos bens recebidos;
- c) Elaborar e assinar o Termo de Recebimento Definitivo;
- d) Verificar, com apoio do Fiscal Técnico, manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;
- e) Assinar a Ordem de Serviço;
- f) Assinar do Termo de Recebimento Definitivo;
- g) Verificar a manutenção das condições de habilitação definidas na licitação continuam satisfeitas;
- h) Analisar, juntamente com o Fiscal Técnico, o Termo de Suporte e os cadastros do MMFDH junto a Central de Suporte da Contratada;
- i) Verificar a manutenção das condições definidas no Modelo de Gestão do Contrato.
- j) Encaminhar a solicitação da abertura de processo de Apuração de Responsabilidade Contratual ao Gestor do Contrato, caso sejam identificadas irregularidades por parte da Contratada no fornecimento de bens.
- k) Avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;
- l) Identificação de não conformidade com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;
- m) Encaminhamento das demandas de correção à contratada, caso disponha de delegação de competência do Gestor do Contrato;
- n) Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo, com base nas informações produzidas no recebimento provisório, na avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e na conformidade e aderência aos termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;
- o) Verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, com apoio do Fiscal Técnico do Contrato;
- p) Verificação de manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato; e
- q) Apoiar ao Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato;

6.5.10.9. **Fiscal Administrativo:** servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos e ainda:

- a) Verificação de aderência aos termos contratuais;
- b) Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;
- c) Encaminhamento das demandas de correção à contratada, caso disponha de delegação de competência do Gestor do Contrato;
- d) Verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento;
- e) Apoio ao Fiscal Requisitante do Contrato na verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação; e
- f) Apoio ao Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato.

6.5.11. **Formas de transferência de conhecimento**

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

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

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

6.5.11.4. Após o Período de Adaptação Operacional (PAO), a CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), que deverá conter, no mínimo:

- a) A descrição dos meios empregados na construção da Base de Conhecimentos.
- b) A metodologia de trabalho.
- c) Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral.
- d) Os documentos e os artefatos a serem gerados.
- e) Os processos, cronograma e outros recursos, que deverão ser usados para garantir que o CONTRATANTE retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e operação da Infraestrutura de TI.

6.5.11.5. A CONTRATADA deverá descrever, dentro do Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento à equipe técnica do CONTRATANTE.

6.5.11.6. A CONTRATADA deverá propor reuniões periódicas com a equipe técnica do CONTRATANTE visando à transferência de conhecimento sobre o ambiente tecnológico, ao alinhamento dos trabalhos das equipes e à apresentação das mudanças e novas configurações no ambiente.

6.5.11.7. Todo processo, base de dados, aprendizado e documento produzido em decorrência da prestação dos serviços será de propriedade do CONTRATANTE.

6.5.11.8. O Plano de Transferência de Conhecimento (PTC) deverá ser revisado periodicamente ou quando houver alterações de grande impacto em seu conteúdo. Em ocorrendo nova licitação, com mudança do fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar relatório final, contendo o Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.

6.5.12. **Procedimentos de transição e finalização do contrato**

6.5.12.1. Quando restarem 03 (três) meses antes da data do efetivo término do contrato de prestação dos serviços, a CONTRATADA deve prestar para o CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada dos Serviços para o CONTRATANTE.

6.5.12.2. Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá repassar para a LICITANTE vencedora do novo certame ou para técnicos da própria CONTRATANTE, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários a continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito da prestação de serviço do contrato atual.

- 6.5.12.3. A falta de transferência de conhecimento caracterizará inexecução do contrato, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente, no contrato e neste instrumento.
- 6.5.12.4. O fato de a 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 das tarefas e serviços, constituirá quebra de contrato, sujeitando-se as obrigações em relação a todos os danos causados ao CONTRATANTE por esta falha.
- 6.5.12.5. A CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteça de forma precisa e responsável.
- 6.5.12.6. A CONTRATADA compromete-se a fornecer para o CONTRATANTE toda a documentação relativa à prestação dos Serviços que esteja em sua posse.
- 6.5.12.7. Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá:
- 6.5.12.8. Devolver equipamentos e bens de propriedade do CONTRATANTE, incluindo, mas não limitado aos listados nas cláusulas do contrato e os bens intangíveis, como *software*, descrição de processos e rotinas de diagnóstico.
- 6.5.12.9. Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, e a propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, à equipe de Gestão do Contrato.
- 6.5.12.10. Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para o CONTRATANTE durante a prestação dos serviços.
- 6.5.12.11. Participar, em conjunto com o CONTRATANTE, sob sua solicitação, da consolidação do Plano de Transferência do Conhecimento. A Contratada deverá ainda entregar documentação contendo, no mínimo:
- Mapa atualizado com topologia da rede.
 - Bases de dados de todos os softwares de gestão utilizados, em formatos abertos.
 - Base de dados de conhecimento atualizada.
 - Descritivo do estado geral (*health-check*) da rede, dos ativos, *softwares* e serviços, contemplando, no mínimo, configuração, versão, desempenho e status do ciclo de vida.
 - Entregar a ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI com Base de Dados atualizada. Caso a ferramenta seja proprietária, deverá ser fornecida a base de dados em formato aberto, de forma a ser possível efetuar a visualização dos chamados e dos históricos de atendimento, bem como da CMDB.
 - Plano de Transferência de Conhecimento consolidado.

6.6. Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle

Contratar serviço de suporte à infraestrutura tecnológica e atendimento aos cidadãos que utilizam plataformas tecnológicas ofertadas pelo Ministério				
GRUPO	DESCRIÇÃO	QTD MENSAL	QTD ANUAL	MÉTRICA OU UNIDADE
1	Serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de TIC	1	12	Parcela fixa mensal com aferição de nível mínimo de serviço (NMS)
	Serviços técnicos especializados de operação da infraestrutura de TIC	1	12	Parcela fixa mensal com aferição de nível mínimo de serviço (NMS)
	Serviço de Automação Tecnológica	24 horas x 7 dias por semana ininterruptos. Será dividido o valor dos itens pelas quantidades de horas contratadas e multiplicado pela necessidade do MMFDH.		
	Serviço de SOC			
Serviço de NOC				

Tabela 4 - Quantidade mínima exigida

6.7. Mecanismo formais de comunicação

6.7.1. A comunicação entre as partes poderá ser feita por correio eletrônico, registro em sistema de Central de Chamados da contratada, ou outro meio que possa tornar a comunicação mais ágil e eficiente.

6.7.2. Informamos ainda que já **está em funcionamento** o novo serviço do Sistema Eletrônico de Informações - SEI para atendimento aos usuários, chamado **Peticionamento Eletrônico** no endereço eletrônico https://secure-web.cisco.com/1zjdjUFTJZ6hP-B8gTM2PNe0aVvLHDFwCvWrxAGUaSu2wADRzy7k5mWJOvtUegVIV-4D7QwBRM9ymvYASCsmf01FZPR11mzaNtw9L4bO-csmhrrz4inqBNy-EnkKJ6RfHYeZggdzkPPg60IScl1vfAVy2d4FpTtFujAKvsljoqtRIEWVbsglYt6v4ZxlKHlQVvpb76ECmSeEwNhrBZXsp0Y3yWECLl-gFYWCJ00becIChVcNq9tN2M3zbTpgkrmt2DwC45XXhFvJvArYAvo8o4ZEMK7sfEFVabvjGZK3M-kJnMQWT4dR-YxRcWobut/https%3A%2F%2Fsei.mdh.gov.br%2Fsei%2Fcontrolador_externo.php%3Facao%3Dusuario_externo_avisar_cadastro%26id_orgao_externo%3D0. Com o Peticionamento Eletrônico o cidadão, os órgãos e entidades públicas e privadas podem protocolar digitalmente seus documentos sem a necessidade de se deslocar fisicamente até o MMFDH.

6.7.3. Em caso de dúvidas, poderá entrar em contato com o núcleo gestor do sistema pelo telefone (61) 2027-3302 ou e-mail sei@mdh.gov.br. Desta forma, os instrumentos formais de comunicação entre o MMFDH e a Contratada serão tramitados por meio do SEI.

6.8. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.8.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo sob pena de responsabilização civil, penal e/ou administrativa sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte e/ou artefatos contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, incluindo meios de armazenamento e transferência, de que venha a ter conhecimento durante a execução do CONTRATO, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar tais informações independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE ou por terceiros a tais documentos.

6.8.2. Será exigido da CONTRATADA a assinatura de TERMO DE COMPROMISSO, pelo qual se compromete a manter o sigilo e a confidencialidade de todas as informações de que venha a ter conhecimento no exercício de suas atribuições, e que a mesma o exija dos seus empregados que prestarem serviços no ambiente do CONTRATANTE. Por questões de segurança, fica a CONTRATADA obrigada a estender o COMPROMISSO de manutenção do sigilo e segurança das informações a todos os seus colaboradores diretamente envolvidos na execução do CONTRATO. Sendo que o CONTRATANTE reserva o direito de proceder levantamento e/ou confirmação de informações pertinentes à idoneidade de qualquer profissional que venha a ser indicado para a prestação dos serviços.

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

6.8.4. A CONTRATADA também estará sujeita ao cumprimento das diretrizes aplicáveis estabelecidas na política de segurança da informação e comunicações do CONTRATANTE, bem como suas respectivas normas complementares às quais ao CONTRATANTE incumbe dar o devido conhecimento.

6.9. Detalhamento do modelo de execução

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

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

- a) **Impacto:** o impacto reflete o efeito de uma requisição ou incidente sobre o negócio ou ativos de TI do CONTRATANTE. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de pessoas afetadas.
- b) **Urgência:** a urgência é determinada pela necessidade da instituição de que os serviços sejam restabelecidos dentro de um determinado prazo. Serviços e recursos de TI distintos têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua relevância para a missão institucional. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente caso não haja atendimento em curto prazo.
- c) **Prioridade:** a prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições e incidentes devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento

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

Impacto	Fatos Determinantes
Muito alto	<ul style="list-style-type: none"> Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional do CONTRATANTE. Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou sensíveis. Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TI prestados à população. Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP (Ministro (a), Secretários (a) Especiais e Adjuntos, Diretores, Chefes de gabinetes e Coordenadores Gerais)
Alto	<ul style="list-style-type: none"> Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização (Ministério, Gabinetes, Secretarias, Diretorias, Coordenações). Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.
Médio	<ul style="list-style-type: none"> A falha impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário). O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.
Baixo	<ul style="list-style-type: none"> A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários. O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão. Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.
Muito baixo	<ul style="list-style-type: none"> O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação. O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência. A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.

Tabela 5: Critérios para definição do impacto das solicitações.

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

Urgência	Fatos Determinantes
Muito alto	<ul style="list-style-type: none"> Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional do MMFDH. Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou sensíveis. Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TIC prestados à população. Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização (Ministério, Gabinetes, Secretarias, Diretorias, Coordenações). O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo. O sistema ou recurso é crítico ou sensível. Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP
Alta	<ul style="list-style-type: none"> O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível; O sistema ou recurso é essencial.
Média	<ul style="list-style-type: none"> O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível. Definido para usuários comuns.
Baixa	<ul style="list-style-type: none"> Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata
Muito baixa	<ul style="list-style-type: none"> O serviço pode ser agendado para uma data específica, a <i>posteriori</i>.

Tabela 6: Critérios para definição de urgência das solicitações

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

6.9.6. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a prioridade de cada requisição ou incidente, de acordo com a tabela de Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento.

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

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

IMPACTO	URGÊNCIA				
	MUITO BAIXA	BAIXA	MÉDIA	ALTA	MUITO ALTA
MUITO ALTO	2	2	2	1	1
ALTO	3	2	2	1	1
MÉDIO	4	4	4	2	2
BAIXO	5	5	4	3	3
MUITO BAIXO	5	5	4	4	3

Tabela 7 : Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência.

6.9.9. A CONTRATANTE estabeleceu critérios para classificação dos chamados em níveis de "impacto" e "urgência", seguindo as diretrizes estabelecidas nas Tabelas 5 e 6. O Catálogo de Serviços ao Usuário de TIC vincula cada atendimento presente no catálogo com um determinado grau de impacto.

6.9.10. Os sistemas e recursos de TIC a serem suportados pela CONTRATADA, estabelecendo os requisitos de urgência para cada sistema ou recurso. Com base no cruzamento das informações, seguindo o disposto na Tabela 7, é definida a prioridade de cada atendimento. As classificações de "impacto" e "urgência" presentes dos sistemas e Catálogos de Serviços Anexo L, poderão ser revistas, assim como poderão ser incluídos novos itens no catálogo de serviços ou na relação de sistemas e recursos de TIC, de acordo com a necessidade do MMFDH.

6.9.11.

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

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

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

6.9.15. O Tempo Máximo para Solução do chamado (TMS) é o tempo máximo para a resolução do incidente ou atendimento da requisição de serviço, contado do momento do registro da solicitação até o encerramento dela no sistema. No que diz respeito ao atendimento presencial ao usuário, o tempo transcorrido em dias e horários não úteis (finais de semana, feriados e horários entre 18:00h e 08:00h) não será considerado para efeito do cálculo do TMS.

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

Prioridade	Tempo de Início do Tratamento do Chamado (TIT)	Incidentes	Requisições	Requisições Planejadas
		Tempo Máximo para Solução do Incidente (TMSI)	Tempo Máximo para Solução da Requisição (TMSR)	Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada (TMSP)
1	Em até 05 min	Em até 1h	Em até 2h	De acordo com o Cronograma Proposto pelo CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA
2	Em até 05 min	Em até 2h	Em até 4h	
3	Em até 05 min	Em até 4h	Em até 8h	
4	Em até 05 min	Em até 8h	Em até 16h	
5	Em até 05 min	Em até 24h	Em até 48h	

Tabela 8: Prazos máximos para início de tratamento e para solução de incidentes e requisições

6.9.17. Caso a razão do incidente não seja conhecida, nos casos de recorrência de incidentes do mesmo tipo com diversos usuários, ou quando a abrangência do incidente extrapolar a necessidade individual do usuário solicitante deverá ser informada a CONTRATADA para acompanhar na análise do problema que provocou o(s) incidente(s) e para acompanhar na busca da sua causa raiz.

6.9.18. Pode ser que, durante a análise do problema, haja a reclassificação do impacto do incidente originalmente reportado.

6.9.19. Caso um problema esteja relacionado com diversos incidentes ainda abertos, o encerramento dos diversos chamados com o mesmo objeto poderá ser realizado de forma agrupada a partir da resolução do problema, e, caso isso ocorra, o nível de serviço deverá ser observado em relação ao encerramento do problema.

6.9.20. Os usuários VIPs serão aqueles ocupantes de DAS/FCPE 4 ou superior conforme Decreto nº 10.883, de 6 de dezembro de 2021, incluindo seus substitutos. Para qualquer um dos usuários definidos como "VIP", o impacto e a urgência do incidente ou requisição devem ser sempre classificados como "Muito Alto(a)", não importando a natureza do serviço afetado.

6.9.21. Das Requisições Planejadas

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

6.9.21.2. Quando o CONTRATANTE demandar a execução de Requisições Planejadas, a CONTRATADA deverá apresentar uma proposta de execução destas atividades com a avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança.

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

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

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

6.9.21.6. Seguem alguns exemplos de Requisições Planejadas:

- Reestruturação na troca de equipamento de infraestrutura;

- Atualização de parque tecnológico;
- Instalação de novos equipamentos;
- Atualização de sistema;
- Migração de sistema.

6.9.21.7. Para efeito de planejamento, estima-se 36 (trinta e seis) requisições planejadas de 8 horas cada uma.

Serviço	Demandas	
	Mensais	Anuais
Requisições planejadas	3	36

- 6.9.21.8. As Requisições Planejadas poderão ser executadas em horários diferentes do que das 08:00 às 20:00, inclusive em sábado, domingo e feriados.
- 6.9.21.9. As Requisições Planejadas devem estar em conformidade com as práticas da biblioteca ITIL v3 ou versão superior.
- 6.9.21.10. Nas Requisições Planejadas incidirão glosas conforme as definidas na tabela de Termo de Serviço (TRS).
- 6.9.21.11. A CONTRATADA deverá realizar verificação da qualidade dos serviços gerados antes de sua entrega, cabendo ao CONTRATANTE também realizar a verificação da qualidade com vistas ao aceite dos produtos.
- 6.9.21.12. Mesmo uma demanda de serviço já fechada poderá ser objeto de auditoria pelo CONTRATANTE ou a seu comando e, no caso de observadas incorreções, será aberta nova demanda de serviço, para ajustes nos produtos e serviços entregues. Esses registros serão realizados em relatório de auditoria a ser anexado à nova demanda de serviço.
- 6.9.21.13. A CONTRATADA, para toda demanda de serviço recebida, deverá gerar os artefatos encomendados de acordo com os respectivos cronogramas, entregando produtos dentro dos padrões de qualidade e de compatibilidade técnica, conforme as metodologias, procedimentos, métodos e padrões do CONTRATANTE ou por ele indicados.
- 6.9.21.14. Em hipótese alguma a CONTRATADA poderá justificar o não atendimento satisfatório dos níveis de serviços mínimos dos demais serviços por estar executando atividades no âmbito de qualquer Requisição Planejada.
- 6.9.21.15. A CONTRATADA deverá propor melhoria no ambiente do MMFDH mensalmente no Relatório mensal de execução de Requisições Planejadas, ou sempre que necessário, visando a adoção das melhores tecnologias disponíveis no mercado. Sempre que a CONTRATADA entender ser necessário o planejamento da execução de uma atividade, ela poderá sugerir e apresentar um plano para a sua execução no próximo período mensal, para aprovação do CONTRATANTE. Caso o plano seja aprovado, o CONTRATANTE deverá proceder com a criação da Demanda de Serviço autorizando formalmente a sua execução. Se o plano mensal de execução não for aprovado, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários até que o CONTRATANTE aprove o plano. O plano de execução deverá conter o detalhamento das tarefas a serem executadas, o responsável por cada tarefa, e as suas datas previstas de início e conclusão. Durante a execução mensal, todas as tarefas relativas às Requisições Planejadas deverão ser devidamente registradas na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.

6.10. Qualidade dos produtos e serviços

- 6.10.1. Visando atender o padrão de qualidade dos Serviços exigidos pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá:
- a) Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas.
 - b) Fiscalizar regulamente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.
 - c) Refazer todos os serviços que, a juízo da equipe de fiscalização do contrato, de forma fundamentada, não forem consideradas satisfatórias, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas.
 - d) Executar fielmente o objeto contratado de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.
- 6.10.2. A CONTRATADA deverá criar mecanismos para realizar enquetes ou pesquisas de satisfação, através de ferramentas automatizadas. A CONTRATADA deverá armazenar todos os resultados das pesquisas de satisfação bem como a geração de relatórios e dashboards. Os relatórios de pesquisa de satisfação serão utilizados como insumo para medição do Índice de Satisfação do Atendimento ao Usuário, entre os valores 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito). As pesquisas deverão ser realizadas de forma compulsória, podendo ou não utilizar algum mecanismo de amostragem, e o CONTRATANTE poderá também definir junto à CONTRATADA a realização de pesquisas em momentos específicos.
- 6.10.3. Ainda, objetivando atender ao padrão de qualidade dos serviços e produtos entregues, a CONTRATADA deverá:
- a) Efetuar adequação das instalações e procedimentos realizados quanto à eficiência, eficácia, ocorrência de reincidência, segurança, conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.
 - b) Adequar a redação de documentos e relatórios quanto à clareza, objetividade, detalhamento técnico e conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.
 - c) Caso os produtos entregues estejam fora dos padrões de qualidade será exigida a readequação dos mesmos, sem prejuízo das penalidades aplicáveis.

6.11. Característica da ferramenta de requisição de serviços

- 6.11.1. Para viabilizar a gestão dos serviços prestados, será utilizado o software próprio da CONTRATANTE de Gerenciamento de TIC, já instalado no MMFDH, complementada ou não por outras ferramentas, para o registro e controle de chamados técnicos, registro de incidentes, gestão de mudanças e problemas, registro de requisições de serviços, registro e acompanhamento dos níveis de serviço acordados, monitoramento e controle de disponibilidade, repositório de documentação (base de conhecimento) e gerenciamento de configuração (CMDB), etc.
- 6.11.2. O objetivo da (s) ferramenta (s) deve ser a obtenção de elevado padrão de desempenho, controle e qualidade na prestação de serviços da CONTRATADA, além de permitir a preservação do conhecimento do negócio e sistemas por parte do MMFDH.
- 6.11.3. A execução, acompanhamento e encerramento de todas as ordens de serviços e chamados deverá ser realizada exclusivamente por ferramentas informatizadas. A CONTRATADA deverá customizar a ferramenta para atender todos os requisitos aqui expostos e seus processos serão validados pela CONTRATANTE.

6.11.4. Para atividades complementar as atividades poderá ser complementada outra ferramenta que seja utilizada para o conjunto de funcionalidades requerido, a CONTRATADA deverá realizar todas as customizações necessárias para a integração entre elas. O custo das eventuais licenças de uso das ferramentas durante o período de contratação e da sua customização e integração é ônus exclusivo da CONTRATADA. (Ex: SOC/NOC/Autotomação)

6.12. Característica da Ferramenta de Monitoramento do Ambiente de TIC

6.12.1. A Coordenação-Geral de TI possui atualmente software próprio de Gerenciamento de TIC implantada que integra com monitoramento dos serviços e ativos de TI. A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento dos ativos, tarefa de responsabilidade da equipe especializada de sustentação, através da ferramenta já implantada ou de outra que a CONTRATADA venha a implantar. Os eventuais custos de licenciamento da ferramenta de monitoramento ficarão ao encargo exclusivo da CONTRATADA.

6.12.2. A ferramenta deverá ser capaz de monitorar todos os recursos de TI necessários para a correta operação do ambiente, utilizando-se para isso de protocolos de monitoramento (SNMP) ou de agentes dedicados em software, dependendo do caso. Além disso, a solução de monitoramento do ambiente deverá estar integrada à ferramenta de requisição de serviço, sendo capaz de reportar incidentes e realizar a sua abertura automática através de encaminhamento de mensagens de e-mail ou de conexão direta a *webservice*.

6.12.3. Os indicadores de desempenho relacionados na Tabela 10 deverão ser calculados e extraídos diretamente da ferramenta de monitoramento. Os elementos monitorados que compõem cada indicador serão determinados pelo CONTRATANTE. A ferramenta deverá permitir a construção de indicadores baseados em uma composição de diferentes ativos ou serviços monitorados. Os indicadores deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE durante o período de execução mensal, para que o CONTRATANTE possa realizar o acompanhamento e definir junto à CONTRATADA ações corretivas que evitem a aplicação das glosas contratuais.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. Critérios de aceitação

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

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

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

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

7.2. Procedimentos de testes e inspeção

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

7.3. Níveis mínimos de serviço exigidos

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

7.3.2. Os atendimentos aos usuários de TIC estão definidos em um Catálogo de Serviços Anexo K. Nesse Catálogo estão relacionadas as categorias de requisições ou solicitações de serviços que os usuários de Tecnologia da Informação podem fazer ao atendimento.

7.3.3. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos níveis mínimos de serviço, e, caso não obedecerem, serão aplicadas as glosas correspondentes, que estão definidas na Tabela 11. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC ou na solução de *Business Intelligence*.

Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
INS1	Índice de Satisfação do Usuário	Média aritmética da pontuação atribuída ao atendimento, entre 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito), dentro do universo de usuários pesquisados. O Índice de Satisfação dos Usuários (ISU) será calculado pela média das notas obtidas nas avaliações dos usuários, conforme fórmula abaixo: $ISU = \frac{\sum NA}{\sum CFM}$ Onde: ISU: Índice de Satisfação dos Usuários $\sum NA$: Total das Notas de Avaliação $\sum CFM$: Total de Chamados Fechados no Mês OBS: Os chamados que não forem avaliados pelos usuários, para fins de cálculo do ISU, receberão nota 04(quatro).	Pontos	Maior ou Igual a 4 pontos
INS2	Índice de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela 5 divididas pelo número total de requisições, vezes cem	% (Percentual)	Maior ou igual a 98% para cada nível de prioridade.
INS3	Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução do chamado (TMS) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela 5, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 90% para cada nível de prioridade.
INS4	Índice de recusa de serviço	Quantidade de chamados rejeitados por não atendimento da demanda do usuário	% (Percentual)	Menor ou igual a 3% do total de chamados mensal
INS5	Índice de soluções documentadas com link para a Base de Conhecimento	Quantidade de chamados encerrados com documentação da Base de Conhecimento	% (Percentual)	Maior ou igual a 95,0% do total de chamados mensal

Tabela 9: Níveis Mínimos de Serviço.

7.4. Níveis Mínimos de Desempenho

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

7.4.2. Estes sistemas e recursos deverão ser sustentados pela CONTRATADA de modo a atender critérios rígidos de qualidade definidos em indicadores de desempenho. A relação de sistemas e recursos do ambiente de TI que deverão ser sustentados por meio deste contrato está no Anexo B deste TR- parque tecnológico do MMFDH.

7.4.3. Os serviços de sustentação dos sistemas informatizados e demais recursos do ambiente de TIC do MMFDH estão divididos em quatro categorias:

- **Serviços Críticos:** sustentação de sistemas e recursos disponibilizados ao público externo (sociedade);

- **Serviços Sensíveis:** sustentação de sistemas e recursos disponibilizados ao público interno, relativos a atividades fim da instituição;
- **Serviços Essenciais:** sustentação de sistemas e recursos disponibilizados ao público interno, relativos a atividades meio ou de apoio à missão da instituição;
- **Serviços Básicos:** sustentação de sistemas e recursos que são base para serviços críticos, sensíveis e essenciais.

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

7.4.5. Caso os valores dos indicadores de desempenho não atinjam os valores mínimos da Tabela 9, serão aplicadas as glosas correspondentes. Os indicadores de desempenho serão calculados a partir das informações disponíveis na ferramenta de monitoramento do ambiente de TI.

7.5. Indicadores de Nível Serviço e Metas

Sigla	Indicador de desempenho	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
IND1	Índice de Disponibilidade dos Serviços e Recursos Críticos (Geral)	Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como críticos nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%
IND2	Índice de Disponibilidade dos Serviços e Recursos Sensíveis (Geral)	Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como sensíveis nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,7%
IND3	Índice de Disponibilidade dos Serviços e Recursos Essenciais (Geral)	Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como essenciais nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,5%
IND4	Índice de Disponibilidade dos Serviços e Recursos Básicos (Geral)	Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como básicos nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,3%
IND5	Índice de Disponibilidade do Recurso Essencial "E-mail"*	Tempo de disponibilidade do recurso essencial "E-mail" relacionado nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%
IND6	Índice de Disponibilidade do Recurso Essencial "Acesso à Internet"*	Tempo de disponibilidade do recurso essencial "acesso à internet" relacionado nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%
IND7	Índice de Disponibilidade do Recurso Básico "Comunicação de Dados"	Tempo de disponibilidade do recurso básico "comunicação de dados" relacionado nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,5%
IND8	Índice de Disponibilidade do Sistema Básico "Webservices"[1]	Tempo de disponibilidade do sistema básico "Webservices" relacionado nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%
IND9	Índice de Disponibilidade do Sistema Básico "Tarefas"[2]	Tempo de disponibilidade do sistema básico "Tarefas" relacionado nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%
IND10	Índice de Disponibilidade dos Sistemas de Monitoramento e de geração de dashboards e Estatísticas[3]	Tempo de disponibilidade dos sistemas de monitoramento e de geração de dashboards e estatísticas (sistemas de monitoramento, Qlikview e outros relacionados nas soluções de TIC), dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,5%

Tabela 10: Níveis Mínimos de Desempenho

[1] Estes serviços não contribuem para o cálculo dos índices gerais (IND1, IND2, IND3 e IND4).

[2] Estes serviços não contribuem para o cálculo dos índices gerais (IND1, IND2, IND3 e IND4).

[3] Estes serviços não contribuem para o cálculo dos índices gerais (IND1, IND2, IND3 e IND4).

7.5.1. A mensuração de níveis de serviço e de desempenho mínimos é um critério claro e objetivo estabelecido pelo MMFDH para aferir a qualidade dos serviços contratados. Além de cumprir as metas estabelecidas para os níveis mínimos de serviço e desempenho, a CONTRATADA deverá atender também aos demais critérios e condições estabelecidas neste Termo de Referência para a aceitação dos serviços prestados. A execução dos serviços será assistida pela equipe de fiscalização do contrato com a finalidade de verificar e orientar em detalhes os procedimentos adotados.

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

- Os indicadores de nível de serviço serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência os incidentes e requisições encerrados naquele mês, considerando às 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado;
- Os indicadores de desempenho também serão avaliados mensalmente. A abrangência dos indicadores desempenho e a sua forma de cálculo serão definidos pelo MMFDH, e o mecanismo automatizado de cálculo a partir dos dados de monitoramento será implantado pela CONTRATADA sob supervisão do Ministério;
- A soma total das glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis mínimos de serviço e dos indicadores mínimos de desempenho não deverá ser superior a 30% (trinta por cento) do faturamento mensal máximo. Caso seja superado este limite, o saldo devedor poderá ser aplicado na fatura dos meses subsequentes, à exceção do último mês de vigência do contrato;
- Caso fique caracterizado que a indisponibilidade foi provocada por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da CONTRATADA, esta indisponibilidade não será considerada no cálculo dos indicadores de desempenho;
- As indisponibilidades programadas por mudanças autorizadas não serão computadas nos indicadores de desempenho;
- Nos casos em que o chamado não puder ser resolvido em primeiro nível e o atendimento de segundo e terceiro nível não for de responsabilidade da CONTRATADA, o chamado não será utilizado para cômputo do indicador INS3;
- No caso do indicador de atendimento INS3, não serão computados os tempos em que a solicitação aguarda retorno de informações do solicitante, ou quando não existirem todos os pré-requisitos disponíveis de imediato (por exemplo, quando o solicitante não está presente no

ponto de atendimento presencial);

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

i) A CONTRATADA deverá lançar mão de todos os meios que julgar necessários para alcançar os indicadores de desempenho especificados (IND1 a IND10), tais como a adoção de mecanismos de redundância e verificação proativa. Nos casos em que os índices não forem atingidos, o CONTRATANTE somente considerará as justificativas da CONTRATADA nos casos em que os métodos proativos não forem implantados por questões que fujam das possibilidades da CONTRATADA;

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

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

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

7.6. Critérios Para Ajuste do Pagamento da CONTRATADA

7.6.1. Forma de pagamento

7.6.1.1. A prestação dos serviços será remunerada a partir da garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços que compõem a infraestrutura de TI do CONTRATANTE, seguindo o padrão em conformidade com o Anexo I, item 11.1 letra b, Portaria SGD/ME Nº 6.432, de 15 de junho de 2021:

b) Padronização da forma de mensuração dos serviços e pagamento:

Adoção de pagamento fixo mensal associado a atendimento de níveis mínimos de serviço (NMS) e mensurado a partir da estimativa de Categorias de Serviço e seus respectivos Perfis de Trabalho, por meio de Mapa de Pesquisa Salarial de referência, utilização de Fator-K único, apoiados por um modelo de Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal dos Serviços, elaborados e mantidos pelo Órgão Central do SISP.

7.6.1.2. O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado de acordo com a efetiva execução dos serviços, aplicados os descontos relativos ao eventual descumprimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos, bem como das demais obrigações contratuais.

7.6.1.3. Assim, o valor mensal a ser pago pelo serviço será calculado com base na fórmula abaixo:

$$\text{Remuneração Mensal} = \left[\left(\frac{\text{Valor Anual Contratado}}{12} \right) - \text{Ajuste Nível de Serviço} \right]$$

- Remuneração Mensal = valor mensal a ser pago à CONTRATADA.
- Valor Anual Contratado = valor Total anual estabelecido em CONTRATO.
- Ajuste Nível de Serviço = percentual de redução/glosa a ser aplicada em razão do não atingimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos.

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

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

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

Redução de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 5 (cinco) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% (trinta por cento) do valor total devido.	
Indicador de Nível de Serviço	Pontuação Acumulável
INS1	5 pontos a cada 0,1% ponto fora da meta
INS2	5 pontos a cada 1% fora da meta
INS3	5 pontos a cada 1% fora da meta para cada nível de prioridade.
INS4	3 pontos a cada 1% fora da meta
INS5	3 pontos a cada 1% fora da meta
Indicador de Desempenho	Pontuação Acumulável
IND1	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND2	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND3	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND4	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND5	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND6	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND7	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND8	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND9	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND10	10 pontos a cada 0,1% fora da meta

Tabela 11: Critérios para ajuste do Pagamento da CONTRATADA.

7.6.3. Durante o Período de Adaptação Operacional (PAO), os níveis de serviço previsto serão observados conforme item 6.5.2. Descrição dos eventos do período de ambientação.

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

7.6.5. Segue abaixo a fórmula para cálculo da porcentagem do Ajuste do Nível de Serviço Mensal:

- **Ajuste do Nível de Serviço** é o percentual que será abatido do valor mensal do contrato.
- **Somatório Pontos do Indicador de Nível de Serviço** é soma da pontuação acumulável das penalizações do Indicador de Nível de Serviço.
- **Somatório Pontos do Indicador de Nível de Desempenho** é soma da pontuação acumulável das penalizações do Indicador de Nível de Desempenho.
- **Somatório Pontos do Termo de Serviço** é soma da pontuação da penalização do Termo de Serviço

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

10

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

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

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

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

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

Sigla	Termo de Serviço	Referência	Pontuação
TRS1	Permitir a presença de profissional sem crachá onde há prestação de serviço para a contratante, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	5
TRS2	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	10
TRS3	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do Solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	10
TRS4	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de Indicador manipulado	100
TRS5	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para cada profissional.	5
TRS6	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	10
TRS7	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TRS8	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TRS9	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	10
TRS10	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do datacenter e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	10
TRS11	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
TRS12	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE	Por ocorrência	30
TRS13	Deixar de comunicar o contratante da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	10
TRS14	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI.	Por ocorrência	10
TRS15	Permitir que violações de segurança afetem ou causem Indisponibilidade dos sistemas do MMFDH, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	20
TRS16	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por ocorrência	10
TRS17	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, dentro do prazo definido de cinco dias úteis.	Por dia de atraso	3
TRS18	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no Prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10
TRS19	Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos.	Por ocorrência	10
TRS20	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10
TRS21	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para o MMFDH.	Por ocorrência	10

TRS22	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	5
TRS23	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da Identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	5
TRS24	Deixar de operar e monitorar proativamente o ambiente de TI, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência	20
TRS25	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência	5
TRS26	Deixar de realizar o controle e a programação de processo de mudança, e a avaliação de impacto, ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta.	Por ocorrência	10
TRS27	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços	Por ocorrência	10
TRS28	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS29	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo Inconveniente, que não respeite as normas deste Ministério ou que não atenda às necessidades, em no máximo 24 horas após a notificação formal.	Por ocorrência	10 pontos por dia incompleto que exceder as 24 horas
TRS30	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do MMFDH utilizados pela CONTRATADA	Por ocorrência	5
TRS31	Deixar de apresentar no prazo definido por este Termo de Referência as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA.	Por mês incompleto de atraso	10
TRS32	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, disponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	10
TRS33	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100
TRS34	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados	Por ocorrência	200
TRS35	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do contratante, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Por ocorrência	50
TRS36	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma recorrente, após formalmente notificada pelo MMFDH.	Por ocorrência	10
TRS37	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	10
TRS38	Deixar de apresentar ao CONTRANTE o impacto e o cronograma da solução do Problema no Tempo Máximo para Solução do Incidente do respectivo Incidente que deu origem ao Problema	Por ocorrência	5
TRS39	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS40	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100
TRS41	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	200
TRS42	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do contratante, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Por ocorrência	50
TRS43	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma recorrente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
TRS44	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS45	Deixar de designar profissionais técnicos para cada área especializada, que serão os pontos focais para alinhamento técnico sobre demandas operacionais e projetos com a CONTRATANTE, de forma a manter a continuidade das atividades de forma eficiente.	Por ocorrência	5
TRS46	Deixar de atender no triplo do tempo os chamados que não foram solucionados no Tempo Máximo para Solução do Incidente, no Tempo Máximo para Solução da Requisição e no Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada de acordo com o definido na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento.	Por chamado	5

Tabela 12: Termos de Serviço a serem Observados Pela CONTRATADA e Penalizações Aplicáveis

7.7. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

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

7.7.2. Ressaltamos as Sanções Administrativas constantes da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021:

1. 35. Definição de Sanções Administrativas

26. 1. 16. Deve-se contemplar a aplicação de sanções em razão das seguintes situações, observando o princípio da razoabilidade, bem como atentar para a proporcionalidade das penalidades ao prejuízo causado à Administração:

a) Reincidência frequente de desatendimento dos níveis de serviços das metas estabelecidas para os Indicadores de Níveis de Serviços;

b) Indicadores de níveis de serviços que caracterizem desvio de qualidade muito aquém do mínimo estabelecido em um dado indicador ou em um conjunto de indicadores, que caracterize o cabal desatendimento dos critérios de aceitação;

c) Inconformidades frequentes na execução dos serviços em relação aos processos definidos de atendimento e controle, a ponto de prejudicar a satisfatória fiscalização contratual ou o bom andamento do contrato.

26. 1. 17. Deve-se ainda estabelecer os procedimentos de cálculo e definição de possíveis penalidades, advertências e multas em forma de tabela, listas de verificação e/ou fórmulas de cálculo, a fim de assegurar a observância do mecanismo de proporcionalidade ao grau do prejuízo causado pelas faltas da contratada.

- 7.7.3. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:
- Advertência, por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;
 - multa moratória de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 10% (dez por cento) do valor total da Nota de Empenho;
 - multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;
 - em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida;
 - suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;
 - impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União com o conseqüente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;
 - A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa neste Termo de Referência.
 - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;
 - As sanções previstas nas alíneas a, e, f e g, poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.
- 7.7.4. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:
- 7.7.5. Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- 7.7.6. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- 7.7.7. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
- 7.7.8. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.
- 7.7.9. 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.
- 7.7.10. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 5 (cinco) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 7.7.11. 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.
- 7.7.12. 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.
- 7.7.13. 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.
- 7.7.14. 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.
- 7.7.15. 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.
- 7.7.16. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF;
- 7.7.17. Dentre as demais previsões contidas na legislação aplicável, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação de multa quando for observada a ocorrência dos seguintes eventos:
- Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
 - Ensejar o retardamento da execução do objeto;
 - Falhar ou fraudar na execução do contrato;
 - Comportar-se de modo inidôneo;
 - Cometer fraude fiscal;
 - Deixar de cumprir os requisitos legais, sociais e ambientais relacionados ao objeto contratado, conforme previsto nos requisitos da contratação. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
 - Utilizar ou manter na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, profissional que não atenda aos requisitos mínimos exigidos para o respectivo perfil e/ou deixar de efetuar sua substituição após notificação pelo CONTRATANTE e/ou deixar de apresentar documentação comprobatória de atendimento aos requisitos mínimos dos perfis profissionais e/ou deixar de substituir perfil profissional nas condições contratadas (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
 - Utilizar ou manter na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, funcionário que imprima conduta inconveniente, incompatível com suas atribuições, em desacordo às normas legais e/ou descordo às normas internas estabelecidas pelo CONTRATANTE. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
 - Executar, durante a vigência contratual, serviço incompleto e/ou paliativo como por permanente e/ou deixar de realizar a complementação de serviço em razão de incompletude e/ou situação correlata. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
 - Utilizar as dependências e/ou os recursos do CONTRATANTE para fins estranhos à execução do objeto do CONTRATO e/ou em desacordo com as instruções e normas internas do CONTRATANTE. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
 - Recusar-se a entregar ao CONTRATANTE qualquer documentação amparada pelo objeto do CONTRATO e/ou prevista nas obrigações da CONTRATADA, ou entregá-la com de forma incompleta ou com atraso. Assim como fornecer propositalmente, durante a execução contratual, informação incorreta, incompleta ou falsa. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);

- l) Recusar, suspender e/ou interromper a prestação dos serviços contratados, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- m) Destruir e/ou danificar equipamentos ou documentos de propriedade do CONTRATANTE e/ou expor o ambiente tecnológico do CONTRATANTE a riscos de Segurança da Informação, por culpa ou dolo de seus agentes. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- n) Permitir que seus funcionários realizem atividades sem a identificação obrigatória e/ou sem a utilização de EPI (Equipamento de Proteção Individual), quando o uso de tais equipamentos for necessário. Assim como permitir situação que crie possibilidade de causar ou cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais. Assim como não instalar EPC (Equipamento de Proteção Coletiva), quando necessário. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- o) Deixar de cumprir horários relacionados à prestação e/ou critérios de disponibilidade e/ou requisitos de cobertura e/ou quaisquer outros requisitos obrigatórios dos serviços contratados, conforme estabelecido em CONTRATO ou determinado, por escrito, pelo CONTRATANTE. (Por evento e por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- p) Deixar de cumprir determinação e/ou instrução formal do CONTRATANTE, inclusive as emitidas pela equipe de fiscalização do CONTRATO. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação)
- q) Descumprir reiteradamente critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço exigidos, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado, resultando na indisponibilidade dos serviços contratados e na perda dos benefícios da contratação. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação)
- r) Recusar-se a executar serviço amparado pelo objeto do CONTRATO e/ou recusar-se a corrigir erros e/ou falhas na execução dos serviços contratados, incluindo o cumprimento da garantia técnica e/ou deixar de atender à requisito obrigatório do(s) serviço(s) contratado(s). (Por evento e por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- s) Agir com dolo ou má-fé durante a execução contratual perante os compromissos assumidos contratualmente. Assim como praticar atos de má-fé ciente das consequências que possam vir a ocorrer, ou praticá-los de modo beneficiar-se de algo. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- t) Manipular, por quaisquer meios ou estratégias, indicadores de níveis de serviço e/ou relatórios de serviço e/ou bases de dados das ferramentas de gerenciamento de serviços e monitoramento do ambiente tecnológico de modo a alterar e/ou interferir indevidamente nos resultados dos serviços prestados e/ou nas avaliações de qualidade e/ou nos níveis de serviço. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- u) Deixar de manter a documentação de habilitação atualizada. Ou recusar-se a apresentar documentos complementares relacionados à sua habilitação, documentação fiscal, documentação trabalhista e/ou documentação previdenciária, quando solicitado. Ou, ainda, perder as condições de habilitação exigidas. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- v) Deixar de efetuar o pagamento de salários, vale transporte, vale refeição, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como deixar de arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas de sua responsabilidade relacionadas à execução do CONTRATO. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- w) Deixar de cumprir qualquer outra obrigação contratual explícita ou derivada e/ou deixar de atender a qualquer outro requisito específico dos serviços contratados (explícitos ou derivados). (por evento / por dia de inadimplemento da obrigação);
- x) Deixar de cumprir, violar ou implementar rotinas em desconformidade com a Política de Segurança da Informação e Comunicações - POSIC, do CONTRATANTE. (por evento / por dia de inadimplemento da obrigação);
- y) Manipular ou descaracterizar indicadores, metas de níveis de serviço, relatórios ou quaisquer informações que afetem os indicadores de qualidade do serviço prestado (por evento / por dia de inadimplemento da obrigação);
- z) Provocar ou dar causa a qualquer indisponibilidade não planejada (localizada ou generalizada) nos devices dos ambientes sob responsabilidade técnica da CONTRATADA (por evento / por dia de inadimplemento da obrigação);
- aa) Manter ou deixar de afastar profissional que tenha incorrido conduta de modo inconveniente ou desrespeitoso com Agentes Públicos; desrespeito às normas internas; casos em que o profissional não atenda às necessidades operacionais do CONTRATANTE, dentre outros, após a notificação do CONTRATANTE (por evento / por dia de inadimplemento da obrigação).

7.7.18. Nos termos da IN SEGES/MPDG n. 5/2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

- a) não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou
- b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

7.7.19. A aplicação de descontos/glosas em função do descumprimento de critérios de qualidade, avaliação de resultados e/ou níveis mínimos de serviço exigidos não concorre com a aplicação (concomitante ou não) das sanções administrativas previstas em CONTRATO, inclusive daquelas previstas em função do reiterado descumprimento dos critérios de qualidade do serviço, sendo essa uma prerrogativa da Administração;

7.7.20. Cumpre ao GESTOR DO CONTRATO e à autoridade administrativa competente, considerando o princípio da proporcionalidade, avaliar dentre as ocorrências acima a adequação de aplicar a sanção de ADVERTÊNCIA antes da gradação para sanção de MULTA.

7.7.21. Ao exceder o limite máximo admitido de infrações durante a vigência contratual ou mediante o reiterado descumprimento de critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço exigidos ou diante da reiterada aplicação de sanções contratuais, o CONTRATANTE deverá avaliar a possibilidade de promover a rescisão do CONTRATO em função da inexecução total ou parcial do objeto, da perda de suas funcionalidades e da comprovada desconformidade com os critérios mínimos de qualidade exigidos ressalvada a aplicação adicional de outras sanções administrativas cabíveis, respeitado os princípios da razoabilidade, da proporcionalidade, da ampla defesa e do contraditório.

7.8. Do pagamento

7.8.1. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, contados a partir do recebimento da Nota Fiscal/Fatura através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

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

7.8.3. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura no momento em que o órgão contratante atestar a execução do objeto contratado.

7.8.4. 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 sites eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.

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

- 7.8.6. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, 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.
- 7.8.7. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 7.8.8. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.
- 7.8.9. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.
- 7.8.10. 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, observando o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3 de 26 de abril de 2018.
- 7.8.11. 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.
- 7.8.12. 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.
- 7.8.13. 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.
- 7.8.13.1. 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.
- 7.8.14. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 7.8.14.1. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.
- 7.8.15. 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 =	(6 / 100)	I = 0,00016438
		365	TX = Percentual da taxa anual = 6%

8. ESTIMATIVA DE PREÇO DA CONTRATAÇÃO

- 8.1. A estimativa de preço da contratação foi realizada pela Equipe de Planejamento de Contratação para elaboração do orçamento detalhado, composta por preços unitários e fundamentada em pesquisa de preços realizada em conformidade com os procedimentos administrativos estabelecidos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 5 de agosto de 2020, da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia. E após atualizada conforme a PORTARIA SGD/ME Nº 4.668, DE 23 DE MAIO DE 2022.
- 8.2. Para os itens 1 a 10 serão utilizados os valores de referência da Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, alterada pela Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022, da Secretaria de Governo Digital - SGD, a qual dispõe o seguinte:

11. DA REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE PREÇO

(...)

11.28. Desse modo, a elaboração da pesquisa salarial publicada pela SGD cumpre todos os requisitos constantes da Instrução Normativa Seges/ME nº 73, de 2020, com o intuito de desonerar os órgãos e entidades da administração pública da realização de procedimento adicional para composição do preço de referência relacionado à alocação de perfis profissionais.

8.2.1. Os Serviços de Automação Tecnológica e SOC/NOC itens 11 (onze) ao 13 (treze), identificamos em pesquisa de preços que estes referidos serviços são contratados através de outros parâmetros, esclarecemos que não é comum o CONTRATANTE neste tipo de tarefa, especificar o quantitativo de profissionais necessários como condições para contratação, considerando que as atividades prestadas visam atingir os Níveis Mínimos de Serviços para maior qualidade e produtividade.

8.2.2. Ressalta-se que a estimativa de remuneração dos profissionais serve apenas como insumo para obtenção do preço de referência da contratação e não vincula a execução contratual, porquanto a Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 2019, veda que seja prevista em edital a remuneração dos funcionários da contratada.

8.3. Deste documentos obteve-se o seguinte resultado consolidado:

Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço								
Grupo	Item	Categoria de Serviço			Fator K 2,35			
		Perfil	Salário de referência (A)	Qtd (B)	Valor unitário máximo mensal do Perfil (C) (C = A x 2,35)	Valor mensal máximo por Perfil (D = C x B)	Valor anual máximo por perfil (E = D x 12 meses)	Valor Bienal máximo por perfil (F = E x 2)
	1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Junior	R\$ 1.347,18	6	R\$ 3.165,87	R\$ 18.995,22	R\$ 227.942,64	R\$ 455.885,28

2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R\$ 1.854,02	8	R\$ 4.356,95	R\$ 34.855,60	R\$ 418.267,20	R\$ 836.534,40
3	Administrador de banco de dados - Sênior	R\$ 9.929,10	1	R\$ 23.333,39	R\$ 23.333,39	R\$ 280.000,68	R\$ 560.001,36
4	Administrador de sistemas operacionais - Sênior	R\$ 8.341,05	2	R\$ 19.601,47	R\$ 39.202,94	R\$ 470.435,28	R\$ 940.870,56
5	Analista de redes e de comunicação de dados - Sênior	R\$ 7.105,84	1	R\$ 16.698,72	R\$ 16.698,72	R\$ 200.384,64	R\$ 400.769,28
6	Administrador em segurança da informação - Sênior	R\$ 11.581,68	1	R\$ 27.216,95	R\$ 27.216,95	R\$ 326.603,40	R\$ 653.206,80
7	Técnico de Rede (Telecomunicações) - Sênior	R\$ 2.943,70	1	R\$ 6.917,70	R\$ 6.917,70	R\$ 83.012,40	R\$ 166.024,80
8	Analista de sistemas de automação - Sênior	R\$ 8.141,81	1	R\$ 19.133,25	R\$ 19.133,25	R\$ 229.599,00	R\$ 459.198,00
9	Analista de suporte computacional - Sênior (Supervisor de atendimento)	R\$ 6.590,90	1	R\$ 15.488,62	R\$ 15.488,62	R\$ 185.863,44	R\$ 371.726,88
10	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (Gerente de Operação)	R\$ 16.582,20	1	R\$ 38.968,17	R\$ 38.968,17	R\$ 467.618,04	R\$ 935.236,08
11	Serviço de Automação Tecnológica	24hx7dx365d	Sob demanda	R\$ 9.261,71		R\$ 111.140,52	R\$ 222.281,04
12	Serviço de SOC	24hx7dx365d	Sob demanda	R\$ 14.860,00		R\$ 178.320,00	R\$ 356.640,00
13	Serviço de NOC	24hx7dx365d	Sob demanda	R\$ 18.256,25		R\$ 219.075,00	R\$ 438.150,00
Quantitativo Total Equipe:				Custo Total Mensal da Equipe (Soma item 1 ao 10)	R\$ 240.810,56	Custo Total Anual da Equipe R\$2.889.726,72	Custo Total Bienal Equipe R\$5.779.453,44
Quantitativo Total Serviços:				Custo Total Mensal dos Serviços (Soma Item 11 ao 13)	R\$ 42.377,96	Custo Total Anual dos Serviços R\$508.535,52	Custo Total Bienal Serviços R\$1.017.071,04
Custo Total Mensal (Equipe + serviço)					R\$ 283.188,52		
Custo Total Anual (Equipe + serviço)					R\$3.398.262,24		
Custo Total Bianual (Equipe + serviço)					R\$6.796.524,48		

Tabela 13 - Valor estimado

8.4. Considerando que o valor estimado da contratação não ultrapassa o limite estabelecido no inc. I do art. 2º da Instrução Normativa SGD/ME nº 5, de 11 de janeiro de 2021, bem assim que não se trata de pregão para registro de preços de que cuida o inc. II do art. 2º da referida norma, o presente procedimento licitatório fica dispensado da necessidade de submissão prévia à Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia.

8.5. A equipe de planejamento da contratação informa que o valor mensal máximo para esta contratação será de **R\$ 283.188,52 (duzentos e oitenta e três mil cento e oitenta e oito reais e cinquenta e dois centavos)**. O valor máximo Bianual da contratação será de **R\$ 6.796.524,48 (seis milhões, setecentos e noventa e seis mil quinhentos e vinte e quatro reais e quarenta e oito centavos)**.

9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

9.1. As despesas decorrentes deste projeto correrão à conta dos recursos consignados no Orçamento Geral da União para o exercício de 2022 a cargo do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos;

9.2. O impacto orçamentário já está definido quando o PAC 2022 (o planejamento da contratação seguirá as metas e objetivos constantes no PDTIC 2022-2023) foi aprovado para a aquisição, restando o processo de licitação, desde a elaboração dos artefatos até o momento da homologação, trazer vantagens e diminuição do valor previsto na Natureza de Despesa do Plano Interno Orçamentário.

9.3. Cronograma físico-financeiro

9.3.1. O pagamento será realizado em parcelas fixas mensais, após a entrega e validação dos serviços.

9.3.2. Gestão/Unidade: 810002 - Setorial Orçamentaria e Financeira - MMFDH

9.3.3. Fonte de Recursos: 0100

9.3.4. Ação: 2000 – Administração da Unidade

9.3.5. PTRES: 174791

9.3.6. PO: 000F - Integração de Aquisição de Tecnologia da Informação

9.3.7. Programa de Trabalho: 14.122.0032.2000.0001

9.3.8. Adequação Orçamentária

9.3.9. A Secretaria do Tesouro Nacional (STN) instituiu, a partir de 2018, o elemento de despesa 40 - Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (Pessoa Jurídica). As mudanças referem-se à exclusão do elemento 39 (Outros serviços de terceiros) para classificar as despesas de Tecnologia da Informação e Comunicação, as quais passaram a ser exclusivas do elemento 40.

9.3.10. O quadro a seguir apresenta as naturezas de despesas explicitamente relacionadas a serviços de Operações de Infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC, conforme Manual SIAFI Web.

NATUREZA DE DESPESA	DESCRIÇÃO
33904011	SUPORTE DE INFRAESTRUTURA DE TIC
33904010	SUPORTE A USUÁRIO DE TIC

10. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

10.1. Diante da complexidade técnica, logística, além dos riscos associados do início da execução contratual, o contrato terá a primeira vigência com prazo de 24 (vinte e quatro) meses, sendo que as próximas renovações contratuais será de igual período, admitindo-se prorrogações, limitado a 60 (sessenta) meses constante da Portaria SGD/ME nº 6.432:

"9. ESTRUTURA DOS SERVIÇOS A SEREM EXECUTADOS

11. 4. 3. Nesse sentido, observa-se que o objeto do presente modelo possui complexidade elevada, demandando das contratadas um período de imersão na contratante com vistas a assimilar processos, estabelecer fluxos e operacionalizar os serviços.

11. 4. 4. Outro elemento decisivo no dimensionamento adequado da vigência contratual é o tempo de comissionamento e de eventual substituição dos recursos tecnológicos empregados e de transferência do conhecimento acerca da utilização desses recursos, além do período de internalização dos processos e procedimentos de gerenciamento de TIC da contratante.

10.2. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação.

11. DO REAJUSTE DE PREÇOS

11.1. Em conformidade com o disposto no art. 13 do Decreto nº 9.507/2018 e nas Instruções Normativas nº 01/2019/SGD/ME e 05/2017/SEGES/ME, será admitido REAJUSTE de preços por aplicação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação da Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (ICTI/IPEA) ou outro índice específico que venha a substituí-lo;

11.1.1. O TERMO INICIAL do período de reajuste é a data prevista para apresentação da proposta ou do orçamento a que essa proposta se referir, ou, no caso de novo reajuste, a data a que o anterior tiver se referido. Os novos valores contratuais decorrentes do reajuste terão suas vigências iniciadas a partir da data-base para concessão do reajuste anual ou em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão dos reajustes futuros.

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

11.3. 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.

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

11.5. 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.

11.6. 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.

11.7. O reajuste será realizado por apostilamento.

12. CRITÉRIOS TÉCNICOS PARA SELEÇÃO DO FORNECEDOR

12.1. Regime, Tipo e Modalidade de licitação

12.1.1. A contratação para execução indireta de serviços será realizada pelo regime de "empregada por preço global", embora o pagamento venha a ser efetuado em parcelas mensais, onde se contrata a execução de um serviço por preço certo de unidades determinadas (Conforme item 11.37.1 da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021).

12.1.2. O tipo dessa licitação será menor preço.

12.1.3. Considerando a natureza dos serviços e o disposto no § único do art. 25 da Instrução Normativa 01/2019/SGD, a licitação será realizada na modalidade Pregão Eletrônico observando, como critério de julgamento, o menor preço.

12.1.4. Cabe ressaltar, que o objeto desta contratação se enquadra como bens e serviços comuns e será constituída por uma única solução de TIC, conforme justificativa expressa no item 3.13 deste Termo de Referência.

12.2. Justificativa para a aplicação do direito de preferência e margens de preferência

12.2.1. Por se tratar de aquisição de bens de informática, será igualmente concedido direito à preferência de contratação, se aplicável, para:

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

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

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

12.2.5. Não haverá tratamento diferenciado e simplificado para as microempresas e empresas de pequeno porte. Em conformidade com inc. III do art. 49 da Lei Complementar nº 123/06, tal tratamento não se mostra vantajoso para a administração pública por representar possibilidade de prejuízo ao conjunto ou complexo do objeto a ser contratado, no que diz respeito ao ponto fundamental que é a manutenção da padronização da aquisição por grupos para atender a solução. Assevera essa questão, o artigo 15 da Lei nº 8.666/93 e a Súmula nº 247/TCU.

12.3. Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação

12.3.1. Será requerida das empresas LICITANTES, para fins de habilitação técnica, a comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características e quantidades compatíveis com o objeto desta licitação, mediante a apresentação de documentação que comprove o atendimento aos critérios listados a seguir:

a) Apresentação de Proposta de Preços, nos termos do item 12.6, modelo Anexo F, e

b) Realização de Vistoria Técnica, nos termos do item 12.7, devendo apresentar declaração de vistoria, modelo Anexo J.

12.3.2. A licitante poderá optar pela não realização da Vistoria técnica nos termos do item 12.7.6, devendo apresentar declaração de dispensa de vistoria, modelo Anexo K.

12.3.3. É facultado ao CONTRATANTE a instauração de diligência destinada a esclarecer ou a confirmar a veracidade das informações prestadas pela CONTRATADA constantes de sua Comprovação de Capacidade Técnica, Proposta de Preços e de eventuais documentos anexados.

12.4. Da justificativa pelo tipo e modalidade de licitação

12.4.1. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507/2018, constituindo-se em “serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios” à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos, não envolvem a tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e não estão relacionados ao poder de polícia, de regulação, de outorga de serviços públicos e de aplicação de sanção.

12.4.2. Os serviços objeto dessa contratação são passíveis de execução indireta, nos termos da legislação vigente, e constituem em atividades de alta relevância, por apoiar processos finalísticos, de gestão e de apoio do MMFDH, contribuindo assim para manter em funcionamento as operações e funções do Ministério. Ainda, o objeto deste TERMO DE REFERÊNCIA se caracteriza como serviço de natureza continuada em função da sua essencialidade e habitualidade para o CONTRATANTE, ou seja, uma eventual paralisação desses serviços pode implicar prejuízos às atividades.

12.4.3. Nos termos do art. 15 da IN 05/SEGES/MPDG, “os serviços prestados de forma contínua são aqueles que, pela sua essencialidade, visam atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público ou o funcionamento das atividades finalísticas do órgão ou entidade, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional”. Quanto ao tipo de serviço, em conformidade com o art. 1º da Lei nº 10.520/2002, com o Decreto nº 10.024/2019 e com o art. 14 da IN 05/SEGES/MPDG, o objeto pretendido enquadra-se como “SERVIÇO COMUM” por apresentar, independentemente de sua complexidade, “padrões de desempenho e qualidade que possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado”.

12.4.4. Por fim, a prestação de serviços não envolve “dedicação exclusiva de mão de obra” nos termos do art. 17 da IN 05/SEGES/MPDG, do §1º, do art. 2º, da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a ADMINISTRAÇÃO, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta. Registre-se ainda, que existem diversos fornecedores capazes de executar o objeto proposto no Termo de Referência, motivo que assegura ao MMFDH e o emprego da modalidade licitatória do pregão eletrônico com julgamento pelo critério de menor preço global atendidas as especificações e características técnicas exigidas no presente Termo de Referência.

12.5. Do atestado de Capacidade Técnica

12.5.1. Atestado de Capacidade Técnica que comprove a execução de pelo menos 1.000 (mil) horas em serviços de modelagem, redesenho, implementação e automação de processos que envolva atendimentos, gestão de TI, incidentes, mudanças e problemas;

12.5.2. Atestado de Capacidade Técnica, fornecido por Pessoa Jurídica de Direito Público ou Direito Privado, no qual se comprove que a LICITANTE tem capacidade para atender a demanda decorrente da contratação objeto desta licitação, bem assim experiência no fornecimento, na logística e na prestação de serviços e/ou entrega de bens que compõem o objeto do certame.

12.5.3. Os atestados de capacidade técnica deverão referir-se a serviços prestados e/ou contratações realizadas no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

12.5.4. A empresa deverá, nos termos do Art. 30, parágrafo 1º, da Lei 8.666/93, juntamente com a documentação de habilitação necessária, comprovar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, por meio da apresentação de atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da LICITANTE, em documento timbrado, emitido por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada, que comprove ter a empresa LICITANTE executado ou que esteja executando serviços de características técnicas semelhantes ao objeto desta contratação nos termos da Lei.

12.5.5. A Licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, caso solicitado.

12.5.6. No (s) atestado (s) devem estar explícitos a identificação completa da instituição que está fornecendo o atestado. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

12.5.7. Um mesmo atestado poderá conter várias competências.

12.5.8. Serão aceitos os somatórios de atestados.

12.5.9. A critério do MMFDH poderá ser necessário diligenciar a pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacidade Técnica, visando obter informações objetivas sobre o serviço prestado e/ou produtos entregues. Se for encontrada divergência entre o especificado nos atestados ou certificados de capacidade e o apurado em eventual diligência, além da desclassificação no presente processo licitatório, fica sujeita a licitante às penalidades cabíveis.

12.5.10. A empresa deverá apresentar declaração de que possui pleno conhecimento das condições necessárias à prestação dos serviços, conforme o modelo Anexo H - Modelo de Declaração de Termo de Ciência.

12.5.11. Convém destacar que, na análise dos atestados de capacidade técnica, o CONTRATANTE primará pela finalidade precípua da exigência, qual seja: a demonstração de que os licitantes possuem condições técnicas para executar o objeto pretendido pela Administração caso venha a sagrar-se vencedor da licitação. Assim, preservada a aderência aos ditames legais e constitucionais fundamentais, o exame documental balizar-se-á nos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e do formalismo moderado o que, por óbvio, não significa que serão admitidos quaisquer informalismos ou erros grosseiros.

12.5.12. A eventual recusa do(s) emitente(s) do(s) ATESTADO(S) em prestar esclarecimentos e/ou fornecer documentos comprobatórios, ou sofrer diligências, ou a constatada inexistência das informações atestadas, poderá desconstituir o(s) ATESTADO(S) o que poderá, inclusive, configurar prática criminosa, ensejando comunicação ao Ministério Público Federal e abertura de Processo Administrativo Disciplinar, conforme o caso, para fins de apuração de responsabilidades.

12.6. Da proposta de preços

12.6.1. A proposta de preços deverá ser apresentada de acordo com o modelo do Anexo F, contendo o resumo da proposta de preços e observando estritamente a descrição dos itens e os quantitativos listados no neste Termo de Referência de forma a garantir a sua exequibilidade e permitir seu julgamento. A proposta técnica de preços deverá ter prazo de validade não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, a partir da data da sessão pública.

12.6.2. A licitante deverá declarar, no momento de sua PROPOSTA, que possui capacidade técnica adequada para executar o objeto da licitação atendendo aos critérios de qualidade e aos níveis de serviço exigidos, cumprindo os requisitos especificados para a presente contratação.

12.6.3. A proposta deverá ser redigida em Língua Portuguesa (pt-BR), salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, devidamente datada, sendo clara e precisa, sem alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado, com todos os preços expressos em REAIS (R\$) e declaração expressa de que os serviços ofertados atendem aos requisitos técnicos especificados no TERMO DE REFERÊNCIA.

12.6.4. O licitante é o único responsável pelas informações sobre tributos. Não caberá qualquer reivindicação para majoração de preço em virtude de possíveis equívocos cometidos. Efetuar-se-á a devida correção quando houver alteração da respectiva legislação tributária que rege a operação objeto do instrumento contratual, após a data estabelecida para apresentação da PROPOSTA;

12.6.5. Se houver indícios de que as propostas de preços apresentadas pelas Licitantes tornem o contrato inexequível em todas ou em parte das exigências de cumprimento de obrigações contratuais, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, caberá à contratante, ao longo do processo licitatório ou a qualquer tempo, solicitar às mesmas Licitantes a demonstração de exequibilidade do contrato. Estas deverão apresentar justificativas e

comprovações em relação aos custos do projeto, embasando, portanto, a decisão do contratante a respeito da desclassificação da proposta. Caso a demonstração da exequibilidade seja insuficiente, o contratante poderá adotar os procedimentos previstos no Anexo II da IN n 05/2017 - SLTI/MPOG.

12.6.6. A Contratada deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objetivo da licitação exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do Art. 57 da Lei n° 8.666/1993.

12.7. Da vistoria técnica

12.7.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, os licitantes poderão realizar vistoria técnica nas instalações do local de centralização dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim (franqueada a opção por declarar opção por não realização da vistoria).

12.7.2. Quando autorizadas, as vistoria técnica poderão ser realizadas de segunda à sexta-feira, no horário entre 09:00 horas às 17:00 horas, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo telefone (61) 2027-3251 ou através do e-mail cgti@mdh.gov.br.

12.7.3. Na vistoria técnica serão apresentadas aos licitantes as seguintes informações cujo nível de sensibilidade ou detalhamento não permitem sua divulgação junto a este Termo de Referência:

- a) Detalhamento do ambiente tecnológico, dos *devices* e dos sistemas de informação do CONTRATANTE;
- b) Detalhamento do ambiente físico da infraestrutura de TI do CONTRATANTE;
- c) Esclarecimento de eventuais dúvidas e questionamentos elaborados pelos licitantes acerca do presente termo de referência e das demais informações prestadas durante a vistoria técnica.

12.7.4. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública. Para a realização da vistoria, o licitante, ou o seu representante, deverá estar devidamente identificado.

12.7.5. Para fins de qualificação técnica a realização da vistoria técnica deverá ser comprovada mediante apresentação pelo licitante, junto com os demais documentos de habilitação técnica, de declaração de vistoria assinada pelo servidor responsável, conforme item 3.3 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n° 05/2017.

12.7.6. Considerando a jurisprudência recente do Tribunal de Contas da União (TCU), tais como o Acórdão n° 730/2019-Plenário, fica franqueado aos licitantes a alternativa de apresentação de DECLARAÇÃO DE OPÇÃO POR NÃO REALIZAÇÃO DE VISTORIA, sem prejuízo à consecução do objeto.

12.7.7. A vistoria tem a finalidade de subsidiar de informações necessárias para a elaboração de suas propostas, com o objetivo de garantir maior segurança para a Administração Pública.

12.8. Critérios de julgamento técnico

12.8.1. A Licitante será considerada tecnicamente habilitada se restar inequivocamente comprovado atender integralmente ao disposto nos critérios técnicos de habilitação, dessa forma:

- a) Tenha apresentado sua Proposta de Preços em conformidade com o atendimento dos requisitos estabelecidos no item 12.6 e modelo Anexo F;
- b) Tenha apresentado TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, em conformidade com o atendimento do item 6.8 e modelo Anexo E;
- c) Tenha apresentado DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA, em conformidade com o modelo Anexo E;
- d) Tenha apresentado TERMO DE INTEGRIDADE, em conformidade com o modelo Anexo I;
- e) Tenha apresentado DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA ou DECLARAÇÃO DE OPÇÃO POR NÃO REALIZAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA em conformidade com o atendimento dos requisitos estabelecidos no item 12.7 e modelos Anexo J ou Anexo K;
- f) Tenha comprovado sua capacidade técnico-operacional através da apresentação de ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA que atendam aos requisitos estabelecidos no item 12.5.

12.8.2. A licitante será considerada inabilitada caso não comprove inequívoco atendimento aos critérios técnicos de habilitação e/ou deixe de apresentar quaisquer dos documentos exigidos para a habilitação e/ou apresente documentos em desacordo com o estabelecido, não se admitindo complementação posterior (exceto àquelas requisitadas em procedimento de DILIGÊNCIA). Durante a avaliação documental poderá o CONTRATANTE solicitar prazo adicional com o objetivo de promover análise minuciosa dos documentos apresentados.

12.8.3. Nos termos da Instrução Normativa SEGES n° 05/2017, será desclassificada a proposta que “contenha vício insanável ou ilegalidade, que apresente preço superior ao máximo fixado, ou apresentar preço manifestadamente inexequível”.

12.9. Critérios de aceitabilidade de preços unitários e globais

12.9.1. Os preços máximos admitidos são aqueles fixados na estimativa de custo total da pretensão contratual, conforme demonstrados no item 8;

12.9.2. Não serão aceitos preços irrisórios e/ou inexequíveis, cabendo à Administração a faculdade de promover verificações, através de pedido de esclarecimentos, apresentação de documentações complementares ou por meio de diligências necessárias, na forma do § 3º art. 43 da Lei nº 8.666/93.

12.9.3. Considera-se que são potencialmente inexequíveis aquelas propostas que inviabilizem a execução do contrato, por apresentarem preços que não reflitam os custos, em bases de mercado, dos insumos necessários e tributos incidentes. Havendo indício de inexequibilidade da proposta, será instaurada diligência para que o licitante ofertante da proposta possa comprovar sua exequibilidade.

12.9.4. Para comprovar a exequibilidade de sua proposta, o licitante deverá apresentar justificativas e documentos que comprovem a viabilidade e a compatibilidade dos valores ofertados com os custos e despesas necessários à completa execução do objeto contratual, sendo garantido tratamento sigiloso aos documentos apresentados.

12.9.5. Antes de ter sua proposta desclassificada por inexequibilidade, à licitante será franqueada oportunidade de defesa, nos termos e condições exigidos pelo instrumento convocatório;

12.9.6. Erros sanáveis no preenchimento da proposta não constituem motivação para sua desclassificação, situação na qual o pregoeiro poderá conceder prazo para ajuste pelo licitante.

13. DAS DEMAIS CONDIÇÕES GERAIS

13.1. Do provimento de recursos necessários à execução contratual

13.1.1. Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários à prestação dos serviços contratados. O CONTRATANTE poderá dispor à CONTRATADA os recursos de TIC utilizados em seu ambiente interno, caso haja disponibilidade, tais como estações de trabalho (microcomputadores) e recursos de comunicação (acesso à internet). Porém, caso a CONTRATADA julgue necessário utilizar recursos de maior capacidade ou desempenho em relação àqueles fornecidos pelo CONTRATANTE deverá, às suas expensas, providenciar a disponibilização desses recursos aos seus colaboradores. O CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA:

- a) Acesso físico às dependências relacionadas à prestação dos serviços;
- b) Acesso lógico e os respectivos privilégios adequados nos sistemas, aplicações e ferramentas necessárias a perfeita execução dos serviços, exclusivamente para os profissionais diretamente envolvidos em sua execução;

c) Instalações e mobiliário necessárias à execução dos serviços, não sendo permitido à CONTRATADA alocar nas dependências do CONTRATANTE profissionais que não atuem na execução do CONTRATO; e

d) Acesso aos *devices* do ambiente gerenciado, incluindo as soluções de *hardware* e *software* de sua propriedade necessárias à execução das atividades contratadas, não desobrigando a CONTRATADA de fornecer eventuais soluções de *software* especificadas na contratação (quando for o caso).

13.1.2. Nos casos em que a CONTRATADA fizer uso dos recursos de TIC disponibilizados pelo CONTRATANTE esta não poderá alegar a insuficiência desses (em quantidade, desempenho ou qualquer outro aspecto) para entregar serviços fora do padrão de qualidade e/ou dos prazos exigidos.

13.1.3. À CONTRATADA caberá fornecer todos os demais recursos e condições técnicas necessárias à execução dos serviços, incluindo ferramentas específicas, materiais de apoio, materiais de identificação, equipamentos de proteção individual, etc. Com relação ao uso dos recursos de impressão do CONTRATANTE, a CONTRATADA somente efetuará as impressões estritamente associadas às atividades técnicas vinculadas aos serviços demandados pelo CONTRATANTE. Com relação ao uso de recursos de telefonia do CONTRATANTE a CONTRATADA deverá manter controle das ligações telefônicas (locais, nacionais, internacionais, celulares) realizadas pela sua equipe com finalidade de apoio e suporte à execução dos serviços contratados.

13.1.4. Com relação ao uso de recursos tecnológicos (*hardware* e/ou *software*) da CONTRATADA no ambiente do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá observar que, no caso de optar por utilizar e ou instalar alguma solução tecnológica no ambiente para a prestação de serviços, fica obrigada a solicitar a autorização prévia à implementação para que o CONTRATANTE decida a respeito da adequação e possa adotar todas as providências cabíveis à eventual implementação.

13.1.5. A solicitação por parte da CONTRATADA deverá incluir o projeto detalhado de implementação da solução, informando sua descrição, escopo de atuação, infraestrutura necessária, documentação de licenciamento e propriedade, benefícios e vantagens, os recursos profissionais e tecnológicos envolvidos, prazos e níveis de acesso necessários.

13.1.6. Toda solução tecnológica instalada nas dependências do CONTRATANTE, a pedido da CONTRATADA, será de livre acesso de consulta aos representantes indicados pelo CONTRATANTE que, ocasionalmente e quando aplicável, pode contemplar além dos servidores da área de Tecnologia da Informação, equipe de fiscalização contratual e representantes de órgão internos/externos de controle.

13.1.7. Caberá à CONTRATADA toda providência junto ao fabricante/fornecedor e/ou detentor da propriedade intelectual da solução tecnológica quanto à ciência e/ou autorização (se aplicável) das condições de uso do produto nas dependências do CONTRATANTE, afastando qualquer interpretação de aquisição da solução tecnológica pelo CONTRATANTE e/ou uso não autorizado.

13.1.8. No caso de uma solução implementada pela CONTRATADA causar instabilidade/indisponibilidade do ambiente computacional, ficando comprovada culpa, esta poderá sofrer sanções administrativas e contratuais cabíveis, além de responder por eventuais prejuízos decorrentes. A CONTRATADA assume todos e quaisquer ônus financeiros referente às eventuais reclamações/processos judiciais de fabricantes/fornecedores da solução tecnológica licenciada para a CONTRATADA contra o uso destas nas dependências do CONTRATANTE.

13.2. Da participação de consórcios e cooperativas

13.2.1. A possibilidade de participação ou não em licitações de empresas em consórcio fica ao juízo discricionário da Administração, conforme amplamente discutido na Jurisprudência, como, por exemplo, os Acórdãos nº 1.165/2012-Plenário, 1.946/2006-Plenário, 22/2003-Plenário, abaixo transcritos.

Assim, como é de amplo conhecimento daqueles que lidam com licitações, a jurisprudência desta Corte aponta para o caráter discricionário no que concerne à decisão acerca da participação de consórcios nos diversos eventos licitatórios, a teor do art. 33 da Lei de Licitações. Acórdão 1165/2012-Plenário.

Acórdão TCU nº 1.946/2006 – Plenário: a permissão da participação de consórcio é uma escolha discricionária do administrador, a ser analisada em cada caso concreto, dependendo do requisito de alta complexidade ou relevante vulto da obra, o qual não se acha presente na licitação do TST.

Acórdão nº 22/2003 – Plenário: No mesmo sentido é a regra insculpida no art. 33 da Lei nº 8.666/93, que estipula as normas a serem seguidas pela Administração nas hipóteses em que for permitida a participação de consórcios na licitação. Trata-se de escolha discricionária da Administração, a ser verificada caso a caso. Muitas vezes, a formação de consórcio pode ensejar redução no caráter competitivo, pois facilitaria que empresas, que seriam naturalmente competidoras entre si, acordassem para participar da licitação.

13.2.2. Considerando as características do objeto, não será admitida a participação de consórcios e cooperativas.

13.3. Da subcontratação

13.4. Não será permitida a subcontratação, dentre outras razões porque a execução dos serviços exige estrito controle quanto à qualificação técnica da equipe, por se tratarem de serviços críticos, elevada complexidade e criticidade e que demandam alto controle de segurança da informação, sigilo e preservação dos dados. Os resultados, de igual modo, exigem demonstração e controle minucioso quanto à efetividade, qualidade e alinhamento aos preceitos contratuais. Além do que a permissão da subcontratação traria dificuldade para a análise de exequibilidade e compatibilidade dos preços com a demanda, em que se utiliza planilha de custos e formação de preços como instrumento de apoio.

13.5. Os profissionais alocados na prestação dos serviços deverão ser parte integrante do quadro de funcionários da CONTRATADA.

13.6. Da alteração subjetiva

13.7. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/por 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.

13.8. ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

13.9. ANEXO A - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA SOLUÇÃO

13.10. ANEXO B - PARQUE TECNOLÓGICO E DADOS HISTÓRICOS DO MMFDH

13.11. ANEXO C - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

13.12. ANEXO D - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

13.13. ANEXO E - TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

13.14. ANEXO F - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

13.15. ANEXO G - MODELO ORDEM DE SERVIÇO/FORNECIMENTO

13.16. ANEXO H - MODELO DE DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA

13.17. ANEXO I - MODELO DE TERMO DE INTEGRIDADE

13.18. ANEXO J - MODELO DE VISTORIA

13.19. ANEXO K - MODELO DE DISPENSA DE VISTORIA

13.20. ANEXO L - MODELO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

13.21. ANEXO M - MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

14. EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E APROVAÇÃO

14.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi designada pela Portaria nº. Portaria nº. 52, de 16 de fevereiro de 2022.

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

INTEGRANTE TÉCNICO	INTEGRANTE REQUISITANTE	INTEGRANTE ADMINISTRATIVO
(Assinado eletronicamente) ELIAKIM DA SILVA PINTO	(Assinado eletronicamente) HENRIQUE ALCÂNTARA VELOSO MOTA	(Assinado eletronicamente) CELIANE DAMASCENA NUNES

AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC
(Assinado eletronicamente) ARTUR HENRIQUE CASTRO DE ANDRADE Coordenador-Geral de Tecnologia da Informação

AUTORIDADE COMPETENTE
APROVO o presente Termo de Referência, mediante competência contida inciso I do art. 7º da Portaria 6, de 12 de janeiro de 2021, conforme dispõe o inciso II do art. 14 do Decreto Nº 10.024, de 20 de setembro de 2019.
(Assinado Eletronicamente) LORENA FERRER C. R. POMPEU Subsecretária de Orçamento e Administração

ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO A - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA SOLUÇÃO

1. **DESCRIÇÃO DETALHADA DAS ATIVIDADES DE CADA ESPECIALIDADE**
 - 1.1. **SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE TIC**
 - 1.1.1. Área especializada - suporte ao usuário de tecnologia da informação (nível 1)

Escopo	Atendimento de centrais de atendimento de TIC (nível 1), orientando-os na utilização de hardwares e softwares. Monitoramento de aplicações, recursos de rede, banco de dados, servidores entre outros componentes de serviço de TIC.
Profissional	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Junior
Formação	Estar cursando graduação em nível superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área.
Experiência profissional	Mínimo de 1 (um) ano de experiência em: <ul style="list-style-type: none"> • Atendimento aos usuários de tecnologia da informação; • Conhecimento em configuração e instalação de hardware, softwares, sistemas operacionais e ferramentas de escritório. • Ambiente de estação de trabalho com Sistema Operacional Microsoft Windows 7 (ou superior) e Suíte de Aplicativos Microsoft office. • Atividades de instalação, atualização, remoção e configuração de softwares e aplicativos em estação de trabalho. • Conhecimento básico em redes computacionais e sistemas windows e linux.
Certificações	Não é necessário
Acesso à internet	<ul style="list-style-type: none"> • Orientação para configuração de acesso rede corporativa wireless para reuniões; • Execução do script de configurações adicionais nos browsers de acesso à internet; • Apoio aos usuários na utilização de aplicativos ("browsers") para acesso à internet, gerenciadores de e mail e intranet.
Central de serviço	<ul style="list-style-type: none"> • Execução da abertura, agrupamento em categoria e direcionamento de chamados a outros times quando não for do primeiro nível através do sistema de • Retorno das chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato; • Esclarecimento, informação e orientação dos técnicos de segundo nível, resoluções de problemas; • Geração de relatórios semanais dos atendimentos realizados e seu encaminhamento a equipe de fiscalização do contrato; • Realização de pesquisas mensal junto aos usuários de serviços para aferição o índice de satisfação em relação aos serviços; • Auxílio técnico 2º nível com chamados de maior prioridade caso ocorra sobrecarga de demanda de chamados; • Acesso remoto as estações de trabalho dos usuários para resolver chamados; • Atualização das informações cadastrais dos usuários no sistema da central de serviços técnicos, quando detectada a necessidade; • Análise e registro das soluções de ocorrências mantendo um histórico; • Verificação junto aos usuários o pleno atendimento de suas demandas para o fechamento dos chamados; • Auxílio dos usuários nas funcionalidades básicas dos softwares de plataforma básica; • Detecção de ocorrências de falha na utilização dos aplicativos de escritório (mensagens de erro); • Recebimento, registro e encaminhamento das sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos sistemas aplicativos; • Esclarecimento das dúvidas e fornecimento de orientação e suporte 1º nível aos usuários em relação ao uso de aplicativos e sistemas corporativos de informação.
Dispositivos móveis	<ul style="list-style-type: none"> • Configuração de nova senha para celulares mediante troca de senha de rede; • Configuração de acesso a rede wireless para celulares;

	<ul style="list-style-type: none"> • Configuração de acesso a e-mail corporativo.
Estações de trabalho e notebook	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento dos chamados relativos a ferramentas de escritório; • Apoio na recepção, montagem e teste de software e hardware adquiridos ou devolvidos pelo MMFDH; • Instalação, configuração e remoção softwares corporativos; • Atualização dos sistemas corporativos, sistemas operacionais e aplicativos de escritórios; • Análise e correção de erros na utilização dos aplicativos de escritório; • Instalação e configuração dos softwares, hardwares e periféricos utilizados nas estações de trabalho dos usuários do MMFDH; • Inventariar, controlar, movimentar, instalar, remanejar e remover os equipamentos de informática como hardware e softwares.
Orientação aos usuários	<ul style="list-style-type: none"> • Na utilização de aplicativos de escritório; • Para impressão de arquivos; • Para realização de backups; • Sobre a utilização de pendrivers e outros dispositivos; • Para utilização de recursos do sistema operacional e aplicativos de escritório; • Aos visitantes quanto ao acesso a rede wireless; • Aos usuários quanto ao acesso a rede wireless; • Para abertura dos chamados no sistema de gestão de demandas; • Aos usuários sobre a impressão; • Sobre utilização dos sistemas internos.
Quanto aos Fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> • Abertura e acompanhamento de chamados de garantia junto ao fornecedor de equipamentos e softwares.
Serviços de TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Registro no sistema de gestão de demandas todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes. • Acompanhamento da situação de todos os incidentes e requisições de serviços, desde o seu registro até a conclusão e aceite do usuário. • Fechamento dos incidentes no sistema de gestão de demandas, quando o atendimento for concluído; • Manutenção da base de Respostas a Perguntas Frequentes (FAQ Frequently Asked Questions) para consulta e autoatendimento dos usuários; • Execução de outras atividades típicas de Central de Serviços.
Telefonia	<ul style="list-style-type: none"> • Orientação sobre utilização de aparelhos para usuários; • Auxílio os usuários nas funcionalidades da telefonia; • Solicitação junto a Unidade de Patrimônio o remanejamento do equipamento; • Auxílio em configurações de aparelhos discagem abreviada, toques e bloqueio.
Usuários	<ul style="list-style-type: none"> • Cadastro/Atualização dos dados cadastrais dos usuários; • Atendimento aos chamados com saudação padronizada a ser definida pelo MMFDH; • Realização dos contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos, ainda que o chamado já tenha sido repassado; • Informar o estado dos serviços, incidentes e sobre o andamento de suas solicitações aos usuários; • Retorno aos usuários quando as solicitações não forem passíveis de solução no prazo estabelecido; • Dar suporte às mudanças e informar aos usuários sobre o agendamento de mudanças; • Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos; • Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento do chamado; • Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TIC; • Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte à rede sobre procedimentos, configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos; • Realização de pesquisa de satisfação com os usuários Registro de sugestões de usuários; • Contribuição para a identificação de necessidades de treinamento dos usuários de serviços.

1.1.2. Área especializada - Suporte ao usuário de tecnologia da informação (nível 2)

Escopo	Atendimento de centrais de atendimento de TIC (nível 1), orientando-os na utilização de hardwares e softwares. Monitoramento de aplicações, recursos de rede, banco de dados, servidores entre outros componentes de serviço de TIC.
Profissional	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Pleno
Formação	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou relacionadas)
Experiência Profissional	Mínimo de 2 (dois) anos de experiência em: <ul style="list-style-type: none"> • Atividades de manutenção de hardware de microcomputadores; • Ambiente de estação de trabalho com Sistema Operacional Microsoft Office 2010 ou superior; • Atividades de instalação, Atualização, , remoção e configuração de softwares e aplicativos em estação de trabalho; • Atendimento aos usuários de TI. Conhecimento básico em redes computacionais e sistemas windows e linux. na área de atendimento de suporte técnico em tecnologia da informação.
Certificações	<ul style="list-style-type: none"> • ITIL V3 Foundation ou superior; • Microsoft Certified Solutions Associate on Windows 10 (MCSA Win10), exames MD 100 e MD 101.
Acesso à	

internet	<ul style="list-style-type: none"> • Criação de senha para acesso em rede wireless; • Orientação para configuração de acesso à rede corporativa wireless para reuniões; • Execução do script de configurações adicionais nos browsers de acesso à internet; • Apoio aos usuários na utilização de aplicativos ("browsers") para acesso à internet, gerenciadores de email e intranet; • Verificação e ajuste das configurações para acesso à Internet; • Configuração do navegador e página inicial; • Configuração do proxy em navegador; • Instalação e remoção do navegador; • Instalação e configuração de certificados digitais para acesso a páginas na internet.
Dispositivos móveis	<ul style="list-style-type: none"> • Configuração de nova senha para celulares mediante troca de senha de rede. • Configuração de acesso a rede wireless para celulares. • Configuração de acesso a e-mail corporativo.
Estações de Trabalho e notebook	<ul style="list-style-type: none"> • Executar a instalação, configuração, monitoramento, manutenção, avaliação e acompanhamento dos sistemas de segurança e Antivírus para estações de Detecção e remoção de ameaças em estações de trabalho e notebooks; • Recuperação de informações escondidas por malware após a remoção do programa malicioso; • Configuração de perfil de usuário na estação de trabalho (e-mail, impressoras e senha); • Construção, manutenção e aplicação de imagens para estações de trabalho para instalação e recuperação rápida do sistema operacional, restaurá-las qua Configuração do IP em microcomputador; • Realizar a configuração e formatação de microcomputadores e notebooks; • Encaminhamento dos incidentes registrados para a equipe responsável para tratamento caso não seja do segundo nível; • Reporte das ocorrências nos serviços de TIC às equipes de suporte a rede e de segurança da informação; • Atendimento dos chamados relativos a ferramentas de escritório, relacionados à criação e modificação de scripts, macros, tabelas dinâmicas; • Apoio na recepção, montagem e teste de software e hardware adquiridos ou devolvidos pelo MMFDH; • Executar serviços de manutenção preventiva de hardware e software; • Formatação de estação de trabalho, quando autorizado pelo MMFDH; • Inclusão ou remoção de estação de trabalho ao domínio; • Remanejamento de computadores entre áreas/departamentos sempre com autorização do Serviço de Patrimônio; • Instalação, configuração e remoção de softwares corporativos; • Atualização dos sistemas corporativos, sistemas operacionais e aplicativos de escritórios; • Análise e correção de erros na utilização dos aplicativos de escritório; • Substituição e configuração de componentes de hardware dos equipamentos; • Instalação e configuração dos softwares, hardwares e periféricos utilizados nas estações de trabalho dos usuários do MMFDH; • Inventariar, controlar, movimentar, instalar, remanejar e remover os equipamentos de informática como hardware e softwares; • Geração de imagens (backup) dos discos rígidos que contém a configuração, sistema operacional e aplicativos homologados pelo MMFDH relativos aos modelos existentes; • Garantir a padronização e a aplicação das regras de conformidade definidas para estações de trabalho; • Eliminação das falhas em equipamentos de TIC.
Periféricos	<ul style="list-style-type: none"> • Instalação e configuração de drivers de periféricos; • Resolução de falhas de comunicação de periféricos; • Substituição de consumíveis de periféricos.
Redes de Dados	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar na instalação, na conexão e no reordenamento de cabos e pontos de acesso da rede local (LAN), inclusive organização de patch cords em racks; • Manutenção de cabos lógicos para interconexão entre equipamentos na rede local (LAN), devendo contar com todas as ferramentas necessárias para o manuseio; • Correção de falha de comunicação entre os pontos de rede, switches e patch panel; • Ativação, teste e desativação de pontos de rede, equipamentos e instalações em geral.
Telefonia	<ul style="list-style-type: none"> • Orientação sobre utilização de aparelhos para usuários; • Auxílio os usuários nas funcionalidades da telefonia; • Solicitação junto a Unidade de Patrimônio o remanejamento do equipamento Auxílio em configurações de aparelhos discagem abreviada, toques e bloqueio; • Instalação e configuração de equipamentos.
Usuários	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar atendimento presencial diferenciado e especializado aos grupos de usuários internos definidos pela CGTI (usuários VIPs), e também dos incidente de impacto e urgência; • Orientação dos usuários quanto à correta utilização dos recursos da rede corporativa do órgão, envolvendo hardware e software; • Contato com o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação; • Oferecimento das orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informação; • Orientação aos usuários quanto aos produtos e serviços de TIC providos pelo MMFDH; • Caso seja possível e com a autorização e monitoramento do usuário, acessar remotamente o ambiente do usuário tentando resolver o incidente ou a solicitação; • Sempre que detectada a necessidade de acionamento de assistência técnica para computadores em garantia, orientar e auxiliar o usuário quanto à realização de assistência técnica do fornecedor;

	<ul style="list-style-type: none"> Assistir o usuário quando houver necessidade de instalação, alteração ou remoção de equipamentos ou softwares no seu ambiente de trabalho.
Central de Serviço	<ul style="list-style-type: none"> Repassar informação sobre chamados e soluções adotadas para técnico de suporte de primeiro nível; Reportar as ocorrências nos serviços de TIC às equipes de suporte a rede e/ou outros serviços de suporte; Correlacionar incidentes a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências; Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores; Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de primeiro nível, quando necessário; Acionar a Central de Serviços para solicitar o acionamento da assistência técnica para manutenção em equipamentos cobertos por contrato de garantia; Acompanhamento de empresas de manutenção com fornecedores externos de equipamentos; Elaboração, manutenção e disponibilização da documentação relacionada com os procedimentos e fluxos operacionais para o ambiente de TIC do MMFDH; Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários; Caso não seja possível resolver o incidente ou solicitação em seu nível, identificar quem pode solucionar e escalonar o incidente ou solicitação; Implementar solução de contorno para atenuar as repercussões do incidente até sua solução definitiva; Registrar no sistema de gestão de demandas detalhes dos tratamentos dados aos incidentes de forma a manter um histórico que possa ser útil a outro nível; Receber o escalonamento do tratamento do incidente ou solicitação no sistema de gestão de demandas; Ler o histórico de tratamento, diagnosticando o incidente; Fazer as intervenções que competir a seu nível de conhecimento de forma a resolver o incidente ou solicitação; Apoiar a elaboração e manter atualizado o inventário de ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação (hardware e software), revisando-o sempre que solicitar; Encerrar as requisições de serviço corretamente atendidas, registrando detalhadamente no sistema todas as medidas tomadas e os itens da base de conhecimento; Manter-se atualizado nas ferramentas que dispõe para o atendimento; Auxiliar o usuário na utilização de aplicativos padronizados pelo MMFDH; Identificar problemas em equipamentos e aplicativos, informando o Ministério a necessidade de aquisições para a solução do incidente ou atendimento da solicitação; Apoiar na recepção, montagem e teste de software e hardware adquiridos ou desenvolvidos pelo MMFDH; Reportar as ocorrências à supervisão do suporte presencial, registrando os diagnósticos de falhas em microcomputadores e periféricos; Identificar com precisão o serviço ou sistema de origem do incidente; Acionar e orientar a Central de Serviços para abertura de suporte técnico junto aos fornecedores de suporte e assistência técnica, quando necessário; Escalar chamados para a equipe especializada de apoio à governança, nos casos em que ficar constatado que o incidente está além da capacidade da intervenção; Acompanhar o fluxo e os prazos de atendimento; Alimentar a base de conhecimento com as soluções adotadas para os chamados, para que possam ser também utilizadas pela equipe de atendimento responsável.

1.2. SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE OPERAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DE TIC

1.2.1. Área especializada - Administração de banco de dados

Escopo	Administração, operação, gerenciamento, otimização e monitoramento dos recursos de banco de dados.
Profissional	Administrador de banco de dados - Sênior
Formação	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou relacionadas).
Experiência profissional	<p>Mínimo de 5 (cinco) anos de experiência em:</p> <ul style="list-style-type: none"> Atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de banco de dados como MySQL, PostgreSQL e SQL; Possuir conhecimento avançado e experiência e vivência com Bancos multidimensionais, Data Warehouse, data marts, data mining, ferramentas.
Certificações	<ul style="list-style-type: none"> ITIL V3 Foundation ou superior; Certificação MCSA:SQL Server 2016 ou superior
Banco de Dados	<ul style="list-style-type: none"> Instalar, configurar, administrar e sustentar os servidores de banco de dados e produtos correlatos; Administrar bancos de dados e objetos de dados (criação, alteração e manutenção de tabelas, views, stored procedures, triggers, Functions, etc.); Gerenciar a disponibilidade e performance de banco de dados; Elaborar projeto, criação e teste do banco de dados inicial; Realizar o dimensionamento, resiliência, capacidade de volume, etc, dos bancos de dados; Subsidiar o MMFDH quanto à aquisição, ao funcionamento, à melhoria e à atualização dos sistemas gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD) existentes no ambiente; Executar consultas de validação de dados no SGBD; Prover migração de dados entre SGBD distintos, conforme necessidades do Ministério; Executar cargas de dados nos SGBD de produção/homologação/desenvolvimento/treinamento/testes, a partir de requisição do MMFDH; Instalar patches e pacotes de segurança disponibilizados pelo fabricante das soluções de SGBD, de forma coordenada com a gestão de mudanças e com as demais especificações; Criar os ambientes de banco de dados, de acordo com as normas internas de arquitetura e segurança do MMFDH;

- Manter os SGBD em funcionamento de acordo com os níveis mínimos de serviço, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho;
- Executar backups e restores dos bancos de dados;
- Executar testes periódicos para garantir a recuperação dos backups de acordo com as determinações do MMFDH;
- Manter políticas de replicação de dados e de backup e restore dos SGBD's, documentação dos procedimentos de backup e restore, seguindo os padrões estabelecidos;
- Verificar o tempo de resposta das consultas via SQL e sugerir e implementar melhorias para aumento de desempenho dos SGBD, tais como o uso eficiente de índice de produtividade;
- Configurar os parâmetros necessários para o correto funcionamento, utilizando todos os recursos disponíveis nos servidores de banco de dados;
- Administrar e configurar os SGBD seguindo as práticas de segurança do MMFDH;
- Execução de procedimentos e recursos para garantir a segurança dos Bancos de Dados, contemplando desde a adição e remoção de usuários até a auditoria;
- Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos SGBD de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;
- Identificar aplicações que estejam onerando a capacidade de memória, processamento e armazenamento dos SGBD;
- Executar scripts, jobs e demais tarefas relacionadas com a administração de bancos de dados
- Criação e alteração estrutural em objetos internos do Banco de Dados;
- Sugerir e implantar sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga, migração de dados e tolerância a falhas para os serviços críticos;
- Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos SGBD, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga;
- Testar e aplicar de forma proativa as atualizações de software;
- Apoiar a equipe especializada de apoio Suporte a Infraestruturas Unificadas no processo necessário para integrar os perfis dos usuários que farão acesso a bases de dados;
- Disponibilizar as interfaces de monitoramento das ferramentas utilizadas pelo Ministério, devidamente configuradas com os scripts de monitoramento dos serviços;
- Recomendar e implantar boas práticas de segurança de banco de dados;
- Subsidiar os servidores do MMFDH na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área;
- Gerenciar a qualidade de serviços providos aos usuários dos sistemas do MMFDH e aos demais órgãos parceiros;
- Coordenar a criação, verificação, atualização e implementação dos scripts de solução de problemas na área de Bancos de Dados;
- Produzir, conferir e executar SQL scripts nos SGBDs, necessários ao funcionamento, atualização e implantação de novas funcionalidades nos bancos de dados;
- Criação de scripts para ETL destinados à extração, transformação e carga dos dados de uma ou mais bases de dados de origem para uma ou mais bases de dados;
- Gerenciamento da disponibilidade e performance (tuning) de banco de dados;
- Análise e correção dos planos de execução de comandos DML para otimização do desempenho em esquemas OLTP e OLAP;
- Dimensionamento e análises de capacidades e volume de dados;
- Geração de relatórios relacionados à performance e integridade do banco de dados;
- Apoiar na projeção relativa às necessidades futuras de armazenamento, baseando-se na utilização atual de recursos;
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de bancos de dados;
- Garantir a consistência e a segurança das informações;
- Manutenção de modelos, padrões, dicionários, nomes, tipos de dados;
- Garantia de integridade das informações recuperadas e cópias de segurança previamente efetuadas por rotinas agendadas e documentadas seguindo padrões de responsabilidade;
- Definição dos níveis de integridade e segurança dos dados nos diversos níveis Definição dos dados necessários à obtenção das informações;
- Recuperação de informações em situações de desastre;
- Criação / alteração de triggers, stored procedures e functions
- Alteração de privilégios de acesso aos bancos de dados;
- Criação / alteração de usuário e senha para acesso aos bancos de dados Aplicação de service packs, patches & hotfixe;
- Análise de desempenho de banco de dados;
- Documentação / atualização do ambiente de banco de dados;
- Checagem de modelagem das bases de dados;
- Administrar sistemas de backup e recuperação de bancos de dados;
- Elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho dos sistemas gerenciadores de banco de dados, propondo as medidas corretivas necessárias;
- Administrar (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle, operação, criação e/ou alteração;
- Administrar os objetos de banco de dados, tais como, índices, tabelas, views, constraints, sequências, snapshots e stored procedures, locks, para controle e segurança;
- Definir triggers para a geração de eventos de alerta sobre aspectos relacionados à performance ou integridade do banco;
- Executar procedimentos com o objetivo de obter a melhor performance do banco de dados, como tuning, indexação, etc;
- Monitorar o uso, volume de transações, usuários conectados, tempo de resposta, nível de concorrência, etc;
- Criação e alteração estrutural em objetos internos do Banco de Dados Alteração de informações de Banco de Dado;
- Configurações do Banco de Dados;
- Elaborar, manter e instalar os scripts e procedimentos nas ferramentas de monitoramento utilizadas pelo MMFDH;
- Identificação, notificação e gerenciamento de eventos relacionados à segurança e auditoria do banco de dados;
- Armazenar, em área a ser definida pela CGTI, dos logs resultantes do processo de monitoramento dos serviços de banco de dados;
- Atualizar a Base de Conhecimento da ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC com as informações sobre como executar os procedimentos realizados pelo Ministério,
- Registrar no CMDB (Configuration Management Database) da ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC, todas as modificações realizadas sobre os Itens;

- Implementar os controles selecionados para tratamento de riscos e executar os Planos de Teste de Validação relacionados aos ativos de banco de dados;
- Construção e gerência de DW utilizando o Sqlserver e ferramentas similares;
- Construção e manutenção de ETL;
- Construção e manutenção de dash board, utilizando as ferramentas Qlikview, QlikSense, PowerBI e ferramentas similares;
- Construção e manutenção de processos, utilizando Pentaho Data Integration e ferramentas similares.

1.2.2. Área especializada- Administração de sistemas operacionais

Escopo	Responsável pela camada de virtualização e orquestração de sistema operacionais de servidores de dados.
Profissional	Administrador de sistemas operacionais - Sênior
Formação	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação.
Experiência profissional	Mínimo de 5 (cinco) anos de experiência em: <ul style="list-style-type: none"> • Atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços corporativos de rede.
Certificações	<ul style="list-style-type: none"> • ITIL V3 Foundation ou superior; • Certificação MCSA: Windows sever 2012 e superiores.
Sistemas Operacionais e servidores de manutenção	<ul style="list-style-type: none"> • Executar atividades relacionadas à instalação, configuração e manutenção dos servidores de domínio e de rede local; • Instalar, configurar, atualizar e gerenciar a solução monitoramento de servidores e serviços (DAP, LDAP, Active D); • Atuar em parceria com as demais equipes especializadas de TIC, com o intuito de prover uma solução de TIC adequada; • Aplicar patches correção e atualizar a versão das ferramentas utilizadas pelo MMFDH para gerenciamento de Directory; • Registrar no CMDB (Configuration Management Database) da ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC; • Instalação e manutenção de servidores de impressão em ambiente Windows e/ou Linux; • Elaboração e manutenção de scripts de logon e diretivas de grupo (Group Policies) com o objetivo de automatizar; • Instalar, configurar e gerenciar o Microsoft Exchange Server 2016 ou superior em cluster na plataforma Windows Service; • Criar, configurar e manter zonas DNS foward e reverse zones; • Criar, configurar e manter registros em zonas DNS; • Configurar e manter o System State de todos os serviços de rede Microsoft; • Instalar, configurar e manter a Autoridade Certificadora Local (AC) integrada ao Active Directory, gerar certificados; • Administrar os serviços de instalação de imagens de sistemas operacionais em rede (WDS – Windows Deployment); • Administração e configuração do servidor de listas de mensagens, inclusão, exclusão e bloqueio de listas; • Suporte às atividades de manutenção de caixas postais de usuários e listas de distribuição/grupos no ambiente; • Realizar a inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários de e-mail; • Instalação, configuração, sustentação e monitoramento dos componentes envolvidos na solução de correio eletrônico; • Gerenciar o espaço de armazenamento das bases de dados de mensagens, contas de e-mail de usuários; • Configuração, sustentação e execução de políticas de quotas de espaço para as caixas de mensagens de usuários; • Gerenciar as áreas de quarentena de mensagens; • Criar e manter as “deny lists” e “allow lists” institucionais; • Garantir a segurança e privacidade no acesso às mensagens eletrônicas, de acordo com as Políticas de Segurança; • Checagem, monitoramento e análise de mailbox database e transaction logs; • Checagem, monitoramento e análise do serviço de correio logs, alertas e eventos; • Restauração granular de caixa postal institucional / usuário; • Resolução de ocorrências (falhas) no envio e/ou recebimento de mensagens eletrônicas; • Ajustes de configurações de ActiveSync, IMAP e tecnologias congêneres para dispositivos móveis; • Ativação / desativação / configuração do serviço de mensagens unificadas • Desfragmentação de bases de dados; • Criação, alteração e exclusão de conectores para roteamento de mensagens; • Instalar, configurar, monitorar e manter em funcionamento os servidores de aplicações web, tais como IIS, Apache; • Realizar a consolidação e virtualização, clusterização de serviços e implementar soluções para distribuição de carga.

1.2.3. Área especializada- Redes e de comunicação de dados

Escopo	Responsável pela intercomunicação de redes locais e de longa distância, com ou sem fio, assegurando a operação, desempenho e qualidade.
Profissional	Analista de redes e de comunicação de dados - Sênior
Formação	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou relacionadas)
Experiência profissional	Mínimo de 5 (cinco) anos de experiência em:

	<ul style="list-style-type: none"> Em atividades relacionadas a implantação e administração de serviços corporativos de rede e infraestrutura.
Certificações	<ul style="list-style-type: none"> CCNP enterprise, e experiência com ACI.
Infraestrutura de Datacenters	<ul style="list-style-type: none"> Instalar, configurar e gerenciar os dispositivos de armazenamento como discos, controladoras, unidades robotizadas de fita magnética; Gerenciar os componentes e Network Attached Storage (NAS), Storage Area Networks (SANs), e Content Addressable Storage; Monitorar os seguintes parâmetros de funcionamento dos componentes das SANs, DAS, NAS e CAS, disponibilidade dos equipamentos; Instalar, configurar e gerenciar solução de Backup e Archive utilizada pelo MMFDH nos servidores de aplicações e serviços, e garantir o funcionamento; Sustentar solução de nuvem privada e pública utilizada pelo MMFDH; Sustentar solução de hiperconvergência em uso no ambiente de datacenter do MMFDH; Elaborar, manter e instalar scripts e procedimentos nas ferramentas de monitoramento utilizadas pelo Ministério; Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe a camada de sustentação; Operar, administrar e manter os servidores físicos e virtuais da contratante; Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados à camada de sustentação de serviços e aplicações da contratante; Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de sustentação de serviços e aplicações da contratante; Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças; Acompanhar fornecedores caso necessário; Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente; Apoiar a elaboração e manter atualizado o inventário de ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação, bem como as topologia; Instalar, mover e remover rack's, cabos e fibra ótica, observando a capacidade energética, térmica e lógica do ambiente do Datacenter; Gerenciar salas técnicas de todos os andares do prédio do MMFDH; Atuar na instalação, na conexão e no reordenamento de cabos e pontos de acesso da rede local (LAN), inclusive organização de patch cords; Participar de reuniões junto à CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área; Executar outros serviços relacionados a infraestrutura do MMFDH.

1.2.4. Área especializada - Segurança da informação

Escopo	Responsável por assegurar a prestação de serviços de segurança da informação, incluindo o monitoramento e tratamento de incidentes, ações preventivas, implantadas.
Profissional	Administrador em segurança da informação - Sênior
Formação	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou relacionadas)
Experiência profissional	<p>Mínimo de 5 (cinco) anos de experiência em:</p> <ul style="list-style-type: none"> Atividades relacionadas a implantação, administração, sustentação e manutenção de serviços relacionados à segurança da informação; Atividades relacionadas a implantação de melhorias de segurança e auditoria de segurança em ambiente de servidores e de usuário ; Atividades relacionadas a Tratamento e Resposta de incidentes de segurança da informação; Conhecimento dos processos e procedimento das Normas ISO/IEC 27.001, 27002 e 27005.
Certificações	<ul style="list-style-type: none"> ITIL V3 Foundation ou superior; CompTIA Security+; Certificação Fortinet NSE 4 ou superior; Kaspersky Endpoint Security and Management
Segurança da informação	<ul style="list-style-type: none"> Cumprir e dar suporte ao monitoramento do cumprimento da Política de Segurança da Institucional do MMFDH (POSIC); Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à segurança de rede adquiridos e/ou homologados; Apoiar ações conjuntas de Segurança da Informação e Comunicações junto às demais equipes de Infraestrutura, fábrica de software; Fornecer suporte técnico para o MMFDH em assuntos relacionados à Segurança da Informação e Comunicações; Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança, e apoiar o planejamento de mudanças para a sua implementação; Gerar e consolidar para o MMFDH, no âmbito de sua equipe de tratamento e resposta a incidentes de rede, os relatórios de ataque; Administrar o ambiente de sincronização de horário corporativo, incluindo a verificação de funcionamento, monitoramento; Consolidar, em manuais e scripts, todos os procedimentos de segurança adotados, sejam novos ou já implantados pelo MMFDH; Administrar a aplicação de políticas de controle de acesso à rede local, com ou sem fio; Adoção de controles e métodos presentes nas normas ISO sobre Segurança da Informação; Análise e rastreamento de evidências de incidentes de segurança da informação; Realizar testes de vulnerabilidades periódicos conforme as melhores práticas de Segurança da Informação; Apoiar a elaboração ou redefinição dos Planos de Continuidade de Serviços para a área de TI (ITSCM), realizando levantamento;

- Realizar prospecção, teste e indicação de soluções de Segurança da Informação e Comunicações, inclusive baseadas em códigos;
- Executar as rotinas de operação e administração do firewall corporativo, visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho;
- Implantar e configurar os túneis de VPN IPSEC para intercomunicação com outros órgãos parceiros via rede WAN e Internet;
- Administrar as soluções de VPN SSL para acesso externo via browser à intranet corporativa;
- Apoiar o MMFDH na implantação e consolidação de ferramenta específica para a análise e correlação de eventos e gestão de risco;
- Administrar os servidores e appliances que realizam as funções de proxy e cache de acesso à Internet, incluindo configuração;
- Administrar a solução de Antivírus Corporativo, com a configuração de estações e de servidores de distribuição;
- Administrar, em conjunto com a equipe especializada em sistemas de comunicação e mensagens eletrônicas;
- Administrar solução de detecção e prevenção de intrusões (IPS/IDS), incluindo configuração e testes de regras, filtragem de tarefas;
- Administrar solução contra APTs (Advanced Persistent Threats), para localização e mitigação de ameaças, e realizar a análise técnica;
- Apoiar a implementação de mecanismos de Prevenção à Evasão de Dados (DLP – Data Loss Prevention) no ambiente corporativo;
- Apoiar a implantação e o gerenciamento de mecanismos de autenticação baseados no protocolo 802.1X para as redes LAN;
- Auxiliar na manutenção e administração da infraestrutura de Certificação Digital do CONTRATANTE;
- Apoiar à execução das atividades das demais equipes de suporte especializado no que tange à segurança da informação;
- Participar do tratamento de incidentes de segurança da informação e comunicações e, quando solicitado, participar em atividades;
- Apoiar na manutenção e administração dos sistemas que envolvem criptografia e assinaturas digitais;
- Apoiar o MMFDH em projetos/atividades de conscientização e palestras em segurança da informação;
- Apoiar na elaboração de planos de teste do ambiente de infraestrutura de alta disponibilidade do MMFDH, que deverá ser mantido;
- Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos appliances e demais ativo de segurança da informação;
- Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos;
- Checagem, ajustes, monitoramento e análise de regras para antispam falso positivo, quarentena, liberação de e-mails bloqueados;
- Administração e sustentação, mediante autorização do MMFDH, de acessos externos à rede corporativa (VPN, etc.);
- Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente;
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de segurança de TIC da contratante;
- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de segurança de TIC da contratante;
- Adotar mecanismos de segurança nos ativos de TIC, compatíveis com as políticas institucionais de segurança da informação;
- Executar, com o apoio do CONTRATANTE quando necessário, os projetos de Arquiteturas de Segurança da Informação e Comunicação;
- Gerenciar, com o apoio do CONTRATANTE e em conjunto com as outras equipes especializadas, a execução de projetos de implantação;
- Elaborar e revisar normas relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, com o apoio do CONTRATANTE;
- Cumprir e dar suporte ao monitoramento do cumprimento da Política de Segurança da Informação (PSI) e demais normas estipuladas;
- Instalar, administrar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à segurança de TIC adquiridos e/ou homologados;
- Participar de reuniões com o objetivo de realizar uma avaliação de riscos em sistemas, soluções ou projetos do CONTRATANTE;
- Implementar, gerir e administrar solução de análise de risco e detecção de vulnerabilidades (RedHat Insights, equivalente ou que vier);
- Realizar a Gestão de Vulnerabilidades no ambiente do MMFDH;
- Fazer uso de sniffers, scanners para levantar possíveis vulnerabilidades na rede local (LAN);
- Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança e apoiar o planejamento de mudanças para a sua implementação em conjunto;
- Analisar e definir as regras de uso dos recursos computacionais, com o apoio do CONTRATANTE;
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos relacionados com mecanismos de segurança garantindo a consistência;
- Executar as atividades de gerenciamento e manutenção de contas, cadastros e permissões de acesso dos usuários dos diferentes sistemas;
- Implementar as políticas de segurança de TI no que concerne à concessão ou retirada de permissões de acesso aos sistemas informatizado;
- Realizar a integração dos serviços de diretório e de bases de dados de usuários com as aplicações em diferentes ambientes do MMFDH;
- Configurar as estruturas de dados de acordo com o estabelecido pela Coordenação Geral de TI, e integrar por meio de conectores específicos;
- Integrar por meio de conectores específicos a ferramenta de gestão de identidade às bases de dados institucionais de registro de serviço;
- Realizar o cadastramento, alteração e bloqueio de contas dos usuários nos diferentes serviços de diretório e bases de dados dos sistemas;
- Atuar em conjunto com as equipes prestadora de serviço de Suporte a Infraestrutura Unificadas no gerenciamento dos usuários;
- Atuar em conjunto com a equipe prestadora de Serviço de Suporte a Bancos de Dados no gerenciamento dos usuários responsáveis;

	<ul style="list-style-type: none"> • Acompanhar, em conjunto com a área responsável do MMFDH, as implantações e revogações de permissões de usuários corporativos a • Implementar políticas globais de acesso aos sistemas informatizados; • Zelar pela segurança das informações, mantendo a consistência das permissões de acesso aos sistemas; • Elaborar e administrar a base de dados de registros históricos de alterações de perfis de acesso dos usuários; • Apoiar os processos de segurança da informação através do monitoramento e registro dos acessos efetuados pelos usuários; • Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de rede Windows Server conforme definido pelo MMFDH; • Criar e homologar diretivas de grupo customizações e segurança em ambiente não produtivo; • Auxiliar nos testes de backup e restore, e apoiar a restauração a partir do backup de todos os serviços baseados em Windows Server; • Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos; • Realizar Auditorias em ambiente Microsoft Realizar Auditorias de Logs de servidores LDAP de acesso a arquivos, pastas, diretórios, maquinas, etc; • Realizar Auditorias e relatórios de auditoria de Logs em servidores de Email; • Realizar Auditorias e relatórios de auditoria de Logs em servidores de arquivos; • Realizar a gestão de equipamentos de balanceamento de carga e controle de aplicações; • Implantar e suportar equipamentos e soluções que venham a ser adquiridas pelo MMFDH de firewall de aplicação; • Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de segurança; • Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de segurança de TIC da contratante; • Realizar testes de vulnerabilidades dos sistemas e serviços de TIC da contratante, identificando os riscos e sugerindo ações para o d • Apoiar na elaboração e manutenção da política de segurança da contratante; • Apoiar na elaboração e manutenção do plano de continuidade de negócio da contratante; • Apoiar na elaboração e manutenção do plano de gerenciamento de risco da contratante; • Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças.
--	---

1.2.5. Área especializada - Rede (Telecomunicações)

Escopo	Profissional atuante no monitoramento, configuração, manutenção e otimização de recursos de telecomunicações de dados, áudio e vídeo.
Profissional	Técnico de Rede (Telecomunicações) - Sênior
Formação	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou relacionadas).
Experiência profissional	Mínimo de 4 (quatro) anos de experiência em: <ul style="list-style-type: none"> • Atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de telecomunicações de dados, áudio, vídeo, central telefônica.
Certificações	ITIL V3 Foundation ou superior
Telefonia	<ul style="list-style-type: none"> • Configurar e sustentar os componentes – hardware, software e serviços que suporta toda a solução de telefonia IP e rede de dados; • Administrar, manter a configuração dos usuários do Microsoft Active Directory visando sua integração; • Criação, alteração e manutenção das configurações de ramais dos usuários na Central Telefônica; • Configuração e manutenção dos planos de roteamento da solução de telefonia, incluindo o bloqueio e desbloqueio de ramais; • Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade (adequação aos padrões de configurações estabelecidos pelo órgão) dos serviços de telefonia; • Manter atualizado na Base de Conhecimento da solução da Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC com as informações sobre como executar os procedimentos para execução do serviço; • Planejar, implantar, configurar, administrar, sustentar a infraestrutura e os ativos de rede de acordo com as políticas institucionais de segurança de informação do MMFDH; • Criar e remover rotas e redes locais virtuais (VLANs) a partir da configuração dos ativos de rede; • Gerenciar enlaces de longa distância que operam nos protocolos Ethernet, ATM, Frame Relay ou MPLS; • Elaborar e manter atualizada a documentação e mapeamento de topologia de infraestrutura de rede; • Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de rede garantindo a consistência e a segurança das informações; • Manter e administrar os recursos de hardware e software da Central Telefônica IP/PABX IP; • Instalar, configurar e manter Gateways de serviços de telefonia Reconfigurar parâmetros de funcionamento da solução de telefonia IP; • Configurar e reconfigurar ramais, incluindo todas as facilidades de ramal, tais como grupos de captura, espera telefônica, chefe/secretária, classes de restrições de chamados e etc.; • Configurar e reconfigurar rotas e troncos, incluindo todas as funcionalidades de rotas, tais como plano de numeração, tratamento do encaminhamento de chamada.
Videoconferência	<ul style="list-style-type: none"> • Instalação, configuração e solução de problemas às soluções de streaming vídeo e áudio conferência; • Realizar instalação, configuração e teste de equipamentos; • Acompanhar a realização de reuniões / sessões plenárias; • Operacionalizar a solução de videowall.

1.2.6. Área especializada - sistemas de automação

Escopo	Profissional responsável por assegurar utilização adequada de soluções de integração (CI) ou de entrega contínua (CD).
Profissional	Analista de sistemas de automação - Sênior
Formação	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou relacionadas)
Experiência profissional	<p>Mínimo de 5 (cinco) anos de experiência em:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atuou como arquiteto de soluções e propõe, projeta, executa e aprimora arquiteturas de soluções necessárias à manutenção e melhoria das operações na infraestrutura de TIC. • Atuou também como arquiteto de computação em nuvem, ou ainda como arquiteto de soluções híbridas. • Utilizou de automação robótica de processos (RPA consiste em um painel de controle/orquestração, que pode ser usado para gerenciar os scripts automáticos, também chamados de “robôs”). Em geral ao se especificar uma ferramenta de RPA deve-se prever os principais recursos: <ul style="list-style-type: none"> • funcionalidades de <i>low code</i> para construção de scripts de automação; • integração com aplicativos corporativos; e • orquestração e administração, incluindo configuração, monitoramento e segurança.
Certificações	Automation Anywhere Certified Advanced RPA Professional
Automação	<ul style="list-style-type: none"> • comunicar-se; • pesquisar inovações em tecnologia da informação; • prestar suporte técnico ao cliente/usuário; • demonstrar competências pessoais; • elaborar documentação de sistemas de tecnologia da informação; • administrar ambiente de tecnologia da informação; • estabelecer padrões para ambiente de tecnologia da informação; • oferecer soluções para ambientes de tecnologia da informação; • desenvolver sistemas de tecnologia da informação; • analisar funcionalidade do produto; • registrar ocorrências; • elaborar estudos de viabilidade técnica e econômica; • planejar testes de sistemas e ambientes; • definir alternativas físicas de implantação; • administrar recursos de rede; • especificar a arquitetura dos sistemas; • administrar perfil de acesso às informações; • definir padrões de interface com cliente/usuário; • orientar áreas de apoio; • desenvolver capacidade de memorização; • desenvolver raciocínio abstrato; • testar sistemas; • controlar acesso aos dados e recursos; • divulgar solução; • consultar documentação técnica; • implantar sistemas; • comparar alternativas tecnológicas; • demonstrar empatia com público-alvo; • realizar simulações em ambiente controlado; • demonstrar flexibilidade; • estabelecer padrões de software; • avaliar proposta de fornecedores; • executar procedimentos para melhoria de performance dos sistemas; • evidenciar concentração; • demonstrar criatividade; • acionar suporte de terceiros; • demonstrar capacidade de organização; • desenvolver raciocínio lógico; • identificar necessidade do cliente; • avaliar desempenho do produto; • documentar níveis de serviços; • definir metodologias a serem adotadas; • consultar fontes alternativas de informações; • demonstrar capacidade de trabalhar sob pressão; • instalar software; • administrar banco de dados; • construir ambiente de teste; • divulgar utilização de novos padrões; • divulgar documentação; • participar de fóruns de discussão; • emitir pareceres técnicos; • propor mudanças de processos e funções; • corrigir falhas nos sistemas; • adequar soluções a necessidade do cliente; • definir requisitos técnicos para contratação de produtos e serviços; • dimensionar requisitos e funcionalidade dos sistemas; • trabalhar em equipe; • especificar procedimentos para recuperação de ambiente operacional; • descrever processos (fluxo de atividades); • elaborar especificação técnica; • realizar auditoria de sistemas; • participar da definição de níveis de segurança de tecnologia da informação; • definir nomenclatura padrão; • documentar capacidade e performance;

	<ul style="list-style-type: none"> • demonstrar capacidade de antecipar cenário futuro; • demonstrar capacidade de síntese; • realizar revisões técnicas; • documentar acordo de níveis de serviço (sla); • participar da aprovação de infraestrutura, software e rede; • elaborar relatórios técnicos; • demonstrar iniciativa; • instalar hardware; • escolher ferramentas de desenvolvimento; • documentar soluções disponíveis; • elaborar diagramas (caso de uso, fluxo de dados, mapa de site etc.); • apresentar alternativas de solução; • administrar ambiente operacional; • configurar software e hardware; • avaliar novas tecnologias; • inventariar software e hardware; • demonstrar senso analítico; • monitorar performance dos sistemas; • prestar consultoria técnica; • elaborar propostas técnicas comerciais; • identificar falhas nos sistemas; • pesquisar padrões, técnicas e ferramentas disponíveis no mercado;
--	--

1.2.7. Área especializada - Suporte computacional

Escopo	Serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, storages, entre outros equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtual.
Profissional	Analista de suporte computacional - Sênior
Formação	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou relacionadas).
Experiência profissional	Mínimo de 5 (cinco) anos de experiência em: <ul style="list-style-type: none"> • Atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de servidores do tipo rack, hiperconvergência e storage; • Atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de solução de backup CommVault.
Certificações	<ul style="list-style-type: none"> • ITIL V3 Foundation ou superior; • CommVault.
Acesso à internet	<ul style="list-style-type: none"> • Administrar solução de backup, incluindo criação, edição e remoção de políticas, restore e todas outras atividades referentes a backup; • Verificar realização de backup do sistema através de ferramentas para garantia do armazenamento de informações; • Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções aplicadas; • Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TI, inclusive em relação aos relacionamentos entre os Itens de Configuração; • Propor a atualização dos recursos de software e hardware à CONTRATANTE, no tocante de suas responsabilidades; • Transmitir informações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de software, etc.; • Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança; • Implantar processos automatizados de análise, através de monitoramento e identificação de falhas ou de degradação na performance; • Exercitar e simular contingências, e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos; • Executar as atividades de Requisições Planejadas, atualizando todas as informações pertinentes; • Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares sob sua responsabilidade; • Criar e montar de LUNs (Logical Unit Number) em storages de rede do tipo SAN Fiber Channel; • Apoiar a Instalação e configuração da solução de Backup utilizada pela CONTRATANTE nos servidores de aplicações, e suas dependências, e no ambiente de Virtualização; • Participar de reuniões junto à CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área; • Executar testes de restauração de dados e sistemas completos periódicos; • Executar restauração de dados e/ou sistemas completos, sempre que solicitado pela CONTRATANTE; • Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade de armazenamento de dados; • Configurar e administrar os dados armazenados da CONTRATANTE, através de análise, monitoramento e correção de problemas relacionados ao armazenamento de dados; • Instalar, administrar, operar e manter equipamentos de armazenamento de dados bem como os switches, rede SAN e rede VSAN ou equipamentos que a contratante disponibilizar; • Criar, editar e remover LUNs, Volumes, Agregações, Zones do ambiente de armazenamento de dados; • Acionar suporte/ garantia dos equipamentos de armazenamento de dados junto aos fornecedores/ fabricantes, acompanhando o chamado aberto; • Administrar e configurar os volumes NFS, CIFS; • Verificar e tratar os erros apresentados nos equipamentos de armazenamento de dados, reverificação de discos e volumetria; • Administrar os snapshots e checkpoints dos storages; • Criar, atualizar, e acompanhar plano de backup, bem como executar as atividades de backup, considerando a Janela de Backup, Versionamento, Tempo de retenção; • Confeccionar relatório de estatística de uso dos equipamentos de armazenamento de dados em tempo real, bem como propor e executar melhorias a fim de aumentar a segurança ao Ministério.

1.2.8. Área especializada - Gerencia de infraestrutura de tecnologia da informação.

Escopo	Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais profissionais alocados no monitoramento, controle e operação da infraestrutura de TIC.
Profissional	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (Gerente de Operação)
Formação	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou relacionadas).
Experiência profissional	Mínimo de 5 (cinco) anos de experiência em: <ul style="list-style-type: none"> • Gestão de infraestrutura de TI bem como em atividades de gestão de serviços; • Experiência em gerenciamento de projetos (desenho, análise, implementação e melhoria de processos de gerenciamento); • Experiência em coordenação e/ou supervisão e/ou gerência de central de serviços de TI (service desk / suporte Técnico) • ITIL V4 Intermediate ou superior; • Cobit 5
Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação.	<ul style="list-style-type: none"> • Deverá supervisionar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos; • Apoiar a gestão do inventário de estações de trabalho, impressoras e outros equipamentos utilizados pelos usuários finais de TI; • Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelas estações de trabalho (desktops e notebooks Windows XP, 7, 8 e superior); • Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos equipamentos de infraestruturas de Datacenter, de acordo com as orientações; • Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e de serviços; • Aperfeiçoar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade; • Criar e compartilhar conhecimento, programas motivacionais e atualizações tecnológicas dos profissionais da CONTRATADA; • Garantir que normas internas do MMFDH sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA; • Garantir a contingência de profissionais, capacitando-os constantemente para atuarem, nas funções relativas a esta equipe; • Participar de reuniões com representantes do MMFDH para a avaliação de desempenho em relação aos níveis de serviço contratados; • Disponibilizar os relatórios e dashboards gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e grau de satisfação; • Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação dos usuários, a partir dos chamados finalizados em primeiro número; • Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos profissionais; • Efetuar a constante análise do fluxo de chamadas e do dimensionamento das operações, buscando alternativas para maximizar os serviços; • Apoiar a classificação e a categorização dos chamados a serem escalados; • Prover a equipe de gestão do contrato com os relatórios técnicos e gerenciais suficientes para a comprovação das atividades desempenhadas; • Gerir a atualização das bases de dados de configuração de ativos e de conhecimentos; • Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços definidos contratualmente; • Otimizar a distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência; • Implantar as melhorias solicitadas pelo MMFDH; • Colaborar com a implantação/otimização e operacionalização as disciplinas de ITILv3; • Supervisionar os serviços de nível 1, 2 e 3 presentes neste Termo de Referência; • Elaborar e propor plano de execução para os serviços contratados e organizar a alocação de turnos e de profissionais, caso necessário; • Propor e elaborar scripts da base de conhecimento; • Apoiar o MMFDH no processo de planejamento para aquisição de recursos tecnológicos; • Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação do MMFDH, de scripts e da base de conhecimento; • Analisar incidentes e estatísticas operacionais; • Acompanhar o prazo para resolução de chamados, eventos e incidentes; • Alimentar o sistema de gerenciamento de demandas da Central de Serviços ao usuários com as informações colhidas sobre o andamento; • Elaborar relatório gerencial de serviços; • Acompanhar e auditar o encerramento de todos os incidentes solucionados, incluindo o contato com o usuário interessado; • Verificar as demandas que se enquadram como incidentes e alterar o tipo; • Encaminhar os incidentes para os servidores da CGTI, quando essas não puderem ser solucionadas pela central de serviços ao usuário; • Analisar os serviços e estatísticas operacionais; • Acompanhar o prazo para cumprimento de serviços; • Apoiar na elaboração do catálogo de serviços de TI segundo as normas da STI/MP; • Gerenciar a execução dos serviços de suporte local; • Orientar a atuação dos atendentes em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerida; • Efetuar supervisão em tempo real dos profissionais que prestam serviços contratados; • Publicar no sistema de gestão de demandas e informar imediatamente à CGTI e aos demais interessados a ocorrência de incidente; • Acompanhar junto aos demais setores do MMFDH o prazo para resolução de incidentes e problemas; • Alimentar o sistema de gestão de demandas com as informações colhidas sobre o andamento da solução do incidente ou problemas; • Avaliar a existência, a clareza e a qualidade das informações disponibilizadas na base de conhecimento, corrigindo-as, melhorando o desempenho; • Agrupar incidentes registrados que tenham a mesma origem; • Verificar as demandas que se enquadram como incidentes e alterar o tipo;

- Realizar o encerramento dos incidentes e problemas solucionados pelos servidores do MMFDH, incluindo o contato com o usuário interno;
- Organizar reuniões, orientar as áreas envolvidas, documentar procedimentos e acompanhar as mudanças;
- Validar, registrar e manter atualizada base de dados de mudanças do sistema de gestão de suporte disponibilizado pelo MMFDH;
- Manter atualizada base de dados de gerência de configuração referente aos componentes de serviços entregues/disponibilizados;
- Analisar os registros que eventualmente tenham sido mal avaliados na Pesquisa de Satisfação para identificar oportunidades de melhora;
- Gerenciar os registros de atendimento em cada período, com o objetivo de aferir a obediência aos padrões definidos e identificar os problemas;
- Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos da produção da informação no âmbito da execução contratual;
- Suportar a criação, divulgação e acompanhamento de planos de ação com vistas a implantar as melhorias identificadas nas diversas áreas;
- Descrever, em conjunto com servidores do MMFDH, as posturas técnicas e institucionais que afetam direta ou indiretamente os serviços;
- Definir, em conjunto com servidores do MMFDH, o nível de controle e de detalhamento de dados a serem utilizados para a execução;
- Zelar pela conservação e pelo uso adequado dos equipamentos, mobiliários e demais bens de propriedade do Ministério, colocados à disposição;
- Definir, em conjunto com servidores do MMFDH, o conteúdo das pesquisas de satisfação dos usuários;
- Consolidar o relatório gerencial de serviços agrupando as informações dos serviços de Central de Serviços, suporte técnico aos usuários;
- Acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- Interagir com as demais equipes que acessam os armários de telecomunicações para monitorar, registrar e informar os limites de acesso;
- Gerenciar a execução dos serviços de suporte local afetos à operação dos elementos de redes nos armários de telecomunicações;
- Manter registro dos serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos, pontos de rede e materiais em geral;
- Fazer e manter atualizado, no mínimo com frequência mensal, levantamento de disponibilidade de portas nos switches;
- Apoiar a definição e comunicar o padrão de organização dos cabos nos armários de telecomunicações;
- Documentar a organização dos armários e preparar plano de ação para corrigir possíveis desvios encontrados;
- Elaborar relatório gerencial de serviços no que concerne às atividades referentes aos armários de telecomunicações;
- Realizar pesquisas periódicas de satisfação de usuários sobre os serviços prestados;
- Executar outros serviços correlatos ao gerenciamento de armários de telecomunicações;
- Verificar conectividade de todos os pontos de rede após atividades de arrumação de armários de telecomunicações;
- Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação do MMFDH, de roteiros de atuação e execução;
- Executar outros serviços correlatos ao gerenciamento de incidentes e de problemas
- Executar outros serviços correlatos ao gerenciamento da Central de Serviços.

1.3. SERVIÇO DE MONITORAMENTO SOC/NOC

- 1.3.1. O serviço constitui no monitoramento proativo do ambiente de Produção, de acordo com as estratégias definidas pela CONTRATANTE
- 1.3.2. O serviço de monitoramento deve ser realizado em regime 24x7x365, ou seja, 24 horas por dia, 7 dias na semana, durante todos os dias do ano, sem pausa, e com monitores simultâneos presentes em número suficiente para seguir os procedimentos e emitir os relatórios exigidos neste Termo de Referência;
- 1.3.3. A CONTRATADA deverá seguir as melhores práticas preconizadas pelo modelo ITIL e ISO/IEC 20000, principalmente as definidas nos processos de Mapeamento, Documentação, Registros de Incidentes, Alertas, Modificações de IC's, Gerenciamento de configuração, Atividades Programadas e toda e qualquer outra disciplina ITIL que possa ser aplicada em forma de serviço junto a central de serviços e monitoração;
- 1.3.4. Ao final do contrato, todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, deverão ser entregues e a propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, ao representante eleito pela CONTRATANTE;
- 1.3.5. Será de responsabilidade da CONTRATADA o monitoramento constante dos ICs que suportem os processos do MMFDH, gerando uma base histórica de monitoramento destes Itens;
- 1.3.6. Todos os processos de repasse de conhecimento, bem como, de disponibilização da base de monitores, alarmes, incidentes, base de conhecimento e outros itens que se façam necessários disponibilizar a CONTRATANTE ao final de contrato, deverão estar devidamente mapeadas e documentadas;
- 1.3.7. Deverão ser mapeados, apresentados e definidos à CONTRATANTE, em um prazo de até 30 (trinta) dias da assinatura do contrato os seguintes processos:
- a) Plano de comunicação para a notificação dos incidentes submetendo à CONTRATANTE para posterior validação e aprovação;
 - b) Processo de monitoração de alarmes e registro automático na central de serviços;
 - c) Processo para resolução automática ou manual de incidentes;
 - d) Processo para automatização, solicitação e criação de rotinas automatizadas para execução na console de monitoração;
 - e) Processo para inclusão, exclusão e ambientação de novos profissionais na central de serviços, NOC ou em atividades coligadas;
 - f) Criação de diário de bordo, que, deverá conter cada uma das atividades que a central de monitoração exerce, detalhando e cada uma das ações que o operador ou monitorador deverá

executar em caso de acionamentos, falhas ou alarmes;

g) Criação de documento, que contenha todos os contatos para acionamentos, seja, de terceiros, ou de equipe própria. Tais contatos serão fornecidos também pela CONTRATANTE;

h) Documento contendo a descrição da metodologia de treinamento que será aplicada aos profissionais do NOC sempre que houver necessidade de atualização de conhecimento;

i) Plano de ação em caso de acionamentos por níveis. Deverá haver um processo, vinculado ao diário de bordo para situações de impossibilidade de acionamentos, falta de resposta a chamados ou comunicados de emergência para níveis superiores do CONTRATANTE;

j) Manter documentado, todos os manuais de instalação dos produtos envolvidos na plataforma de monitoração;

k) Documentar toda e qualquer rotina desenvolvida para a automatização de tarefas junto a central de monitoramento.

1.3.8. A CONTRATADA disponibilizará e utilizará o software de monitoramento para infraestrutura do tipo NOC (Centro de Operações de Rede), necessário para o cumprimento dos serviços de monitoramento e de gerenciamento de eventos e de incidentes;

1.3.9. Todos os recursos-humanos necessários para a prestação dos serviços serão disponibilizados única e exclusivamente pela CONTRATADA, as suas custas e em quantidade suficiente para cumprir as exigências de nível de serviço exigido neste Termo de Referência;

1.3.10. Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à operação e monitoramento homologados para uso no MMFDH por solicitação do CONTRATANTE;

1.3.11. Realizar o monitoramento proativo do ambiente de infraestrutura do CONTRATANTE visando detectar, antecipadamente à queda de desempenho ou indisponibilidade de serviços, os problemas de infraestrutura;

1.3.12. Abertura de chamados junto a fornecedores e acompanhamento de equipe técnica terceirizada de fornecedores dentro das dependências do MMFDH;

1.3.13. Elaboração de documentação da infraestrutura de redes;

1.3.14. Monitorar ativos de rede, switch e roteadores;

1.3.15. Monitorar aos ativos, racks e equipamentos de rede na sala cofre ou em locais determinados pelo MMFDH;

1.3.16. Diagnosticar e solucionar problemas de ordem técnica em servidores de rede;

1.3.17. Atualizar planilha de controle de VLANs em Switches;

1.3.18. Monitorar e avaliar as atividades, processos e serviços da área de infraestrutura para o atendimento dos Níveis de Serviço exigidos;

1.3.19. Produzir relatório das ocorrências do período (mês calendário) devendo os mesmos possuir históricos de resolução, bem como, estarem registrados em uma base de conhecimento;

1.3.20. Fornecer subsídios para as atividades do atendimento nível 1 – Serviço de Atendimento ao Cliente, mantendo padrão de notificação bem como possuir mapeamento de processos e diário de bordo para cada atividade a ser exercida pelos profissionais;

1.3.21. Monitorar e avaliar a operação e desempenho dos servidores de aplicação, bancos dados, sistemas operacionais, servidores de aplicação, redes SAN, WAN e LAN, links de comunicação de dados, bem como dos serviços de backup e restore de dados;

1.3.22. Cadastrar os serviços e ativos de infraestrutura do CONTRATANTE no Servidor de Gerência de Rede, além de manter atualizada a base de CMDB disponibilizada pelo CONTRATANTE;

1.3.23. Sugerir melhores práticas de monitoramento de serviços de TI baseadas em experiências e metodologias de mercado, devidamente documentadas;

1.3.24. Alertar sobre a reincidência de ocorrências, registrando em mesma notificação ações adotadas e mapeadas junto a base de conhecimento;

1.3.25. Solicitar as rotinas e scripts para execução de tarefas automatizadas de primeiro e segundo níveis às equipes especialistas em cada um dos serviços;

1.4.

SERVIÇO DE GERENCIAMENTO E AUTOMAÇÃO DE TAREFAS

1.4.1. O serviço de automação de tarefas e demanda deverá ser realizado pela CONTRATADA seguindo as exigências abaixo.

1.4.2. Ser compatível com os seguintes sistemas operacionais:

1.4.3. Windows 7

1.4.4. Windows 8.1

1.4.5. Windows 10

1.4.6. Windows Server 2008 R2

1.4.7. Windows Server 2012 R2

1.4.8. Windows Server 2016

1.4.9. Windows Server 2019

1.4.10. CentOS

1.4.11. Debian

1.4.12. Oracle Enterprise

1.4.13. Red Hat Enterprise

1.4.14. SUSE Enterprise

1.4.15. Ubuntu

- 1.4.16. Gerenciamento de tarefas
- 1.4.17. Discovery Através do vRep realizar descobertas de novos devices ou atualizar o inventário em qualquer IP range, cadastrado nos Sites.
- 1.4.18. Patch Scan
- 1.4.19. Escanear todo o parque para descobrir quais patches são necessários e realizar a instalação de pelo menos os fabricantes abaixo:
- 1.4.20. Adobe
- 1.4.21. Amazon
- 1.4.22. Apache
- 1.4.23. Apple
- 1.4.24. Canneverbe Limited
- 1.4.25. Cisco Webex LLC
- 1.4.26. Citrix
- 1.4.27. Don Ho
- 1.4.28. dotPDN LLC
- 1.4.29. Dropbox
- 1.4.30. DsNET Corporation
- 1.4.31. Evernote Corporation
- 1.4.32. FileZilla
- 1.4.33. Foxit Corporation
- 1.4.34. GlavSoft LLC.
- 1.4.35. GNOME Foundation
- 1.4.36. Google
- 1.4.37. Igor Pavlov
- 1.4.38. Irfan Skiljan
- 1.4.39. KeePass
- 1.4.40. Malwarebytes
- 1.4.41. Microsoft Corporation
- 1.4.42. Mozilla
- 1.4.43. Opera
- 1.4.44. Oracle
- 1.4.45. Peter Pawlowski
- 1.4.46. RARLab
- 1.4.47. RealVNC
- 1.4.48. RingCentral
- 1.4.49. Simon Tatham
- 1.4.50. TechSmith
- 1.4.51. The Audacity Team
- 1.4.52. The Document Foundation
- 1.4.53. ubuntu
- 1.4.54. uvnc bvba
- 1.4.55. Vendor
- 1.4.56. VideoLAN
- 1.4.57. VSRevoGroup
- 1.4.58. WinMerge
- 1.4.59. WinSCP
- 1.4.60. WireShark
- 1.4.61. Zoom
- 1.4.62. Zoom Video Communications Inc. and RingCentral Inc.
- 1.4.63. VSRevoGroup
- 1.4.64. WinMerge
- 1.4.65. WinSCP
- 1.4.66. WireShark
- 1.4.67. Zoom
- 1.4.68. Zoom Video Communications Inc. and RingCentral Inc.
- 1.4.69. Realizar Scan de vulnerabilidade
- 1.4.70. Faça a varredura dos dispositivos em busca de vulnerabilidades potenciais no ambiente e realizar a correção sob demanda.
- 1.4.71. Conformidade de Software

1.4.72.	Realizar o compliance de software, executando a instalação/desinstalação de forma automática e silenciosa, sem a necessidade de previa autorização dos usuários.
1.4.73.	Gerenciamento de inventário
1.4.74.	Possuir inventario de hardware e software
1.4.75.	Permitir criar queries de inventário
1.4.76.	Permitir usar dados de inventário para personalizar a dashboard
1.4.77.	Permitir usar dados de inventario para agrupar ou segregar devices
1.4.78.	Criar uma timeline de softwares e patches encontrados ou instalados nos dispositivos
1.4.79.	Possuir um comparativo de inventario entre datas diferentes
1.4.80.	Realizar tarefas de update do inventário on-demand ou agendado
1.4.81.	Permitir deletar e limpar a base de inventário
1.4.82.	As varreduras de inventário são realizadas todos os dias automaticamente, mas podem ser executadas manualmente a qualquer momento.
1.4.83.	No Windows, as informações de hardware e software são coletadas via WMI e qualquer coisa instalada na Microsoft Store.
1.4.84.	No Linux, o inventário é coletado usando o protocolo Secure Shell (SSH).

ANEXO B - PARQUE TECNOLÓGICO E DADOS HISTÓRICOS DO MMFDH

Itens de Configuração (ICs)	2017	2020	2022
Usuários (quantitativo total)	700	975	1157
Caixas postais de correio eletrônico	1200	995	1129
Domínios (LDAP)	2	1	1
Grupos de usuários	300	50	92
Redes locais geograficamente distintas	3	4	3
Servidores físicos	12	9	8
Servidores virtuais	60	74	106
Estações de trabalho Intel compatíveis (desktops e notebooks)	700	919	1275
Estações de Trabalho de outros tipos (Tablets, Smartphones, etc.)	100	100	0
Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	40	164	164
Storages corporativos (EMC2, NetApp, HP, IBM, etc.)	2	1	1
Switches com velocidade superior a 1 Gbps	1	18	21
VLANs ativas	20	31	22
Roteadores	0	6	0
Links com a Internet	1	1	1
Links WAN (privativos)	0	4	0
Hardwares de Segurança da Informação (appliances do tipo firewall)	4	6	5
Ativos de rede WiFi (roteadores, switches, pontos de acessos, etc.)	50	2	2
Terminais de telefonia IP (apenas hardware)	700	976	976
Gerenciador de banco de dados	4	5	19
Servidor WEB (IIS, Apache, outros)	15	2	2
Servidor de aplicação (J2EE, .NET, Zope, etc.)	15	26	28
Servidor de correio eletrônico (MS Exchange, Postfix, Sendmail, Expresso, etc.)	1	2	2
Servidor de virtualização	8	8	6
Sistema centralizado de monitoramento de infraestrutura de TI	1	1	1
Sistema centralizado de gerenciamento de infraestrutura de TI	1	1	1
Sistema centralizado de gerenciamento de serviços de TI	1	1	1
Sistema centralizado de gerenciamento de projetos	1	1	0
Sistema centralizado de gerenciamento de identidades privilegiadas	1	1	0
Dispositivos com identidades privilegiadas gerenciadas	1	1	0
Sistema centralizado de controle de código malicioso	2	1	0
Sistemas aplicativos	20	30	60
Sites WEB (Internet, intranet e extranets)	30	8	11
Total	3.996	4424	5.094



RELATÓRIO DE CHAMADOS TÉCNICOS

FILTROS
 Ano: Todos | Mês: Todos | Nível: Todos | Período: 01/01/2020 a 31/12/2021

CHAMADOS POR TÉCNICO

- alexandre.alves: 2.125
- lucas.reis: 1.702
- danielo.silva: 1.583
- miquelas.brito: 1.518
- brunna.ferreira: 1.388
- deivid.santiago: 722
- geraldo.castro: 698
- leonardo.souza: 615
- Sem proprietário: 493
- mallson.santana: 455
- felipe.lima: 453
- alexandre.mello: 390
- leanderson.rainha: 377
- carlos.moraes: 321
- anderson.medeiros: 206
- gabriel.pascual: 183
- hiago.costa: 143
- paulo.leandro: 142
- leandro.conceicao: 132
- alex.moreira: 117
- edson.barro: 116
- marcos.silva: 116
- anderson.o.santos: 115
- alexandro.paulo: 114
- weverton.luciano: 109

TOTAL DE CHAMADOS
16.880

MÉDIA DE CHAMADOS ABERTOS
1.407

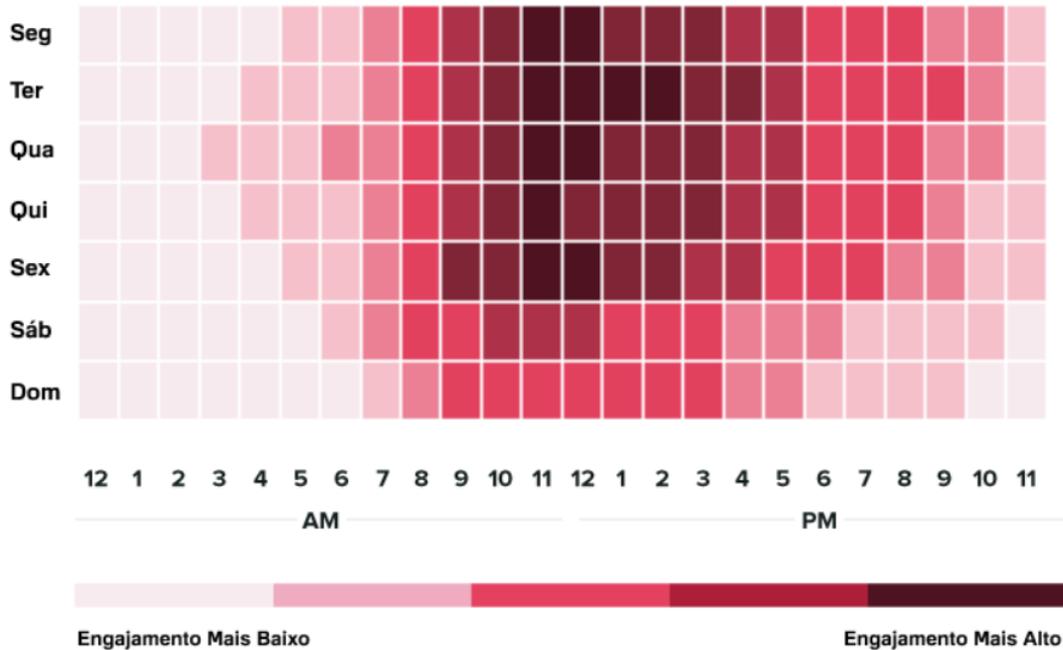
TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO
37:34:20

MAPA DE ATENDIMENTO

Hora	Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb
0			1	1	1		
1			2		4		
2		1					
4	1	1		1			
5					1		1
6		1	1	2	1		1
7		13	20	25	15	12	
8		170	160	176	176	152	1
9		472	427	425	427	383	2
10		568	505	532	470	339	1
11	6	519	441	464	393	345	1
12	6	275	243	223	233	192	
13	1	232	202	177	191	131	
14		403	382	349	378	302	
15		387	406	356	366	323	
16		348	366	358	376	251	2
17		232	233	269	201	163	1
18	2	88	84	95	87	75	
19	1	22	27	20	36	24	
20	2	19	7	7	4	3	
21	6	3	6	5	11	7	
22		2	1	1	7		1
23		2	1	1	1		

CHAMADOS POR MÊS

CHAMADOS POR FILA



ANEXO C - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

MINUTA DO TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO	
Contrato N°:	
N° da OS/OFB:	
Objeto:	
Contratante:	MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS
Contratada:	
<p>TERMOS Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento do disposto no art. 2º inciso XXI, instrução normativa nº 1, de 4 de abril de 2019, emitida pela Secretaria de Governo Digital, que os serviços e/ou bens, integrantes da OS/OFB acima identificada, ou conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, foram recebidos nesta data e serão objetos de avaliação quanto à adequação da Solução de Tecnologia da Informação e à conformidade de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do contrato pela Contratante.</p>	

Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços e/ou bens ocorrerá em até 10 dias, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência do Contrato acima identificado.

ANEXO D - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

MINUTA DO TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO	
Contrato N°:	
N° da OS/OFB:	
Objeto:	
Contratante	MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS
Contratada:	
<p>TERMOS Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento do disposto no art. 2º inciso XXI, instrução normativa nº 1, de 4 de abril de 2019, emitida pela Secretaria de Governo Digital, que os serviços e/ou ou bens, integrantes da OS/OFB acima identificada, ou conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, foram recebidos nesta data e serão objetos de avaliação quanto à adequação da Solução de Tecnologia da Informação e à conformidade de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do contrato pela Contratante.</p>	
De acordo	
Em ____/____/____	
Gestor do Contrato	Fiscal Requisitante
Assinatura/Carimbo	Assinatura/Carimbo
<p>Recebido</p> <p>Em ____/____/____.</p> <p>Preposto do Contrato</p>	
Assinatura/Carimbo	

ANEXO E - TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO
<p>Este TERMO DE COMPROMISSO ("TERMO") é celebrado entre:</p> <p>A. CONTRATANTE Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos - MMFDH, Endereço: SCS Quadra 9, Lote C, Ed. Parque Cidade Corporate, Torre A, 10º Andar, Asa Sul, CEP 70308-200, Brasília/DF, inscrito no CNPJ/MF XX, neste ato representado pelo Gestor do Contrato xx/xxxx, e</p> <p>B. CONTRATADA xxxxxxxx, Endereço xxxxxxxx, inscrita no CNPJ/MF xxxxxx, personificação xxxxxx, neste ato representada por seus respectivos procuradores abaixo assinados, na forma de seus respectivos Contratos Sociais. O MMFDH e a CONTRATADA podem ser referidas individualmente como PARTE e coletivamente como PARTES, onde o contexto assim o exigir.</p> <p>CONSIDERANDO QUE as PARTES estabeleceram ou estão considerando estabelecer uma relação de negócio que inclui o XXX;</p> <p>CONSIDERANDO QUE as PARTES podem divulgar entre si INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, conforme definido abaixo neste instrumento, sobre aspectos de seus respectivos negócios, e em consideração da divulgação destas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS; CONSIDERANDO QUE as PARTES desejam ajustar as condições de revelação das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, bem como definir as regras relativas ao seu uso e proteção;</p> <p>RESOLVEM as PARTES celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO, o qual se regerá pelas considerações acima, bem como pelas cláusulas e condições a seguir:</p> <p>1. Para a finalidade deste Termo, "INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS" significarão todas e quaisquer informações divulgadas por uma PARTE (de acordo com este instrumento, a "Parte Divulgadora") à outra PARTE (de acordo com este instrumento, a "Parte Receptora"), em forma escrita ou verbal, tangível ou intangível, patenteada ou não, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, a qual esteja claramente marcada como CONFIDENCIAL, incluindo, entre outras, mas não se limitando a, segredos comerciais, know-how, patentes, pesquisas, planos de negócio, informações de marketing, informações de usuários, situação financeira, métodos de contabilidade, técnicas e experiências acumuladas, e qualquer outra informação técnica, comercial e/ou financeira, seja expressa em notas, cartas, fax, memorandos, acordos, termos, análises, relatórios, atas, documentos, manuais, compilações, código de software, e-mail, estudos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, modelos, amostras, fluxogramas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, pareceres e pesquisas, ou divulgadas verbalmente e identificadas como confidenciais por ocasião da divulgação.</p> <p>2. Não serão incluídas nas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS quaisquer informações que: (i) sejam geralmente conhecidas, ou subsequentemente se tornem disponíveis ao comércio ou ao público; (ii) estejam na posse legal da Parte Receptora antes da divulgação pela Parte Divulgadora; ou (iii) sejam legalmente recebidas pela Parte Receptora de um terceiro, desde que essas informações não tenham chegado ao conhecimento da Parte Receptora através do referido terceiro, direta ou indiretamente, a partir da Parte Divulgadora numa base confidencial.</p> <p>3. Quando a divulgação de INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS for necessária para estrito atendimento de ordem judicial ou agência governamental, o mesmo se procederá da seguinte maneira: (i) a Parte Receptora fica obrigada a comunicar o teor da determinação judicial à Parte Divulgadora no prazo de 2 (dois) dias úteis a contar do recebimento</p>

da ordem, no caso de se tratar de determinação para cumprimento em prazo máximo de 5 (cinco) dias; ou no prazo de uma hora a contar do recebimento, no caso de se tratar de ordem judicial para cumprimento no prazo máxima de até 48 (quarenta e oito) horas; e (ii) fica a Parte Receptora obrigada também a enviar à Parte Divulgadora cópia da resposta dada à determinação judicial ou administrativa concomitantemente ao atendimento da mesma. A Parte Receptora cooperará com a Parte Divulgadora para possibilitar que a Parte Divulgadora procure uma liminar ou outra medida de proteção para impedir ou limitar a divulgação dessas Informações Confidenciais.

4. A Parte Receptora não divulgará nenhuma INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL da Parte Divulgadora a nenhum terceiro, exceto para a finalidade do cumprimento deste Termo e com o consentimento prévio por escrito da Parte Divulgadora. Além disso:

A. A Parte Receptora, (i) não usará as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS para interferir, direta ou indiretamente, com nenhum negócio real ou potencial da Parte Divulgadora, e (ii) não usará as Informações Confidenciais para nenhuma finalidade, exceto avaliar uma possível relação estratégica entre as Partes.

B. As Partes deverão proteger as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS que lhe forem divulgadas, usando o mesmo grau de cuidado utilizado para proteger suas próprias INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS.

C. A Parte Receptora não revelará, divulgará, transferirá, cederá, licenciará ou concederá acesso a essas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, direta ou indiretamente, a nenhum terceiro, sem o prévio consentimento por escrito da Parte Divulgadora, estando este terceiro, condicionado à assinatura de um Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo prevendo as mesmas condições e obrigações estipuladas neste Termo.

D. A Parte Receptora informará imediatamente à Parte Divulgadora de qualquer divulgação ou uso não autorizado das Informações Confidenciais da Parte Divulgadora por qualquer pessoa, e tomará todas as medidas necessárias e apropriadas para aplicar o cumprimento das obrigações com a não divulgação e uso limitado das obrigações das empreiteiras e agentes da Parte Receptora.

E. A Parte Receptora deverá manter procedimentos administrativos adequados à prevenção de extravio ou perda de quaisquer documentos ou INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, devendo comunicar à Parte Divulgadora, imediatamente, a ocorrência de incidentes desta natureza, o que não excluirá sua responsabilidade.

F. A Parte Receptora obrigará seu pessoal que possa ter acesso às INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS que cumpram tais obrigações de sigilo, assinando o TERMO DE CIÊNCIA.

5. As Partes se comprometem e se obrigam a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação confidencial da outra Parte, bem como para evitar e prevenir revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela Parte Divulgadora. De qualquer forma, a revelação é permitida para empresas coligadas, assim consideradas as empresas que direta ou indiretamente controlem ou sejam controladas pela Parte neste Termo. Além disso, cada Parte terá direito de revelar a informação a seus funcionários que precisem conhecê-la, para os fins deste Termo; tais funcionários deverão estar devidamente avisados acerca da natureza confidencial de tal informação, e estarão vinculados aos termos e condições do presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo independentemente de terem sido avisados do caráter confidencial da informação, ficando a Parte Receptora responsável perante a Parte Divulgadora por eventual descumprimento do Termo.

6. O intercâmbio de informações nos termos deste instrumento não será interpretado de maneira a constituir uma obrigação de uma das Partes para celebrar qualquer Termo ou acordo de negócio, nem obrigarão a comprar quaisquer produtos ou serviços da outra ou oferecer para a venda quaisquer produtos ou serviços usando ou incorporando as Informações Confidenciais.

7. Cada Parte reconhece que em nenhuma hipótese este Termo será interpretado como forma de transferência de propriedade ou qualquer tipo de direito subsistido nas Informações Confidenciais da parte Divulgadora para a parte Receptora, exceto o direito limitado para utilizar as Informações Confidenciais conforme estipulado neste Termo.

8. Este TERMO entrará em vigor por ocasião da assinatura pelas Partes. Os compromissos deste instrumento também serão obrigatórios às coligadas, subsidiárias ou sucessoras das Partes e continuará a ser obrigatório a elas até a ocasião em que a substância das Informações Confidenciais tenha caído no domínio público sem nenhum descumprimento ou negligência por parte da Parte Receptora, ou até que a permissão para liberar essas Informações seja especificamente concedida por escrito pela Parte Divulgadora.

9. A omissão ou atraso em aplicar qualquer disposição deste Termo não constituirá uma renúncia de qualquer aplicação futura dessa disposição ou de quaisquer de seus termos. Se qualquer disposição deste Termo, ou sua aplicação, por qualquer razão e em qualquer medida for considerada inválida ou inexecutável, o restante deste Termo e a aplicação de tal disposição a outras pessoas e/ou circunstâncias serão interpretados da melhor maneira possível para atingir a intenção das Partes signatárias.

10. As PARTES concordam que a violação do presente Termo, pelo uso de qualquer Informação Confidencial pertencente à Parte Divulgadora, sem sua devida autorização, causar-lhe-á danos e prejuízos irreparáveis, para os quais não existe remédio na lei. Desta forma, a Parte Divulgadora poderá, imediatamente, tomar todas as medidas extrajudiciais e judiciais, inclusive de caráter cautelar, como antecipação de tutela jurisdicional, que julgar cabíveis à defesa de seus direitos.

11. A Parte Receptora deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ela fornecidos, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pela Parte Reveladora para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

12. A Parte Receptora deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações Confidenciais da Parte Divulgadora, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

13. A inobservância de quaisquer das disposições de confidencialidade estabelecidas neste Termo sujeitará a Parte infratora, como também o agente causador ou facilitador, por ação ou omissão ou qualquer daqueles relacionados neste TERMO, ao pagamento, recomposição, de todas as perdas e danos, comprovadamente suportados ou demonstrados pela outra Parte, bem como as de responsabilidade civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo.

14. As obrigações de confidencialidade decorrentes do presente Termo, tanto quanto as responsabilidades e obrigações outras derivadas do presente Termo, vigorarão durante o período de 5 (cinco) anos após a divulgação de cada Informação Confidencial à Parte Receptora.

15. O não exercício por qualquer uma das Partes de direitos assegurados neste instrumento não importará em renúncia aos mesmos, sendo tal ato considerado como mera tolerância para todos os efeitos de direito.
16. Alterações do número, natureza e quantidade das Informações Confidenciais disponibilizadas para a Parte Recebedora não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso ou as obrigações pactuadas neste Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, que permanecerá válido e com todos os efeitos legais em qualquer das situações especificadas neste Termo.
17. O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer das Informações Confidenciais disponibilizadas para a Parte Recebedora, em razão do presente objeto, serão incorporadas a este Termo, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, não sendo necessário, nessas hipóteses, assinatura ou formalização de Termo Aditivo.
18. Este instrumento não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas Afiliadas, nem em obrigação de divulgar informações confidenciais para a outra Parte.
19. O fornecimento de INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS pela Parte Divulgadora ou por uma de suas Afiliadas não implica em renúncia, cessão a qualquer título, autorização de uso, alienação ou transferência de nenhum direito, já obtido ou potencial, associado a tais informações, que permanecem como propriedade da Parte Divulgadora ou de suas Afiliadas, para os fins que lhe aprover.
20. Nenhum direito, licença, direito de exploração de marcas, invenções, direitos autorais, patentes ou direito de propriedade intelectual estão aqui implícitos, incluídos ou concedidos por meio do presente Termo, ou ainda, pela transmissão de Informações Confidenciais entre as Partes.
21. A CONTRATADA declara conhecer todas as Normas, Políticas e Procedimentos de Segurança estabelecidos pela Contratante para execução do CONTRATO, tanto nas dependências da Contratante como externamente.
22. A CONTRATADA responsabilizar-se-á integralmente e solidariamente, pelos atos de seus empregados praticados nas dependências da Contratante, ou mesmo fora dele, que venham a causar danos ou colocar em risco o patrimônio da CONTRATANTE.
23. Este TERMO contém o acordo integral de confidencialidade entre as PARTES com relação ao seu objeto. Quaisquer outros acordos, declarações, garantias anteriores ou contemporâneos com relação à proteção das Informações Confidenciais, verbais ou por escrito, serão substituídos por este Termo. Este Termo será aditado somente firmado pelos representantes autorizados de ambas as Partes.
24. Quaisquer controvérsias em decorrência deste Termo serão solucionadas de modo amistoso através do representante legal das PARTES, baseando-se nas leis da República Federativa do Brasil. E por estarem assim justas e contratadas, as Partes firmam o presente Instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo indicadas.

Brasília, ___ de _____ de 20XX.

DE ACORDO

CONTRATANTE		CONTRATADA	
Nome		Nome	
Cargo		CPF	
SIAPE			
Testemunha 1		Testemunha 2	
Nome		Nome	
CPF		CPF	

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer o teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes na Contratante.

ANEXO F - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

PROPOSTA DE PREÇOS								
AO MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS								
Proposta que faz a empresa _____, CNPJ Nº _____, para a o fornecimento dos seguintes itens ao Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Edital PE/5/2022 e seus anexos.								
Grupo	Descrição	Item	Serviços	Estimativa de profissionais	Valor Unitário Mensal R\$	Valor Total Mensal R\$	Valor Total Anual R\$	Valor Total Bienal R\$
1	Serviços técnicos especializados de atendimento	1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Junior	6				
		2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	8				

ao usuário de TIC							
Serviços técnicos especializados de operação da infraestrutura de TIC	3	Administrador de banco de dados - Sênior	1				
	4	Administrador de sistemas operacionais - Sênior	2				
	5	Analista de redes e de comunicação de dados - Sênior	1				
	6	Administrador em segurança da informação - Sênior	1				
	7	Técnico de Rede (Telecomunicações) - Sênior	1				
	8	Analista de sistemas de automação - Sênior	1				
	9	Analista de suporte computacional - Sênior (Supervisor de atendimento)	1				
	10	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (Gerente de Operação)	1				
Outros Serviços	11	Serviço de Automação Tecnológica	24h x 7d x 365				
	12	Serviço de SOC	24h x 7d x 365				
	13	Serviço de NOC	24h x 7d x 365				

Valor total global da proposta: R\$ (valor por extenso)

Declaro que no preço cotado estão inclusas todas as despesas que incidem direta e indiretamente sobre o objeto a ser fornecido, tais como impostos, taxas, tributos, insumos, mão-de-obra, Garantia e Suporte Técnico pelo período determinado no Termo de Referência, a contar da data de recebimento definitivo da solução, e outras.

Declaro possuir capacidade técnica adequada para executar os serviços atendendo aos critérios de qualidade e aos níveis de serviços exigidos, cumprindo os requisitos especificados para a presente contratação.

Dados da empresa:
 Razão Social:
 CNPJ (MF) nº:
 Inscrição Estadual nº:
 Endereço:
 Fone/Fax:
 Cidade:
 Estado:
 CEP:

A presente proposta tem validade de 60 (sessenta) dias.

Local e data:

Assinatura e carimbo do Representante Legal da Empresa

Observação: Emitir em papel que identifique a licitante

Encaminhar juntamente com a proposta as declarações e termos solicitados conforme modelos anexo deste Termo de Referência.

ANEXO G - MODELO ORDEM DE SERVIÇO/FORNECIMENTO

IDENTIFICAÇÃO DA ORDEM DE SERVIÇO/FORNECIMENTO			
Nº DA OF	DATA DE EMISSÃO	Nº DO CONTRATO	DATA DO CONTRATO
Nome da Empresa:			
CNPJ:		Inscrição Estadual:	
Endereço:			
Cidade:			UF:
CEP:	Telefone:		E-mail
Descrição:			

Localidade/Endereço	Qtd	Data	Valor	Responsável pelo recebimento
<p>A análise do fornecimento dos produtos permite concluir pelo encerramento da Ordem de Fornecimento, com as seguintes observações:</p> <p>Relatório de glosas:</p> <p style="text-align: center;">CIDADE, _____ de _____ de 20 _____</p>				
Gestor / carimbo ou Assinatura Digital				Empresa / carimbo ou Assinatura Digital
<p>A análise do fornecimento dos produtos permite concluir pelo encerramento da Ordem de Fornecimento, com as seguintes observações:</p> <p style="text-align: center;">CIDADE, _____ de _____ de 20 _____</p>				
Gestor / carimbo				Empresa / carimbo

ANEXO H - MODELO DE DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA

O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos empregados da contratada diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no Cade. No caso de substituição ou inclusão de empregados da contratada, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados. Referência: Art. 18, Inciso V, alínea "b" da IN SGD/ME Nº 1/2019

1. IDENTIFICAÇÃO

CONTRATO Nº		
OBJETO		
CONTRATADA		CNPJ
PREPOSTO		
GESTOR DO CONTRATO		SIAPE

2. CIÊNCIA

Por este instrumento, os funcionários abaixo identificados declaram ter ciência e conhecer o inteiro teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes da Contratante.

Funcionários da Contratada		
Nome	Matrícula	Assinatura

Brasília, _____ de _____ de 2021.

ANEXO I - MODELO DE TERMO DE INTEGRIDADE

TERMO DE INTEGRIDADE
<p>Termo de Integridade e Ética:</p> <p>Eu, _____, representante legal da empresa _____, regularmente inscrita no CNPJ sob o n. _____, declaro, para os devidos fins, que a empresa/organização ora qualificada não pratica e nem permite que pratiquem, sob sua esfera de atuação, atos contrários às leis, normas, regras e regulamentos vigentes no ordenamento jurídico brasileiro, que importem lesão à Administração Pública Nacional ou Estrangeira, nos termos do art. 5º da Lei nº 12.846 de 1º de agosto de 2013 - Lei Anticorrupção.</p> <p>Outrossim, declaro que a empresa envia os melhores esforços para prevenir, mitigar e erradicar condutas inadequadas da sua atuação e se determina de acordo com as melhores práticas do mercado.</p>

Reconheço que o que subscrevo é verdade, sob as penas da lei.

LOCAL, DATA.
Assinatura
Cargo
CPF

ANEXO J - MODELO DE VISTORIA

DECLARAÇÃO DE VISTORIA

Declaramos, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº /....., que a empresa (nome ou razão social da empresa), CNPJ/MF n.º, representada por seu Responsável Técnico (nome do responsável), CPF nº, em visita realizada às instalações da Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos (CGTI/SOAD/SE/MMFDH), está ciente das condições atuais de infraestrutura, bem como das quantidades, marcas e configurações dos equipamentos de informática e ainda dos softwares em utilização pela instituição, e que recebeu instruções e informações adicionais necessárias ao atendimento do objeto e demais condições do Edital, não havendo, portanto, nenhuma dúvida que prejudique a apresentação de uma proposta completa e com todos os detalhes.

Declaramos, ainda, que a supramencionada empresa está ciente do compromisso assumido de manter sigilo sobre todas as informações às quais teve acesso em decorrência da vistoria realizada nesta data.

Brasília/DF, dede

.....
NOME COMPLETO
Cargo Matrícula

ANEXO K - MODELO DE DISPENSA DE VISTORIA

DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA

A empresa(nome ou razão social da empresa), CNPJ/MF n.º, representada por seu Responsável Técnico (Nome do responsável), CPF nº, DECLARA que tem ciência das condições atuais de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação do MMFDH e encontra em condições de execução dos serviços objeto da presente contratação, nos termos do Art. 30, III, da Lei 8.666/93, bem como das condições de acordo de níveis de serviços para o cumprimento das obrigações a serem contratadas e SE COMPROMETE a prestar fielmente os serviços com a qualidade necessária dentro dos acordos de níveis de serviços, nos termos do Edital do Pregão Eletrônico nº ____/20... e seus Anexos.

Brasília/DF, dede 20....

.....
NOME COMPLETO
RG / UF CPF
Representante legal da CONTRATADA

ANEXO L - MODELO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

É fundamental que todas as atividades desenvolvidas pela CONTRATADA sejam catalogadas e evidenciadas. Para tanto, a CONTRATADA deve, desde o início da prestação de serviços, providenciar a criação ou revisão do catálogo de serviços técnico, com todas as atividades que estão previstas neste Termo de Referência, bem como, as executadas no decorrer da vigência contratual.

Todas as atividades catalogadas deverão ser inseridas, mantidas e atualizadas na solução de gerenciamento de serviços de TIC do CONTRATANTE e passarão a ser controladas, fiscalizadas e auditadas com as informações definidas na fase de catalogação das atividades, tendo como base os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

As atividades descritas neste Termo de Referência não são exaustivas e deverão ser inseridas no catálogo de serviços, que será constantemente melhorado e adaptado para as necessidades da operação dos serviços, desde que não descaracterize o objeto deste Termo de Referência.

Além disso, a qualificação dos profissionais de cada serviço, prevê certificações oficiais que atestam conhecimentos e habilidades para exercer atividades específicas destes serviços, com isso, estas atividades, que fazem parte do escopo destas certificações, também são escopo dos serviços deste Termo de Referência.

Tendo em vista a necessidade de acompanhar a velocidade e as necessidades de negócio, a atividade de catalogação (inserção, remoção ou alteração) de serviços técnicos, não deve ser algo burocrático e dispendioso e poderá ser realizada durante toda a execução contratual, desde que seja autorizado e formalizado.

A alteração do catálogo de serviço técnico deverá respeitar o processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço do CONTRATANTE e as melhores práticas para o gerenciamento de catálogo de serviços.

A catalogação de novos serviços técnicos ou adequação de serviços técnicos existentes, deverá ser executada utilizando critérios de similaridade com os serviços já existentes no catálogo de serviço.

Os atributos de cada serviço catalogado serão definidos de acordo com processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço, alinhados com as criticidades de sistemas de informação, serviços de negócio e necessidades de negócio, decididas e aprovadas pelo CONTRATANTE.

Serviço aos Usuários Comuns de TIC

ÁREA DE ATIVIDADE	ATIVIDADE	IMPACTO
Administração de Periféricos	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de periféricos.	Baixo
	Controle de Entrada e Saída de Periféricos	Baixo
	Manutenção Preventiva de Periféricos	Baixo
Administração de Estações de Trabalho	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Estações de Trabalho.	Médio
	Controle de Entrada e Saída de Estações de Trabalho	Baixo
	Manutenção Preventiva de Estações de Trabalho	Baixo

	Configuração de perfil de usuário na estação de trabalho (email, impressoras e senha)	Baixo
	Construção, aplicação e manutenção de imagens para estações de trabalho	Baixo
	Configuração do IP em microcomputador	Baixo
	Inclusão e remoção de usuário como administrador local em microcomputadores, quando autorizado pela Coordenação Geral de Tecnologia da Informação	Médio
	Análise e correção de erros na utilização dos aplicativos de escritório	Médio
Administração de Notebooks	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Notebooks	Baixo
	Controle de Entrada e Saída de Notebooks	Baixo
	Manutenção Preventiva de Notebooks	Baixo
Administração de Impressoras e Multifuncionais	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Impressoras e Multifuncionais.	Médio
Administração de Projetores de Vídeo	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Projetores de Vídeo.	Médio
	Controle de Entrada e Saída de Projetores de Vídeo	Baixo
	Manutenção Preventiva de Projetores de Vídeo	Baixo
Administração da Solução de Videoconferência	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Estações de Videoconferência.	Médio
	Controle de Entrada e Saída de Estações de Videoconferência	Baixo
	Manutenção Preventiva de Estações de Videoconferência	Baixo
	Configuração de sessões de Videoconferência previamente agendadas	Médio
	Configuração e solução de problemas de sessões de áudio e videoconferência	Médio
	Acompanhamento de reunião e sessões plenária	Médio
Administração de soluções de streaming vídeo e áudio conferência	Instalação, configuração, reinstalação, resolução de problemas de soluções de streaming vídeo e áudio conferência	Médio
	Configuração de sessões de streaming de áudio e videoconferência	Médio
	Manutenção preventiva de soluções de streaming vídeo e áudio conferência	Médio
	Gravação de Dados em Unidades Portáteis de Armazenamento	Médio
Administração de Unidades Portáteis de Armazenamento	Gravação de Dados em Unidades Portáteis de Armazenamento	Médio
	Controle de Entrada e Saída de Unidades Portáteis de Armazenamento	Baixo
	Recuperação de dados de caixas de e-mail	Baixo
Reparos de Equipamentos e Confeção de Cabos	Instalação, configuração, inventariar, reinstalação e manutenção dos Softwares de Plataforma Básica	Baixo
	Confeção de Cabos de Rede Para Interconexão de Equipamentos	Médio
Gerenciamento de Softwares de Uso	Instalação e Atualização de Softwares de Uso Corporativo	Médio
	Aplicação e renovação de licenças de softwares de uso corporativo	Médio
	Instalação e atualização dos sistemas corporativos	Médio
	Solução de dúvidas sobre softwares de uso corporativo	Médio
Corporativo	Solução de dúvidas sobre softwares de uso corporativo	Médio
Contas e Credenciais	Criação de Conta de e-mail	Médio
	Alteração/reinicialização de Senha de e-mail	Médio
	Modificação de Quota de e-mail	Médio
	Modificação do Perfil de Acesso à Internet	Médio
	Criação de Conta de Domínio	Médio
	Alteração/reinicialização de Senha de domínio	Médio
	Alteração/reinicialização de Senha de domínio	Médio
	Criação de Conta de Acesso VPN	Médio
	Alteração de Perfil de Acesso VPN	Médio
	Criação de Conta Mainframe	Médio
	Alteração de Perfil de Acesso Mainframe	Médio
	Alteração/reinicialização de Senha de Sistema Mainframe	Médio
	Criação de Conta em Sistemas Corporativos	Alto
	Alteração de Perfil de Acesso Sistemas Corporativos	Médio
	Criação de Conta em Portais Corporativos	Médio
Alteração de Perfil de Acesso em Portais Corporativos	Médio	
Instalação de Tokens e Certificados	Médio	
Serviços de Recuperação de Dados	Recuperação de dados de caixas de e-mail	Médio
	Recuperação de dados de arquivos em servidor	Médio

Serviço aos Usuários Especializados de TIC

ÁREA DE ATIVIDADE	SUB ÁREAS DE ATIVIDADES	ATIVIDADE	IMPACTO
Contas e Perfis de Acesso	Domínio AD	Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso ao Domínio	Alto
		Criação, Inativação e Exclusão de Conta de Domínio	Alto
		Modificação da Estrutura de Grupos e Unidades Organizacionais de Domínio	Alto
	Email	Criação, Inativação e Exclusão de Conta de Email	Alto
	Diretório LDAP	Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso no Diretório LDAP	Alto
		Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso no Diretório LDAP	Alto
		Modificação da Estrutura de Grupos e Unidades	Alto

		Organizacionais do Diretório LDAP	
	IDM	Modificação nos Perfis e Atributos da Conta Mainframe	Médio
		Criação, Inativação e Exclusão de Conta IDM	Alto
	Mainframe	Modificação nos Perfis e Atributos da Conta Mainframe	Médio
		Criação, Inativação e Exclusão da Conta Mainframe	Alto
	Portais Corporativos	Modificação nos Perfis e Atributos de Conta dos Portais Corporativos	Alto
		Criação, Inativação e Exclusão da Conta dos Portais Corporativos	Alto
	Perfil de Acesso Web	Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso Web	Alto
		Criação, Inativação e Exclusão de Perfis de Acesso Web	Alto
	Acesso VPN	Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso VPN	Médio
		Criação, Inativação e Exclusão de Perfis de Acesso VPN	Alto
Gerenciamento de Domínio	Políticas de Domínio	Inclusão de Políticas de Domínio	Alto
		Alteração/Exclusão de Políticas de Domínio	Alto
Ativos de Rede	Administração de Infraestrutura de Redes	Instalação e configuração de equipamentos de infraestrutura de redes	Alto
		Interconexão de Equipamentos e Alteração de Layout de Instalação de Redes	Alto
		Manutenção preventiva e corretiva programada de equipamentos de infraestrutura de redes.	Médio
		Execução de procedimento de saída e recebimento de equipamentos da infraestrutura de redes	Médio
Servidores	Instalação e Manutenção de Servidores	Manutenção preventiva e corretiva dos Servidores.	Médio
		Instalação Física de Servidores	Alto
		Instalação lógica de Sistema Operacional em Servidores Físicos e/ou Virtuais	Elevado
		Instalação ou Atualização de Software Básico em Servidores	Elevado
		Remoção de Servidores	Médio
		Instalação, desinstalação, configuração e manutenção de sistemas e soluções de alta disponibilidade de servidores físicos / virtuais - Windows / Linux	Elevado
	Sistemas Operacionais	Realizar atualizações e migrações de sistemas operacionais e serviços corporativos - Windows / Linux	Elevado
		Realizar ajustes de performance em sistemas operacionais e serviços corporativos - Windows / Linux	Elevado
		Instalar, desinstalar, configurar e manter sistemas operacionais e serviços para servidores físicos / virtuais - Windows / Linux	Elevado
	Configuração de Servidores	Configuração de Servidores de Aplicações	Elevado
		Configuração de Servidores de Bancos de Dados	Elevado
		Configuração de Servidores de Serviços de Rede Corporativa	Elevado
	Aplicações	Gerenciamento de Servidores de Aplicação	Deploy de Aplicação
Atualização de Software de Servidor de Aplicação			Elevado
Atualização de Configuração de Servidores de Aplicação			Elevado
Manutenções e Otimizações de Desempenho em Servidores de Aplicação			Elevado
Remoção de Servidor de Aplicação			Médio
Gestão de aplicação nos ambientes Jboss, TomCat, MS-IIS, Apache e etc			Elevado
Atualização de Software de Servidor de Aplicação			Elevado
Criação, alteração e remoção de quotas para armazenamento em discos			Elevado
Atualização de arquivos de aplicações de negócio em servidores de aplicação			Elevado
Configuração e manutenção de serviços de publicação Web			Elevado
Banco de Dados	Gerenciamento de Bancos de Dados	Criação de Bancos de Dados	Elevado
		Cargas e Migrações de Dados em Banco de Dados	Elevado
		Inclusões/Alterações em Bancos de Dados por Execução de Scripts	Elevado
		Manutenções e Otimizações de Desempenho em Bancos de Dados	Elevado
		Criação e Alteração de Usuários e Privilégios de Acesso em Bancos de Dados	Elevado
		Remoção de Banco de Dados	Elevado
Backup	Instalação do Backup	Instalação e Configuração de equipamentos de Backup	Elevado
	Administração do Backup	Inclusão ou Alteração de Rotinas de Backup	Elevado
		Criação, documentação, alteração e revisão das configurações e exclusão de Dataset	Elevado
		Criação, documentação, alteração, revisão e exclusão de	Elevado

		JOBs			
		Criação, alteração, revisão e exclusão de scripts para replicação de dados	Elevado		
		Realocação de Espaço Físico em Backup	Elevado		
	Execução de Rotinas de Backup	Execução de Rotinas Diárias para Backup de Sistemas Operacionais	Alto		
		Execução de Rotinas Diárias para Backup de Sistemas de Arquivos	Alto		
		Execução de Rotinas Diárias para Backup de Bancos de Dados	Alto		
		Execução de rotinas de backup nos sistemas de comunicação unificada (Servidor de Email e Central Telefônica)	Alto		
	Restauração de Backups	Restauração de Dados de Usuários	Elevado		
		Restauração de Imagens de Sistemas Operacionais ou de Configurações de Servidores	Alto		
		Restauração de Dados de Bancos de Dados	Alto		
		Restauração de Dados de Sistemas de Arquivos	Alto		
		Restauração de Dados de Aplicações	Elevado		
		Restauração de Dados de Comunicação Unificada	Elevado		
	Armazenamento / Storage	Instalação de Storage	Instalação física e lógica e configuração de Storage e switch óptico	Elevado	
			Formatação lógica de shelf de discos	Elevado	
			Substituição de disco físico no storage	Elevado	
		Administração de Storage	Criação de Unidade Lógica em Storage	Elevado	
			Otimização de Performance em Storage	Médio	
Realocação de Espaço Físico em Storage			Elevado		
Criação, alteração e exclusão de políticas de screening			Alto		
Criação, alteração e exclusão de políticas de cota para armazenamento			Alto		
Criação e homologação de rotina para migração de dados entre storages / volumes / discos			Alto		
Validação de migração de dados entre storages / volumes / discos			Alto		
Validação de migração de dados entre storages / volumes / discos			Alto		
Validação de relatórios do ambiente - LUNs, File Server, Controladoras, outros			Alto		
Análise e verificação de Logs de transações			Alto		
Análise e verificação de alertas do DFM			Alto		
Criação, alteração e exclusão de NFS			Alto		
Criação, alteração e exclusão de diretórios no servidor de arquivos			Alto		
Análise e verificação de capacidade para LUN, Volumes e Aggregate			Alto		
Aumento / diminuição na capacidade de LUN e/ou Volumes			Alto		
Abertura de chamado para suporte e/ou garantia com fornecedor			Alto		
Criação, alteração e exclusão do initiator group			Alto		
Apresentação de LUN / Volumes			Alto		
Criação, alteração e exclusão de CIFS			Alto		
Sustentar, administrar e suportar as soluções de armazenamento de rede (SAN)			Alto		
Criação, alteração e exclusão de usuário de acesso para administração do storage			Alto		
Criação, alteração e exclusão de Zone			Alto		
Criação, alteração e exclusão de Aggregate / LUN / Volume			Alto		
Ajustes de configuração para Switch Optico			Alto		
Ajustes de configuração para servidor de arquivo			Alto		
Ajustes de configuração de deduplicação para volumes			Alto		
Ajustes de configuração no DFM (Datafabric Manager)			Alto		
Documentação			Ativos e Configurações	Atualização de Inventário de TI	Médio
				Inclusão de Item de Configuração de TI	Médio
				Alteração de Item de Configuração de TI	Médio
	Exclusão de Item de Configuração de TI	Médio			
	Conhecimentos	Atualização de Script de Atendimento	Médio		
		Inclusão de Item de Conhecimento	Médio		
		Alteração de Item de Conhecimento	Médio		
	Exclusão de Item de Conhecimento	Médio			
Apoio à Segurança de Rede	Firewall	Inclusão ou Atualização de Regras de Firewall	Elevado		
		Elaboração de relatórios periódicos	Baixo		

	Criação e alteração de NAT	Elevado
	Criação e alteração de regra no firewall	Elevado
	Análise de ataques e acessos não autorizados	Médio
	Análise de conexões ao firewall	Médio
	Análise de vulnerabilidade dos componentes da rede perimetral	Alto
	Criação e administração de VPN IPSEC e VPN SSL	Médio
	Criação, exclusão e desativação de regra	Alto
	Instalação e configuração de Firewall	Médio
	Geração e análise de relatórios de segurança	Médio
	Liberação e/ou bloqueio de sites para usuários	Alto
Filtragem Web	Inclusão ou Alteração de Perfis de Filtragem Web	Elevado
Busca de Vulnerabilidades	Execução de procedimentos para busca de vulnerabilidades e falhas de segurança no ambiente	Médio
Antivírus	Inclusão ou Atualização de Regras e Configurações da Ferramenta de Antivírus Corporativo	Elevado
Gestão do Ambiente de Antivírus	Monitoramento de ataques e invasões de rede	Elevado
	Atualização de assinaturas de IPS e antivírus	Médio
	Atualização de console de gerencia e firmware de ferramentas de segurança de rede	Médio
	Administração do Serviço de Antivírus	Médio
	Administração do Serviço de Antivírus	Médio
	Geração de relatórios customizados e periódicos sobre a saúde do ambiente	Baixo
	Aplicação de vacinas temporárias e estáveis em novos malwares detectados	Baixo
AntiSpam	Configuração e Administração	Médio
	Verificação da saúde da solução (CPU, Memória, Processos, Sessões)	Médio
	Ações corretivas às ameaças identificadas	Alto
	Geração e análise de relatórios de segurança	Médio
	Criação, alteração e exclusão de regras	Médio
	Elaboração de controles a serem aplicados	Médio
Otimização de Banda	Inclusão e exclusão de domínios para envio ou recebimento de mensagens	Alto
	Ajuste de largura de banda por usuário e por rede	Médio
	Elaboração de relatório do consumo de banda	Baixo
	Atualização e Configuração de otimizador de banda ou Qos	Alto
	Criação das regras para ajuste na largura de banda com base no relatório	Médio
	Criação de perfil para utilização da largura de banda	Médio
	Monitoramento de tráfico	Médio
IPS	Gerenciamento do serviço de otimização de banda ou Qos	Alto
	Aplicação de ações corretivas quanto a saúde (CPU, Memória, banco de dados, etc)	Alto
	Alteração e desativação de regra	Alto
	Análise de ataques	Alto
	Elaboração de relatórios de eventos segurança	Alto
	Administração de ferramentas de IDS/IPS	Alto
	Configuração de regras de bloqueio de intrusão (Quarentena, Incidente/Exceção)	Alto
	Criação, alteração e exclusão de regra em políticas de firewall, security events e alerts	Elevado
	Liberação de acesso identificado como falso positivo	Elevado
	Liberação de acesso identificado como falso positivo	Elevado
Switchs	Verificação da saúde (CPU, Memória, etc)	Médio
	Alteração / Inclusão de VLAN	Médio
	Controle de portas dos switchs da camada de acesso (habilitar e desabilitar)	Médio
	Inserir switch na rede local	Médio
	Monitoração de Switch DMZ	Elevado
Controle de acesso	Wireless - Monitoramento de ataques e invasões	Elevado
	Administração da solução de NAC - Network Access Control	Elevado
	Administração e customização de registros de acesso	Elevado
	Gerenciamento de serviço de controle de acesso à rede corporativa, serviços, servidores e aplicações corporativas através de cadastramento, alteração e bloqueio de usuários e geração de relatório de acesso	Médio
	Gerenciamento de ACL	Médio
	Implantação e controle de hardening de sistema operacional	Médio
	Investigação de ameaças no ambiente	Alto

	Investigação de ameaças no ambiente	Baixo
	Gerenciamento e manutenção de contas de usuários através de cadastramento, alteração e bloqueio de usuários	Médio
Atendimento de Incidentes de TIC		
	INCIDENTE	IMPACTO
	Falha ou Indisponibilidade em Estação de Trabalho	Elevado
	Falha ou Indisponibilidade em Notebook e Outros Dispositivos Móveis	Médio
	Falha ou Indisponibilidade em Periféricos	Médio
	Falha ou Indisponibilidade em Sistemas Corporativos Cliente/Servidor	Médio
	Falha ou Indisponibilidade em Equipamentos de Impressão	Elevado
	Falha ou Indisponibilidade de Equipamento de Videoconferência	Elevado
	Falha ou Indisponibilidade do Acesso à Internet	Alto
	Falha ou Indisponibilidade do Serviço de E-mail	Alto
	Falha ou Indisponibilidade da Autenticação na Rede	Alto
	Falha ou Indisponibilidade do Armazenamento de Arquivos de Rede	Alto
	Falha ou Indisponibilidade da Conectividade de Dados	Alto
	Falha ou Indisponibilidade de Banco de Dados	Alto
	Falha ou Indisponibilidade em Sistema ou Recurso Crítico	Altíssimo
	Falha ou Indisponibilidade em Sistema ou Recurso Sensível	Altíssimo
	Falha ou Indisponibilidade em Sistema ou Recurso Essencial	Alto
	Falha ou Indisponibilidade em Sistema ou Recurso Básico	Alto
	Falha ou Indisponibilidade de Equipamento ou Sistema de Armazenamento/Storage	Alto
	Falha ou Indisponibilidade de Equipamento ou Sistema de Backup	Alto
	Bloqueio de Conta de Usuário (E-mail, Domínio, VPN)	Elevado
Atividades de Monitoramento (Prestação Contínua)		
ÁREA DE ATIVIDADE	ATIVIDADE	
Monitoramento de Redes	Monitoramento de tráfego, uso de recursos e equipamentos da infraestrutura de redes.	
	Monitoramento dos enlaces de rede de longa distância	
	Monitoramento dos serviços de autenticação dos usuários na rede	
	Monitoramento dos serviços de autenticação dos usuários na rede	
Monitoramento de Domínios e Serviços de Diretórios	Monitorar os seguintes parâmetros de funcionamento dos componentes da infraestrutura de Directory Services: disponibilidade do serviço, espaço disponível para armazenamento, tentativas malsucedidas de acesso a recursos, performance e gargalos do Serviço de Diretórios	
Monitoramento de Comunicação Unificadas	Monitoramento e análise de mailbox database e transaction logs, alertas e eventos	
	Monitoramento do funcionamento do CUCM - logs, alertas, heartbeat, CPU, ligações, memória e backup	
Monitoramento de Infraestrutura	Monitoramento da infraestrutura física (ar condicionado e umidade das salas técnicas)	
	Monitoramento do uso e consumo de recursos dos servidores de rede (físicos e virtuais)	
	Monitoramento de tráfego, uso de recursos e equipamentos da infraestrutura de redes	
	Monitoramento dos enlaces de rede de longa distância	
Monitoramento de Storage e Backup	Monitoramento do uso, desempenho do storages e Servidores de Redes (Físico e Virtual) bem como aplicações neles hospedados	
	Monitoramento e análise de performance/tendências e consumo dos recursos de hardware do storage	
	Monitoramento da Execução das Rotinas de Backup	
	Monitoramento da Solução de Backup	
Monitoramento de Aplicações	Monitoramento do uso e consumo de recursos dos servidores de aplicações	
	Monitoramento de desempenho de banco de dados	
	Monitoramento de avisos de alerta, logs e mensagens de erro de equipamentos e sistemas.	
	Monitoramento de Certificados Digitais	
Monitoramento Complementar	Monitoramento de licenças de uso de Software e inventário de instalações.	
	Monitoramento de ordens de serviço externas	
	Monitoramento da Garantia e Suporte de Equipamentos	
	Monitoramento de Eventos de Segurança/Riscos para a Infraestrutura de TI	

ANEXO M - MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

IDENTIFICAÇÃO DA LICITAÇÃO	
Nº do Processo	
Nº da Licitação	
Nome da Empresa	
CNPJ	
GRUPO XX - <descrição do grupo>	
ITEM XX - <descrição do Item>	
Componentes de Custo	
Descrição	Valor Mensal
Custos de pessoal	

Custos com software	
Custos com recursos de computação	
Custos com equipamentos	
Custos com serviços de informações	
Outros custos (especificar)	
Subtotal componentes de custo	
COMPONENTES DE PREÇO	
Descrição	Valor Mensal
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)	
Cobertura Tributária	
Outros componentes (especificar)	
Subtotal componentes de preço	
Total Mensal:	
Valor Total do [item/grupo]: [Valor mensal x quantidade de meses previstos para contratação]	



Documento assinado eletronicamente por **Eliakim Da Silva Pinto, Fiscal Técnico(a)**, em 19/09/2022, às 14:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Henrique Alcântara Veloso Mota, Integrante Requisitante**, em 19/09/2022, às 14:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Artur Henrique Castro de Andrade, Coordenador(a)-Geral de Tecnologia da Informação**, em 20/09/2022, às 10:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Celiane Damascena Nunes, Coordenador(a) de Procedimentos Licitatórios**, em 20/09/2022, às 10:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Lorena Ferrer Cavalcanti Randal Pompeu, Subsecretário(a) de Orçamento e Administração**, em 22/09/2022, às 15:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.mdh.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **3185905** e o código CRC **9496A560**.



3082738

00135.231231/2019-56



**MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS
DIVISÃO DE CONTRATOS**

SCS Quadra 09 - Lote C, Ed. Parque Cidade Corporate, Torre-A, 10º Andar
Brasília, DF. CEP 70308-200. - <http://www.mdh.gov.br>

MINUTA DE CONTRATO 01 - DICON/CCGA/CGL/SOAD/SE/MMFDH

MINUTA

**TERMO DE CONTRATO DE FORNECIMENTO DE
SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO Nº XX/XXXX, QUE CELEBRAM
ENTRE SI A UNIÃO, POR INTERMÉDIO
DO MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS
DIREITOS HUMANOS - MMFDH, E A EMPRESA
XXXXXXXXXXXXXX.**

A União, por intermédio do **MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS**, com sede no Setor Comercial Sul – B, Quadra 09, Lote C, Edifício Parque Cidade Corporate – Torre A, CEP 70.308-200, Brasília/DF, inscrito no CNPJ sob o nº 27.136.980/0008-87, neste ato representado pela Subsecretária de Orçamento e Administração, Senhora **LORENA FERRER CAVALCANTI RANDAL POMPEU**, matrícula funcional nº 1097697, designada por meio da Portaria nº 147, de 26 de fevereiro de 2021, publicada na Seção 2, do Diário Oficial da União – DOU, de 1º de março de 2021, por subdelegação de competência fixada na Portaria nº 6, de 12 de janeiro de 2021, publicada na Seção 1 do Diário Oficial da União - DOU de 14 de janeiro de 2021, doravante denominada **CONTRATANTE**, e a empresa, inscrita no CNPJ/MF sob o nº, sediada no(a)....., em....., doravante designada **CONTRATADA**, neste ato representada pelo(a) Sr. (a), tendo em vista o que consta no Processo nº 00135.231231/2019-56 e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 9.507/18, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 04 de Abril de 2019 e atualizações, da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 26 de maio de 2017 e suas alterações e a **Portaria SGD/ME nº 6.432/2021**, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, oriundo do Pregão Eletrônico nº **XX/XXXX**, UASG: 810005, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

- 1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de empresa especializada no fornecimento serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário e operação da infraestrutura de TIC, para atendimento das demandas do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos – MMFDH, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, Anexo do Edital.
- 1.2. Esse Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.
- 1.3. Objeto da contratação:

Grupo	Descrição	Item	Serviços	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	Serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de TIC	1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Junior	6		
		2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	8		
	Serviços técnicos especializados de operação da infraestrutura de TIC	3	Administrador de banco de dados - Sênior	1		
		4	Administrador de sistemas operacionais - Sênior	2		
		5	Analista de redes e de comunicação de dados - Sênior	1		
		6	Administrador em segurança da informação - Sênior	1		
		7	Técnico de Rede (Telecomunicações) - Sênior	1		
		8	Analista de sistemas de automação - Sênior	1		
		9	Analista de suporte computacional - Sênior (Supervisor de atendimento)	1		
		10	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (Gerente de Operação)	1		
	Outros Serviços	11	Serviço de Automação Tecnológica	24h x 7d x 365		
		12	Serviço de SOC	24h x 7d x 365		
		13	Serviço de NOC	24h x 7d x 365		

VALOR TOTAL	
--------------------	--

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

- 2.1.1. Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- 2.1.2. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 2.1.3. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- 2.1.4. Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;
- 2.2. Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação;
- 2.3. Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.
- 2.4. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.
- 2.5. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DOS PREÇOS

- 3.1. O valor mensal da contratação é de R\$ (.....), perfazendo o valor total de R\$ (.....).
- 3.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.
- 3.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados.

4. CLÁUSULA QUARTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 2022, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade:

Fonte:

Programa de Trabalho:

Elemento de Despesa:

PI:

4.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

5. CLÁUSULA QUINTA – DO PAGAMENTO

5.1. O prazo para pagamento à CONTRATADA e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Edital.

6. CLÁUSULA SEXTA – DO REAJUSTE

6.1. Em conformidade com o disposto no art. 13 do Decreto nº 9.507/2018 e nas Instruções Normativas nº 01/2019/SGD/ME e 05/2017/SEGES/ME, será admitido REAJUSTE de preços por aplicação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação da Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (ICTI/IPEA) ou outro índice específico que venha a substituí-lo;

6.1.1. O TERMO INICIAL do período de reajuste é a data prevista para apresentação da proposta ou do orçamento a que essa proposta se referir, ou, no caso de novo reajuste, a data a que o anterior tiver se referido. Os novos valores contratuais decorrentes do reajuste terão suas vigências iniciadas a partir da data-base para concessão do reajuste anual ou em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão dos reajustes futuros.

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

6.3. 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.

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

6.5. 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.

6.6. 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.

6.7. O reajuste será realizado por apostilamento.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

7.1. A Contratada, no prazo de 10 (dez) dias úteis após a assinatura do Termo de Contrato, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, com validade de 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.

8. CLAUSULA OITAVA - DA LEI ANTICORRUPÇÃO

8.1. As partes CONTRATANTES/CELEBRANTES DO CONTRATO comprometem-se a observar os preceitos legais instituídos pelo ordenamento jurídico brasileiro no que tange ao combate à corrupção, em especial a Lei nº 12.846, de 1º de Agosto de 2013, e, no que forem aplicáveis, os seguintes tratados internacionais: Convenção sobre o Combate da Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais (Convenção da OCDE) - promulgada pelo Decreto nº 3.678, de 30 de novembro de 2000; a Convenção Interamericana Contra a Corrupção (Convenção da OEA) - promulgada pelo Decreto nº 4.410, de 7 de outubro de 2002; e a Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção (Convenção das Nações Unidas) - promulgada pelo Decreto nº 5.687, de 31 de janeiro de 2006.

8.2. A CONTRATADA, declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que agem em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente dos dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013; se obriga a tomar todas as providências para fazer com que seus administradores, funcionários e representantes tomem ciência quanto ao teor da mencionada Lei nº 12.846/2013.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – A CONTRATADA, no desempenho das atividades objeto deste CONTRATO, compromete-se perante ao CONTRATANTE a abster-se de praticar ato(s) que possa(m) constituir violação à legislação aplicável ao presente instrumento pactual, incluindo aqueles descritos na Lei nº 12.846/2013, em especial no seu artigo 5º.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Qualquer descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte da CONTRATADA, em qualquer um dos seus aspectos, poderá ensejar:

I - Instauração do Procedimento de Apuração da Responsabilidade Administrativa – PAR, nos termos do Decreto nº 8.420/2015 e Instrução Normativa CGU nº 13/2019, com aplicação das sanções administrativas porventura cabíveis;

II – Ajuizamento de ação com vistas à responsabilização na esfera judicial, nos termos dos artigos 18 e 19 da Lei nº 12.846/2013.

PARÁGRAFO TERCEIRO - A CONTRATADA obriga-se a conduzir os seus negócios e práticas comerciais de forma ética e íntegra em conformidade com os preceitos legais vigentes no país.

9. **CLÁUSULA NONA – DO REGIME DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E FISCALIZAÇÃO**

9.1. O modelo de execução do contrato, os materiais que serão empregados, a disciplina do recebimento do objeto e a fiscalização pela CONTRATANTE são aqueles previstos no Termo de Referência, anexo do Edital.

10. **CLÁUSULA DÉCIMA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE E DA CONTRATADA**

10.1. As obrigações do CONTRATANTE e da CONTRATADA são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

11. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

11.1. As sanções relacionadas à execução do Contrato são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

12. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA RESCISÃO**

12.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido:

12.1.1. por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital;

12.1.2. amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.

12.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados e precedidos de autorização da autoridade competente, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

12.3. A CONTRATADA reconhece os direitos do CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

12.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

12.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

12.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

12.4.3. Indenizações e multas.

13. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS VEDAÇÕES**

13.1. É vedado à CONTRATADA interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

13.2. É permitido à CONTRATADA caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020.

13.2.1. A cessão de crédito, a ser feita mediante celebração de termo aditivo, dependerá de comprovação da regularidade fiscal e trabalhista da cessionária, bem como da certificação de que a cessionária não se encontra impedida de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

13.2.2. A crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratada) pela execução do objeto contratual, com o desconto de eventuais multas, glosas e prejuízos causados à Administração, sem prejuízo da utilização de institutos tais como os da conta vinculada e do pagamento direto previstos na IN SEGES/ME nº 5, de 2017, caso aplicáveis.

14. **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS ALTERAÇÕES**

14.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993, bem como do ANEXO X da IN/SEGES/MPDG nº 05, de 2017.

14.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato.

14.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

15. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS**

15.1. Os casos omissos serão decididos pelo CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

16. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA PUBLICAÇÃO**

16.1. Incumbirá ao CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.

17. **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO FORO**

17.1. É eleito o Foro da Seção Judiciária do Distrito Federal - Justiça Federal para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 55, §2º, da Lei nº 8.666, de 1993.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado e disponibilizado, eletronicamente, por meio do Sistema Eletrônico de Informações – SEI, assinado pelos contraentes.

LORENA FERRER C. R. POMPEU
MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS
HUMANOS
Contratante

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
REPRESENTANTE LEGAL
Contratada



Documento assinado eletronicamente por **Charliane Ferreira de Mesquita, Coordenador(a)**, em 19/07/2022, às 16:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.mdh.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **3082738** e o código CRC **BDB7704F**.

Estudo Técnico Preliminar - 11/2022

1. Informações Básicas

Número do processo: 00135.231231/2019-56

2. Descrição da necessidade

2.1. Identificação das necessidades de negócio

2.2. No âmbito do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos - MMFDH historicamente responsáveis pela articulação interministerial e intersetorial das políticas de promoção e proteção aos Direitos Humanos no Brasil no qual traz consigo diversas alterações nas mecânicas de trabalho, dentre as quais pode-se destacar a necessidade de otimizar os custos nas áreas meio e fim, buscando uma maior eficiência na execução do orçamento público.

2.3. No que tange a infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC do MMFDH dispõe de uma série de ativos heterogêneos agrupados em: segurança, rede de comunicação de dados, telefonia, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de backup e recursos de armazenamento de dados dentre outros que, dada a criticidade dos sistemas hospedados, deve operar em alta disponibilidade e reduzindo falhas. Por óbvio, a operação e sustentação de toda essa infraestrutura requer uma equipe técnica qualificada e igualmente diversificada. A maior parcela dos serviços de TIC, relacionados à operação e sustentação de Infraestrutura, é executada por meio de contrato de terceirização, hoje, exercido pela empresa HEPTA TECNOLOGIA E INFORMÁTICA LTDA através do contrato nº 04/2017, o qual estará vigente até dezembro de 2022 e sem possibilidade de renovação.

2.3.1. Destaque-se que, para tanto, o MMFDH não dispõe de quadros próprios de pessoal especializado em TIC para a execução dos serviços propostos no objeto deste Estudo Técnico Preliminar, onde se verifica que a execução indireta destes serviços está amparada na legislação específica, citando a autorização direta consubstanciada nos termos do Decreto n. 2.271 de 07 de julho de 1997.

“Decreto 2.271/1997

*Art. 1º No âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional **poderão ser objeto de execução indireta as atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares aos assuntos que constituem área de competência legal do órgão ou entidade.***

*§ 1º As atividades de conservação, limpeza, segurança, vigilância, transportes, **informática**, copeiragem, recepção, reprografia, telecomunicações e manutenção de prédios, equipamentos e instalações serão, de preferência, objeto de execução indireta.”*
(Grifos Nossos)

2.4. Considerando a importância da sustentação e evolução da infraestrutura de TI para prestação dos serviços públicos oferecidos, aliado a inexistência de profissionais especializados nos quadros deste Ministério em quantitativo e qualificação necessários ao atendimento das demandas, considerando que o contrato atual encontra-se no seu 5º Termo Aditivo e estará vigente até dezembro de 2022, sem possibilidade de renovação e considerando que este serviço é de suma importância para aprimorar o nível de qualidade e eficiência na entrega de resultados desta Coordenação Geral, faz-se necessária uma nova contratação Central de Serviços de TIC conforme explicitada neste Estudo Técnico Preliminar para dar continuidade às atividades deste Ministério.

2.5. Buscando entregar serviços com adequado nível de qualidade e eficiência, a Coordenação-geral de Tecnologia da Informação - CGTI do MMFDH, investiu no aprimoramento das práticas de gestão e operacionalização de todo este ambiente tecnológico com base em modelos de melhores práticas internacionalmente reconhecidos como ITIL®(Information Technology Infrastructure Library), COBIT®(Control Objectives for Information and related Technology). Implantou novos ativos de TIC, como o MGP-SISP; OGC (Office for Government Commerce); PMI – Project Manager Institute; MOF - Microsoft Operations Framework – Microsoft®; NBR 27001; BSC - Balanced Scorecard e Val-IT - Value IT - IT Governance Institute (ITGI) dentre outros. Como consequência, o monitoramento e manutenção de hardware e softwares cresceu consideravelmente.

2.6. Visando dar continuidade e aprimorar o nível de qualidade e eficiência deste importante serviço, a CGTI recomenda uma nova contratação de empresa especializados de apoio, suporte e consultoria à infraestrutura de TIC com atendimento

(Service Desk) em 1º Nível, 2º Nível, e 3º Nível aos usuários, monitoramento, sustentação de infraestrutura, gestão de ativos e serviços especializados sob demanda de projetos de infraestrutura do MMFDH, com prazo da primeira vigência de 24 (vinte e quatro) meses, sendo que as próximas renovações contratuais será de igual período, admitindo-se prorrogações, limitado a 60 (sessenta) meses constante da Portaria SGD/ME nº 6.432:

"9. ESTRUTURA DOS SERVIÇOS A SEREM EXECUTADOS

11. 4. 3. *Nesse sentido, observa-se que o objeto do presente modelo possui complexidade elevada, demandando das contratadas um período de imersão na contratante com vistas a assimilar processos, estabelecer fluxos e operacionalizar os serviços.*

11. 4. 4. *Outro elemento decisivo no dimensionamento adequado da vigência contratual é o tempo de comissionamento e de eventual substituição dos recursos tecnológicos empregados e de transferência do conhecimento acerca da utilização desses recursos, além do período de internalização dos processos e procedimentos de gerenciamento de TIC da contratante.*

11. 4. 5. *Diante desta complexidade técnica e logística, recomenda-se adotar um prazo de vigência contratual mínimo de 24 meses para o contrato de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC."*

2.7. Tal abordagem se baseia no pressuposto de que a apropriação de experiências da iniciativa privada, com o apoio de prestadores de serviços especializados na sustentação de diversas plataformas de infraestrutura de TIC, resultará na redução do tempo e dos esforços necessários para obtenção dos resultados almejados pelo Ministério, levando-se em conta aspectos de eficácia, eficiência, economicidade e padronização.

2.8. Como resultado, e em consonância com a legislação vigente e com as melhores práticas empregadas para fins da contratação de serviços de TIC, direcionam-se os recursos humanos internos do órgão ou entidade para assegurar a tutela da inteligência do negócio enquanto que se permite que os serviços "comuns" sejam executados por prestadores de serviço externos, sempre, e sob supervisão, fiscalização e controle dos primeiros.

2.9. Para essa contratação entende-se como atendimento ao usuário e operação da infraestrutura de TIC, na seguinte forma:

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

2.9.2. Operação da infraestrutura de TIC: a prestação de serviços técnicos que estão relacionados à segurança da informação, intercomunicação e rede de comunicação de voz e dados, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de backup, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional.

2.9.3. Assim sendo, o problema que se pretende resolver com o acolhimento dessa demanda é atender às necessidades de negócio e tecnológicas, bem como a insuficiência de pessoal técnico capacitado e em quantidade e qualidade suficientes.

2.9.4. Cabe nesse contexto salientar que são justamente tais sistemas que possibilitam a automação e a simplificação dos processos de trabalho da área fim e da área de apoio, auxiliando o MMFDH no cumprimento de sua missão com a eficiência e eficácia que são preconizadas pela Administração Pública e que são exigidas pela sociedade civil.

2.9.5. Espera-se que diante da presente contratação a CGTI possa cumprir a sua missão institucional de promover o uso integrado de informações aos usuários internos do MMFDH e como consequência forneça melhores serviços públicos a sociedade.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - CGTI	HENRIQUE ALCÂNTARA VELOSO MOTA

4. Necessidades de Negócio

4.1. Descrição das Necessidades de Negócio

4.1.1. As necessidades de negócio levantadas em decorrência desse estudo tem como principal objetivo a busca da melhoria contínua e aumento da qualidade dos serviços oferecidos por este Ministério, com foco no atendimento das demandas dos usuários e público em geral (internos e externos), de forma a apoiar e dar suporte à infraestrutura, tempestivamente, os usuários nos processos de trabalho do Órgão e suas atividades finalísticas.

4.1.2. Assim, podemos enumerar:

- a) Suporte aos recursos de TIC;
- b) Alta disponibilidade de serviços de TIC;
- c) Padronização do atendimento de 1º, 2º e 3º níveis através de processos de trabalho definidos de forma mais clara e objetiva; Gerenciamento de Acordo de Níveis de Serviço (ANS);
- d) 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;
- e) Manutenção e melhoria da Base de Conhecimento e da ferramenta de registro de requisições/incidentes utilizada atualmente;
- f) 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;
- g) Sustentação dos serviços básicos de TIC;
- h) Manutenção e evolução dos serviços técnicos de suporte ao usuário de TI das unidades relacionadas na presente contratação;
- i) Alteração, manutenção e otimização da documentação de infraestrutura de TIC, bem como documentos relativos a aplicativos e sistemas;
- j) Alteração, otimização e evolução do Catálogo de Serviços de TIC;
- k) Alteração e otimização da base de dados para gerenciamento de configuração de ativos de TIC;
- l) Ampliação do alinhamento do gerenciamento dos serviços aos frameworks ITIL e COBIT;
- m) 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;
- n) 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;
- o) 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;
- p) Cumprir níveis mínimos de serviço e propiciar aumento da disponibilidade dos sistemas e serviços;
- q) Apoio técnico e operacional a elaboração de normas, procedimentos, projetos e contratações na área de TIC;
- r) Contribuição na prospecção de novos serviços e produtos de TIC;
- s) Prestação de serviços alinhados às melhores práticas de mercado e de governo;
- t) 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;
- u) Sob a orientação e supervisão da CGTI, implantação de gráficos e dashboards contendo os dados referentes à verificação dos níveis mínimos de serviço e dos indicadores chave de desempenho, de acordo com o estabelecido neste Estudo Técnico;
- v) Os serviços serão executados nas instalações do MMFDH, ou remotamente para os usuários que não estejam na sede do Ministério, utilizando os recursos tecnológicos por este disponibilizados;
- w) Entregar serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação alinhados às necessidades de negócio do MMFDH;

- x) Ampliar a disponibilidade dos sistemas de informação e dos serviços de TIC do MMFDH, entregando as metas de níveis mínimos de serviço pactuadas;
- y) Aprimorar o monitoramento e a manutenção de hardware e softwares;
- z) Aprimorar a qualidade e a entrega de valor dos serviços prestados pela Coordenação Geral de Tecnologia da Informação.

4.2. Justificativa:

4.2.1. O uso de serviços de TIC como recurso para a otimização dos serviços públicos, possibilita prover medidas que tornem seus procedimentos cada vez mais ágeis, seguros, integrados, eficientes, disponíveis e, sobretudo, acessíveis, cujo foco está totalmente no atendimento aos cidadãos que utilizam plataformas tecnológicas ofertadas pelo Ministério.

4.2.2. O Ministério investindo na melhoria e evolução de todo o seu parque tecnológico, elevando todos os tipos de recursos de TIC hardware e software através dos quais os serviços públicos são ofertados, prestados, operacionalizados e sustentados.

4.2.3. Devido a infraestrutura atual e ao nível de serviços prestados que se pretende alcançar, haverá uma elevação no número de demandas por suporte e sustentação de ambiente, que tende a crescer acompanhando a expansão dessa infraestrutura, logo, torna-se imprescindível que os serviços de TIC prestados sejam alvo de uma nova contratação.

4.2.4. Para tanto, a proposta tem como objetivo contar com profissionais especializados e capacitados no atendimento e na execução das atividades pretendidas, que são de fundamental importância para o perfeito funcionamento.

4.2.5. O objetivo é atender de forma mais ágil e flexível todas as demandas, remota ou presencial, permitindo um alcance maior do nível de redução dos custos econômico-financeiros, operacionais, administrativos, relacionados, inclusive, a instalações físicas, a treinamento e capacitação, a gestão de pessoal, entre outros.

4.2.6. Assim, a equipe de planejamento conseguiu elaborar um modelo de contratação que seja capaz de atender as demandas, atendendo as novas diretrizes das contratações públicas. Desta forma, temos que a proposta é que a melhor se encaixa nesse novo contexto, a qual propomos a sua apreciação à autoridade competente.

4.3. O objeto desta contratação está alinhado com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC 2022-2023 de acordo com as iniciativas citadas anteriormente.

ALINHAMENTO DA DEMANDA		
ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS		
ESTRATÉGIA	ID	Objetivos Estratégicos - CICLO 2019 - 2023 (SEI 2396898 e 2396900) Fonte: https://www.gov.br/mdh/pt-br/aceso-a-informacao/governanca/planejamento-estrategico
Resultados para a Sociedade	R2	Contribuir para o acesso universal e a melhoria da qualidade dos serviços de proteção e promoção dos direitos humanos
Processos Internos	P1	Assegurar transparência e sistematização de informações para o aperfeiçoamento de políticas de direitos humanos
Aprendizado e Crescimento	A3	Prover recursos orçamentários, financeiros e tecnológicos de forma eficiente
Portifólio Estratégico	PE12	Sistema Integrado Nacional de Direitos Humanos

ALINHAMENTO AO PDTIC 2022-2023 (2838829)								
https://www.gov.br/mdh/pt-br/aceso-a-informacao/tecnologia-da-informacao								
Necessidade	Meta	Ação	Nº do Item	Código do Item	Descrição do Item	Responsáveis		
N2	Infraestrutura física e lógica adequada	M06	Projetar arquiteturas que subsidiem a escalabilidade com sustentabilidade dos Serviços de TI	43	198	22993	Informática - Suporte Técnico (Software Equipamentos)	CGTI
ESTRATÉGIA DE GOVERNO DIGITAL, PARA O PERÍODO DE 2020 A 2022								
Fonte: https://www.gov.br/governodigital/pt-br/EGD2020								
Em conformidade com o Decreto Nº 10.332, de 28 de Abril de 2020 de Estratégia de Governo Digital, para o período de 2020 a 2022, a referida contratação visa atender o seguinte objetivo:								
Objetivo 16	Otimização das infraestruturas de tecnologia da informação							
Iniciativa 16.1.	Realizar, no mínimo, seis compras centralizadas de bens e serviços comuns de tecnologia da informação e comunicação, até 2022.							

(*) O planejamento da contratação seguirá as metas e objetivos constantes no PDTIC 2022-2023.

5. Necessidades Tecnológicas

5.1. Identificação das necessidades tecnológicas

5.1.1. Diante das necessidades colocadas pela área requisitante, a solução de TIC a ser contratada no presente estudo é disposta por um grupo com 13 (treze) itens conforme segue abaixo:

Grupo	Serviço	Item	Categoria /Descrição do Item	Descrição das Necessidades Tecnológicas
	Atendimento ao usuário de TIC	1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Junior	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1) prestando suporte ao usuário, orientando-os na utilização de hardwares e softwares. Pode atuar no monitoramento de aplicações, recursos de rede, banco de dados, servidores entre outros componentes de serviço de TIC.
		2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1 e nível 2) atuando também no suporte ao usuário, realizando instalações de equipamentos de TIC utilizados diretamente pelos usuários (Computadores, Periféricos, equipamentos telefônicos e de comunicação, entre outros equipamentos eletrônicos). Presta serviços de manutenção e correção de defeitos em equipamentos

			eletrônicos, bem como realiza manutenções corretivas e preventiva no parque de equipamentos de TIC.	
1	Operação de infraestrutura de TIC	3	Administrador de banco de dados - Pleno	Profissional responsável pela administração, operação, gerenciamento, otimização e monitoramento dos recursos de banco de dados. Presta serviços de gerenciamento dos esquemas de banco de dados, alocação e administração de recursos físicos e lógicos, realiza dimensionamentos e prospecções de uso, monitora incidentes e promove adequações, aprimoramentos e expansão dos recursos. Pode atuar na análise de dados propondo padrões e assegurando a normalização e melhor uso dos recursos para armazenamento e utilização de dados corporativos.
		4	Administrador de sistemas operacionais - Pleno	Profissional que atua na camada de virtualização e orquestração de sistema operacionais de servidores de dados. Presta serviços de configuração, instalação e ampliação de ambientes de containers . Responsável pela adequada operação, desempenho e uso racional de recursos utilizados pelos softwares básicos, orquestradores de containers e virtualizadores.
		5	Analista de redes e de comunicação de dados - Sênior	Profissional que atua na intercomunicação de redes locais e delonga distância, com ou sem fio, assegurando a operação, desempenho e qualidade dos serviços de rede e comunicação de dados, bem como no aprimoramento e funcionamento adequados dos ativos de redes. Presta serviços de execução, aprimoramento e manutenção dos projetos de redes, além da configuração e otimização de recursos de interconexão de dados.
		6	Administrador em segurança da informação - Sênior	Profissional responsável por assegurar a prestação de serviços de segurança da informação, incluindo o monitoramento e tratamento de incidentes, ações preventivas, implantação e monitoramento de controles de segurança, realização dos diferentes testes e inspeções de segurança. presta serviços e controle de segurança preventivo e reativo relacionado aos diferentes ativos da infraestrutura, bem como apoia na implementação das ações técnicas previstas na política de segurança.
		7	Técnico de Rede (Telecomunicações) - Sênior	Profissional atuante no monitoramento, configuração, manutenção e otimização de recursos de telecomunicações de dados, áudio e vídeo. Atua também na integração e garantia do desempenho de redes de telecomunicações, centrais de comutação e integração a serviços de telefonia digital.
		8	Analista de sistemas de automação - Sênior	Profissional responsável por assegurar utilização adequada de soluções de integração (CI) ou de entrega contínua (CD). Pode atuar como arquiteto de soluções e propor, projetar, executar e aprimorar arquiteturas de soluções necessárias à manutenção e melhoria das operações na infraestrutura de TIC. Pode atuar também como arquiteto de computação em nuvem, ou ainda como arquiteto de soluções híbridas.
				Analista de suporte computacional -

Outros Serviços	9	Sênior (Supervisor de atendimento)	equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado. Atua também no gerenciamento de backups, configuração de procedimentos de recuperação de desastres computacionais, gerenciamento de recursos computacionais avançados (a exemplo de Servidores de arquivos, de impressão, de comunicação institucional) que demandam alocação, configuração ou instalação de softwares ou construção e execução de scripts para o controle, monitoramento e gerenciamento desses recursos.
	10	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (Gerente de Operação)	Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais profissionais alocados no monitoramento, controle e operação da infraestrutura de TIC, garantindo adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejamento operacionalmente as ações dessa equipe. Presta também apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de infraestrutura de TIC, fornecimento de informações táticas e operacionais, e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de operações na infraestrutura de TIC.
	11	Serviço de Automação Tecnológica	A automação de serviços nada mais é do que promover a implementação de recursos tecnológicos em um negócio. Ou seja, é a utilização de ferramentas e soluções tecnológicas com o intuito de simplificar e agilizar os processos internos, bem como reduzir seus custos.
	12	Serviço de SOC	SOC (Security Operations Center) – É um local onde se centraliza a prestação serviços de detecção e reação a incidentes de segurança relativos a serviços, infraestrutura e sistemas de TI, bem como gestão proativa para detectar e tratar ameaças e vulnerabilidades no ambiente e serviços de TI.
	13	Serviço de NOC	NOC (Network Operations Center) – É um local onde se centraliza a monitoração e manutenção da operação de serviços e infraestrutura de TI.

Tabela - 1 Descrição dos serviços

5.1.2. São necessidades tecnológicas:

- a) Diminuição do tempo de resposta aos incidentes com consequente redução do tempo de restabelecimento dos serviços;
- b) Redução de impactos nos processos de negócios, de acordo com os Indicadores de Serviços especificados neste projeto;
- c) Gerenciamento total e efetivo de todas as demandas e solicitações encaminhadas à Central de Serviços;
- d) Criação, manutenção e gestão de base histórica das ações e dos tratamentos de incidentes e problemas de TI;
- e) Gestão através de relatórios que apontem e identifiquem possíveis pontos de estrangulamento e problemas relacionados à infraestrutura, buscando redução gradual do número de incidentes e problemas a médio e longo prazos;
- f) Prover suporte técnico suficiente para atender todo o parque tecnológico, que é composto por aproximadamente 4424 Itens de TIC, de responsabilidade da Gestão da CGTI do ministério, conforme detalhamento no quadro abaixo:

Itens de Configuração (ICs)	2017	2020	2022

Usuários (quantitativo total)	700	975	1157
Caixas postais de correio eletrônico	1200	995	1129
Domínios (LDAP)	2	1	1
Grupos de usuários	300	50	92
Redes locais geograficamente distintas	3	4	3
Servidores físicos	12	9	8
Servidores virtuais	60	74	106
Estações de trabalho Intel compatíveis (desktops e notebooks)	700	919	1275
Estações de Trabalho de outros tipos (Tablets, Smartphones, etc.)	100	100	0
Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	40	164	164
Storages corporativos (EMC2, NetApp, HP, IBM, etc.)	2	1	1
Switches com velocidade superior a 1 Gbps	1	18	21
VLANs ativas	20	31	22
Roteadores	0	6	0
Links com a Internet	1	1	1
Links WAN (privativos)	0	4	0
Hardwares de Segurança da Informação (appliances do tipo firewall)	4	6	5
Ativos de rede WiFi (roteadores, switches, pontos de acessos, etc.)	50	2	2
Terminais de telefonia IP (apenas hardware)	700	976	976
Gerenciador de banco de dados	4	5	19

Servidor WEB (IIS, Apache, outros)	15	2	2
Servidor de aplicação (J2EE, .NET, Zope, etc.)	15	26	28
Servidor de correio eletrônico (MS Exchange, Postfix, Sendmail, Expresso, etc.)	1	2	2
Servidor de virtualização	8	8	6
Sistema centralizado de monitoramento de infraestrutura de TI	1	1	1
Sistema centralizado de gerenciamento de infraestrutura de TI	1	1	1
Sistema centralizado de gerenciamento de serviços de TI	1	1	1
Sistema centralizado de gerenciamento de projetos	1	1	0
Sistema centralizado de gerenciamento de identidades privilegiadas	1	1	0
Dispositivos com identidades privilegiadas gerenciadas	1	1	0
Sistema centralizado de controle de código malicioso	2	1	0
Sistemas aplicativos	20	30	60
Sites WEB (Internet, intranet e extranets)	30	8	11
Total	3.996	4424	5.094

Tabela 2: Itens de Configuração (ICs)

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

6.1. Requisitos de Negócio

6.1.1. A Contratada deverá manter o atendimento da equipe técnica das 8:00 às 20:00 horas;

6.1.2. Entregar serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação alinhados às necessidades de negócio do MMFDH;

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

6.1.4. Aprimorar a qualidade e a entrega de valor dos serviços prestados pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação.

6.2. Requisitos de Capacitação

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

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

6.3. Requisitos Legais

6.3.1. Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 (Normas gerais sobre a licitação e contratos);

6.3.2. Lei nº 10.520/2002 - institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

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

6.3.4. Decreto nº 3.722, de 9 de janeiro de 2001 (Normas para o funcionamento do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF);

6.3.5. Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010 (Normas para Contratação de Bens e Serviços de TIC);

6.3.6. Decreto nº 7.174/2020, que regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;

6.3.7. Instrução Normativa nº 5/2017 - MP e suas alterações - Dispõe sobre regras e diretrizes para contratação de serviços continuados ou não.

6.3.8. Instrução Normativa SEGES/ME nº 3, de 26 de abril de 2018 e atualizações;

6.3.9. Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 04 de abril de 2019 e atualizações (Normas para Contratação de Soluções de TIC pelos órgãos integrantes do SISP);

6.3.10. Instrução Normativa nº 73, de 5 de agosto de 2020, da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia;

6.3.11. Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021.

6.4. Requisitos de Manutenção

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

6.5. Requisitos Temporais

6.5.1. A Contratada deverá cumprir os prazos previstos, inclusive os descritos no Termo de Referência, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.

6.6. Requisitos de Segurança e Privacidade

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

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

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

6.6.4. Garantir a rastreabilidade das ações realizadas nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica, mantendo trilha (s) de auditoria de segurança da informação;

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

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

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

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

6.6.9. Observar os normativos de Segurança da Informação e Comunicação do MMFDH, disponibilizada no endereço: <https://www.gov.br/mdh/pt-br>

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

6.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

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

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

6.7.3. Orientar seus empregados para colaborar de forma efetiva no desenvolvimento das atividades do programa de separação de resíduos sólidos, e resíduos recicláveis descartados, em recipientes para coleta seletiva nas cores internacionalmente identificadas, de acordo com a Lei nº 12.305/10 e Decreto nº. 10.936, de janeiro de 2022. Dê preferência a embalagens reutilizáveis ou biodegradáveis;

6.7.4. A Contratada deverá obedecer o Plano de Gestão de Logística Sustentável do MMFDH.

6.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

6.8.1. Não aplicável a esta contratação.

6.9. Requisitos de Projeto e de Implementação

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

6.10. Requisitos de Implantação

6.10.1. Durante o período de implantação operacional, limitado aos 90 (noventa) dias posteriores ao início da execução, a Contratada deverá adotar todas as medidas de sua competência para assegurar a execução satisfatória dos serviços incluindo ajustes, alinhamento e/ou adequação de seus processos de trabalho. Não será concedido período de implantação operacional nos eventos de prorrogação contratual. Durante o período de implantação operacional todos os níveis de serviço serão normalmente apurados e, havendo ocorrência de descumprimento de metas, as glosas serão aplicadas. Após 90 (noventa) dias do início da execução do contrato, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de todos os serviços de TIC e ambientes de infraestrutura de TIC do MMFDH, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

6.11. Requisitos de Garantia e Manutenção

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

6.11.2. A Contratada também responderá pela reparação dos danos causados ao Contratante e/ou a terceiros devido aos defeitos nos serviços ocasionados em razão de ação sua ação ou omissão.

6.11.3. Os serviços executados como garantia não serão remunerados.

6.11.4. Os serviços realizados pela Contratada terão garantia de 90 (noventa) dias, a contar da data de encerramento do incidente ou da Ordem de Serviço durante a vigência do contrato, incluindo possíveis renovações contratuais.

6.11.5. Caso seja aberta nova Ordem de Serviço, a mesma não será cobrada. O prazo será contado a partir do aceite definitivo do serviço, o que engloba todos os seus entregáveis. Caso a vigência do contrato finalize e não haja renovação, a Contratada será obrigada a prestar garantia por 90 (noventa) dias, contados do dia posterior ao último dia de vigência do contrato, a todos os serviços entregues.

6.11.6. A identificação e a comunicação de defeitos dos serviços deverão ser efetuadas dentro do período de garantia, devendo a totalidade dos defeitos reportados serem corrigidas pela Contratada, ainda que a conclusão do serviço extrapole esse período.

6.11.7. Durante o período de garantia técnica, caberá à Contratada a manutenção corretiva de defeitos originados de erros cometidos durante o desenvolvimento dos serviços contratados.

6.12. Requisitos de Experiência Profissional

6.12.1. A definição da composição e dos perfis dos profissionais de referência das equipes da Contratada que manterão relacionamento direto com o MMFDH estão estabelecidos nos requisitos específicos de cada item da pretensão contratual no Anexo A deste ETP.

6.12.2. O dimensionamento da(s) equipe(s) técnica(s) necessária(s) à correta execução dos serviços é inteira de responsabilidade da Contratada, desde que atendidas as exigências mínimas definidas no Termo de Referência e de modo a garantir o atendimento aos requisitos de qualidade, disponibilidade e atendimento aos níveis mínimos de serviço exigidos.

6.12.3. Os profissionais que inicialmente manterão relacionamento direto com o MMFDH deverão ser apresentados após assinatura do Contrato na reunião inicial e relacionados no plano de implementação, ocasião em que deverão ser entregues as comprovações dos perfis exigidos. A apresentação de novos profissionais durante a execução do contrato, incluindo a entrega das comprovações dos perfis à equipe de fiscalização do contrato, deverá ser feita previamente ao início da atuação destes.

6.12.4. Sem prejuízo à qualidade e/ou aos níveis de serviço, os profissionais diretamente envolvidos na prestação dos serviços poderão ser substituídos a qualquer tempo pela Contratada, desde que os substitutos atendam aos requisitos estabelecidos no Termo de Referência para o perfil detalhado e sejam aprovados na forma acima detalhada. Assim como, caso considere que profissionais da Contratada diretamente envolvidos na execução dos serviços contratado não estejam apresentando desempenho técnico adequado ou mantenham comportamento profissional inadequado, o Contratante poderá, a qualquer tempo, solicitar sua substituição sem prejuízo da execução de prazos dos serviços pela Contratada ou da adoção de outras medidas de gestão contratual, quando for o caso.

6.12.5. Nos casos em que for necessária a apresentação de novo profissional e/ou reposições/substituições, no decorrer da execução do Contrato, a empresa deverá fazê-lo com 05 (cinco) dias úteis de antecedência em relação ao início do exercício das atividades do novo profissional a fim de possibilitar a devida análise da documentação, disponibilização dos acessos e outras ações.

6.12.6. Nos casos de reposições/substituições inesperadas por conta de desligamento definitivo ou licença do profissional ou àquelas solicitadas motivadamente pelo CONTRATANTE, no decorrer da execução dos serviços, a Contratada deverá repor o profissional em até 10 (dez) dias corridos, sendo de sua responsabilidade a transmissão de conhecimento dos serviços, não isentando a Contratada das penalidades previstas em caso de não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço e/ou de critérios de qualidade/aceitação.

6.12.7. As reposições/substituições estarão sujeitas aos mesmos requisitos de qualificação técnica para o respectivo perfil profissional, cuja comprovação de atendimento dar-se-á igualmente da mesma forma descrita no item anterior. Caso não haja reposição do profissional dentro dos prazos estipulados a Contratada poderá ser submetida às sanções contratuais previstas.

6.13. Requisitos de Formação da Equipe de Implementação

6.13.1. Durante todo o período de execução contratual a Contratada deve manter atendimento a todos os requisitos dos perfis profissionais, cabendo-lhe dimensionar seus recursos de modo a assegurar sua capacidade de atender às demandas do Contratante, de acordo com suas responsabilidades técnicas e os níveis mínimos de serviço exigidos.

6.13.2. Da comprovação da qualificação técnica dos profissionais conforme item 1.13.1.

6.13.3. O atendimento aos requisitos de qualificação técnica dos profissionais deve ser comprovado, na assinatura do contrato, por meio de currículo que deverá ser obrigatoriamente acompanhado de cópia(s) da seguinte documentação:

a) Diploma(s) e certificado(s);

b) Se experiência como autônomo/consultor: apresentar contrato de prestação de serviços e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício;

c) Se experiência como pessoa jurídica: apresentar contrato social, contrato de prestação de serviços, declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício; e

d) Se experiência sob regime da CLT: apresentar CTPS, com declaração/certidão do antigo empregador contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício.

6.13.4. Não serão considerados para fins de comprovação da qualificação técnica estágios de aprendizagem e relação de sociedade com empresa. Em caso de impossibilidade de comprovação de experiência profissional contendo a descrição das atividades desenvolvidas à época (através de declaração ou certidão do antigo tomador do serviço), desde que excepcionalmente e motivadamente, o profissional deverá listar/detalhar em seu currículo as atividades e assiná-lo de próprio punho, entregar à Contratada, que deverá atestar a experiência do profissional, se responsabilizando pelas informações do currículo e assinando-o em conjunto com o profissional.

6.13.5. A não comprovação da qualificação dos profissionais da Contratada diretamente envolvidos na prestação dos serviços junto ao Contratante nos prazos previstos no Termo de Referência pode caracterizar, salvo motivo de força maior, inexecução parcial do Contrato ensejando a adoção das medidas de gestão contratual cabíveis, quando for o caso.

6.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho

6.14.1. Tendo em vista os constantes avanços tecnológicos e a melhoria contínua dos processos e serviços do Contratante, todos os serviços a serem executados pela Contratada poderão ser operados em soluções, sistemas, infraestrutura, softwares e plataformas físicas ou virtuais, em infraestrutura própria do Contratante;

6.14.2. A Contratada deve executar os serviços de gerenciamento técnico, operação e sustentação de infraestrutura de TIC de forma aderente às melhores práticas de mercado preconizadas em modelos e frameworks reconhecidos, tais como ITIL® e COBIT®;

6.14.3. A Contratada deve executar os serviços em conformidade com os requisitos dos processos de Gerenciamento de Serviços de TI vigentes no ambiente gerenciado do Contratante em estrita aderência aos requisitos e atividades listadas;

6.14.4. As atividades projetizadas deverão ser executadas de forma aderente à(s) metodologia(s) e guia(as) de gerenciamento de projetos adotadas pelo Contratante, tais como: PMBOK e MGP-SISP;

6.14.5. As tarefas e atividades de operação de serviços executadas pela Contratada deverão observar as políticas, normas e procedimentos institucionais de gerenciamento de serviços de TIC e de Segurança da Informação estabelecidas pelo Contratante, bem como padrões e normativos gerais tais como ANSTI/TIA/EIA, ISO, ANBT e demais normas vigentes no âmbito da Administração Pública Federal;

6.14.6. Os serviços devem ser executados dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação aplicável, bem como observando conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas;

6.14.7. A Contratada deve supervisionar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços, atestando as condições em que as atividades estão sendo realizadas não podendo, em nenhuma hipótese, alegar desconhecimento de tais ações;

6.14.8. A ausência de ferramentas proprietárias por parte do Contratante não impede de a Contratada fazer uso de soluções livres ou de código aberto (open source), desde que acordado previamente com o Contratante, para a execução das atividades mencionadas no Termo de Referência. Sendo assim, a Contratada não poderá alegar que inexistem soluções ou ferramentas para a execução das atividades inerentes ao serviço. Os casos omissos serão de deliberação exclusiva do corpo de fiscalização e gestão contratual, avaliando-os caso a caso dentro da margem de conveniência e oportunidade, satisfazendo sempre o interesse público;

6.14.9. A Contratada deve manter durante todo o período de execução contratual estrita aderência aos requisitos mínimos de perfis profissionais e de qualificação técnica mínima desses profissionais.

6.15. Requisitos de Identidade Visual

6.15.1. Para adoção da identidade visual dos profissionais que executarão os serviços, a CONTRATADA deverá fornecer o uniforme em quantidade suficiente e de maneira contínua de forma padronizada em tipo, cor e material, a ser utilizado de forma obrigatória pelos profissionais alocados para a execução dos serviços. O objetivo da obrigatoriedade de utilização do uniforme é criar uma identidade visual para a prestação de serviços, de maneira a identificar todos os profissionais envolvidos no serviço de

atendimento de TIC da CONTRATANTE. O uso de logotipos de identificação visual da CONTRATADA deverá ser adotado de forma obrigatória no uniforme.

7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

7.1. Quantitativo detalhado motivado e Justificado

7.2. Conforme as demanda do MMFDH, foram levantadas as seguintes necessidades:

Grupo	Catserv	Descrição	Item	serviços	Estimativa de profissionais
1	26980	Serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de TIC	1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Júnior	6
			2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	8
	27014	Serviços técnicos especializados de operação da infraestrutura de TIC	3	Administrador de banco de dados - Sênior	2
			4	Administrador de sistemas operacionais - Sênior	2
			5	Analista de redes e de comunicação de dados - Sênior	1
			6	Administrador em segurança da informação - Sênior	2
			7	Técnico de Rede (Telecomunicações) - Sênior	1
			8	Analista de sistemas de automação - Sênior	1
			9	Analista de suporte computacional - Sênior (Supervisor de atendimento)	1
			10	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (Gerente de Operação)	1
	26980		11	Serviço de Automação Tecnológica	24h x 7d x 365
	26000	Outros Serviços	12	Serviço de SOC	24h x 7d x 365

27022	13	Serviço de NOC	24h x 7d x 365
-------	----	----------------	----------------

Tabela 3 - Descrição da necessidade

7.3. Análise de dados históricos

7.3.1. O Ministério realizou uma contratação através de Adesão do Pregão Eletrônico nº. 13/2016 do Ministério dos Esportes, em que o escopo do objeto previa a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços técnicos que envolvem a implantação, operação e gestão continuada de Central de Suporte Técnico, com registro e acompanhamento de serviços de terceiros, visando prover o Ministério do Esporte de serviços de manutenção e evolução da saúde operacional de infraestrutura e processos de trabalho remunerados exclusivamente por serviços entregues aferidos por Acordos de Nível de Serviço (ANS), conforme especificações técnicas, condições e quantidades contidas no Termo de Referência. Desse procedimento originou-se o contrato n. 04/2017, celebrado em 19/12/2017, que foi responsável pelos atendimentos nestes últimos anos.

7.3.2. Durante esse tempo, a CONTRATADA foi responsável pelo atendimento abaixo:

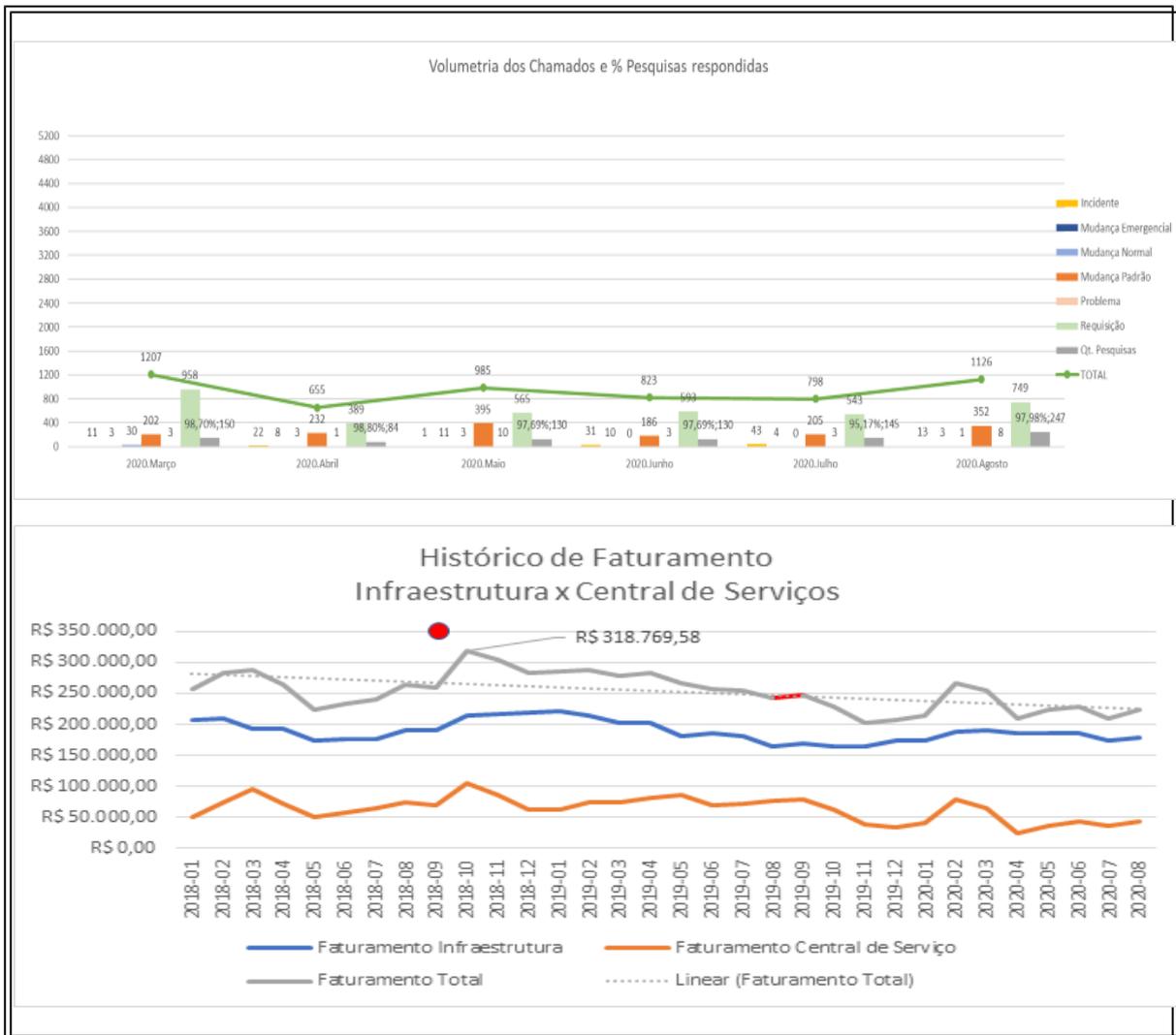


Imagem 1 - Volumetria

7.3.3. Histórico de chamados recebidos e solucionados nos últimos 55 meses.

Mês	Faturamento Infraestrutura	Faturamento Central de Serviço	Faturamento Total
2018-01	R\$ 206.804,90	R\$ 50.669,86	R\$ 257.474,76

2018-02	R\$ 208.551,26	R\$	74.564,47	R\$ 283.115,73
2018-03	R\$ 193.749,97	R\$	95.147,52	R\$ 288.897,49
2018-04	R\$ 192.172,28	R\$	72.199,28	R\$ 264.371,56
2018-05	R\$ 173.878,42	R\$	49.746,60	R\$ 223.625,02
2018-06	R\$ 176.305,36	R\$	57.084,70	R\$ 233.390,06
2018-07	R\$ 176.610,97	R\$	64.175,02	R\$ 240.785,99
2018-08	R\$ 190.497,75	R\$	73.876,56	R\$ 264.374,31
2018-09	R\$ 190.330,41	R\$	68.901,90	R\$ 259.232,31
2018-10	R\$ 214.053,94	R\$	104.715,64	R\$ 318.769,58
2018-11	R\$ 217.480,70	R\$	87.142,32	R\$ 304.623,02
2018-12	R\$ 218.327,91	R\$	63.584,16	R\$ 281.912,07
2019-01	R\$ 221.699,33	R\$	63.088,60	R\$ 284.787,93
2019-02	R\$ 213.179,66	R\$	73.514,42	R\$ 286.694,08
2019-03	R\$ 202.690,02	R\$	74.791,44	R\$ 277.481,46
2019-04	R\$ 202.989,45	R\$	80.566,62	R\$ 283.556,07
2019-05	R\$ 180.250,22	R\$	86.456,16	R\$ 266.706,38
2019-06	R\$ 185.595,28	R\$	70.293,28	R\$ 255.888,56
2019-07	R\$ 182.065,87	R\$	72.162,16	R\$ 254.228,03
2019-08	R\$ 164.016,93	R\$	77.974,46	R\$ 241.991,39
2019-09	R\$ 168.505,71	R\$	79.937,64	R\$ 248.443,35

2019-10	R\$ 165.029,42	R\$	63.298,26	R\$ 228.327,68
2019-11	R\$ 164.441,32	R\$	38.672,74	R\$ 203.114,06
2019-12	R\$ 173.126,31	R\$	35.039,61	R\$ 208.165,92
2020-01	R\$ 173.031,74	R\$	41.900,79	R\$ 214.932,53
2020-02	R\$ 188.676,12	R\$	78.397,44	R\$ 267.073,56
2020-03	R\$ 189.470,82	R\$	64.081,92	R\$ 253.552,74
2020-04	R\$ 186.939,58	R\$	23.572,48	R\$ 210.512,06
2020-05	R\$ 185.682,61	R\$	37.294,08	R\$ 222.976,69
2020-06	R\$ 186.250,62	R\$	42.659,84	R\$ 228.910,46
2020-07	R\$ 174.552,61	R\$	35.880,96	R\$ 210.433,57
2020-08	R\$ 178.875,07	R\$	44.707,84	R\$ 223.582,91
Total Geral	R\$ 6.045.832,55	R\$	2.046.098,77	R\$ 8.091.931,32

Tabela 4 - Faturamento

7.3.4. Destacamos que a estimativa de cálculo foi dimensionada com base no crescimento de sistemas e ativos de TIC a serem monitorados, bem como no crescimento de chamados oriundos de demandas dos novos Servidores e Colaboradores.

7.4. Relação entre a demanda prevista e a contratada

7.4.1. A partir dos objetivos elencados no Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTIC (**2838829**), bem como na experiência vivenciada pelo Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação em relação a desproporção entre a quantidade de servidores do quadro efetivo lotados na CGTI, frente ao volume de requisições de serviços de infraestrutura de TIC, esta equipe de planejamento da contratação estabeleceu uma relação entre a demanda prevista de serviços e o conjunto de serviços em menor grau de granularidade (em nível macro), e a partir de tal associação determinou os perfis de qualificação técnica dos profissionais da contratada.

7.4.2. O cenário anterior reflete a realidade atual, mas não é suficiente para atendimento de uma possível demanda crescente, ainda mais em tempos de pandemia, onde a tecnologia está inserida mais do que nunca tanto na vida do cidadão quanto dos servidores de todas as áreas do Ministério.

7.4.3. O teletrabalho tem aumentado significativamente o volume de acionamentos e demandas, o que pode significar uma elevação no número de atendimentos, obrigando que a área de TI esteja preparada em quantidade e qualidade suficientes para essa nova realidade.

7.4.4. Assim, tem-se que, baseado nessa evolução histórica e consubstanciado nos tempos atuais, torna-se necessário prover o Ministério com uma equipe especializada e suficiente para comportar todo o volume de atendimentos que se espera.

7.4.5. Além disto, surgiu a necessidade de melhorar e ampliar os canais de atendimento, possibilitando o acionamento e a resolução de demandas mais adequada as necessidades do MMFDH, fato que não ocorreu no momento de uma adesão ao Pregão Eletrônico nº 13/2016 do Ministério dos Esportes com o quantitativo atual conforme tabela abaixo:

Nome Cargo	Sigla Cargo	Nível	Qtd
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Junior	TecJr	N1	6
Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	TecPl	N2	6
Administrador de banco de dados - Pleno	AdmBd	N3	1
Administrador de sistemas operacionais Pleno	AdmSo	N3	1
Analista de redes e de comunicação de dados Senior	AnaRe	N3	1
Administrador em segurança da informação - Senior	AdmSi	N3	1
Analista de suporte computacional Senior (Supervisor de atendimento)	SupAt	Qualidade	1
Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (Gerente de Operação)	GeOps	Qualidade	1
Total			18
Outros itens de custo		Link de Internet 20mbps	
		Serviço de Monitoramento	

Tabela 5 - Serviços de profissionais do contrato atual

7.4.6. Quantidade de serviços do MMFDH desde o início do contrato:

19/12/2017	24/06/2020	29/04/2022	Aumento dos Serviços Contratados entre 2017 a 2022
3.996	4.424	5.094	1.098
Crescimento em %			27,47%

Tabela 6 - Percentual de aumento de servidores/terceirizados

7.4.7. Dessa forma, propõe-se avaliar os cenários e possibilidades de modo a atender o seguinte quantitativo de serviços:

--	--	--	--

Nome Cargo	Sigla Cargo	Nível	Qtd
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	TecJr	N1	6
Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	TecPl	N2	8
Técnico de Rede (Telecomunicações) Sênior	TECRED-03	N2	1
Administrador de banco de dados - Sênior - Contratação de serviços especializados em Apoio à Governança de TIC, incluindo Gerenciamento de Projetos e Processos	AdmBd	N3	1
Administrador de sistemas operacionais Sênior - Contratação de serviços especializados em Apoio à Governança de TIC, incluindo Gerenciamento de Projetos e Processos	AdmSo	N3	2
Analista de redes e de comunicação de dados Senior - Contratação de serviços especializados em Apoio à Governança de TIC, incluindo Gerenciamento de Projetos e Processos	AnaRe	N3	1
Administrador em segurança da informação - Senior - Contratação de serviços especializados em Apoio à Governança de TIC, incluindo Gerenciamento de Projetos e Processos	AdmSi	N3	1
Analista de sistemas de automação - Sênior	ASISA-03	Qualidade	1
Analista de suporte computacional Senior (Supervisor de atendimento)	SupAt	Qualidade	1
Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (Gerente de Operação)	GeOps	Qualidade	1
Total			23
Outros Serviços	Serviço de Automação Tecnológica		
	Serviço de soc/ noc		

Tabela 7 - Serviços e estimativa de profissionais

7.4.8. Para efeito de memória de cálculo foram utilizados os parâmetros da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021.

7.5. Justificativa para o quantitativo necessário

7.5.1. O quantitativo a ser contratado foi calculado de acordo com a estimativa de necessidade, considerando o registro histórico de execução nos últimos anos do Contrato nº 04/2017, com uma porcentagem de aumento de 27,7% (vinte e sete vírgula sete por cento) em relação ao contrato anterior.

7.5.2. Porém não foi somente a volumetria dos serviços que serviram de parâmetro, também a quantidade de analistas que interagiram com as demandas durante a execução do contrato anterior, no qual a equipe de planejamento realizou uma série de simulações através da ferramenta analítica dos chamados, conforme mostra imagem abaixo:

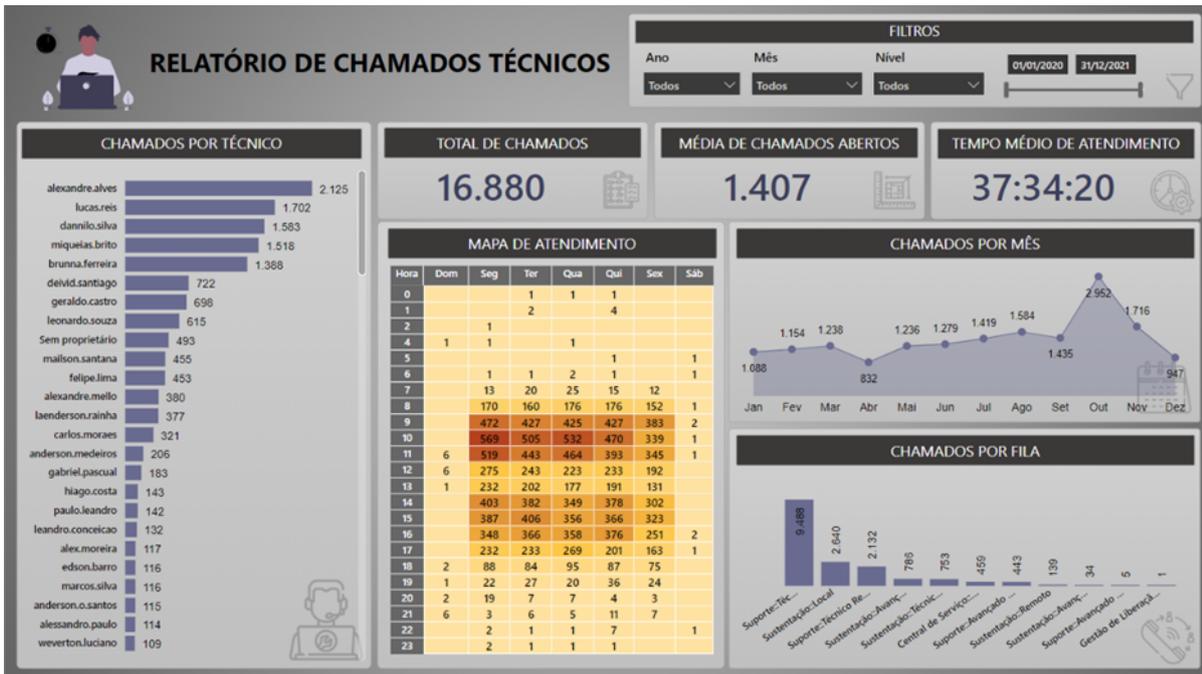


Imagem 2 - Relatório de chamados técnicos

7.5.3. Inclusive analisando os períodos de maior incidência de chamados:

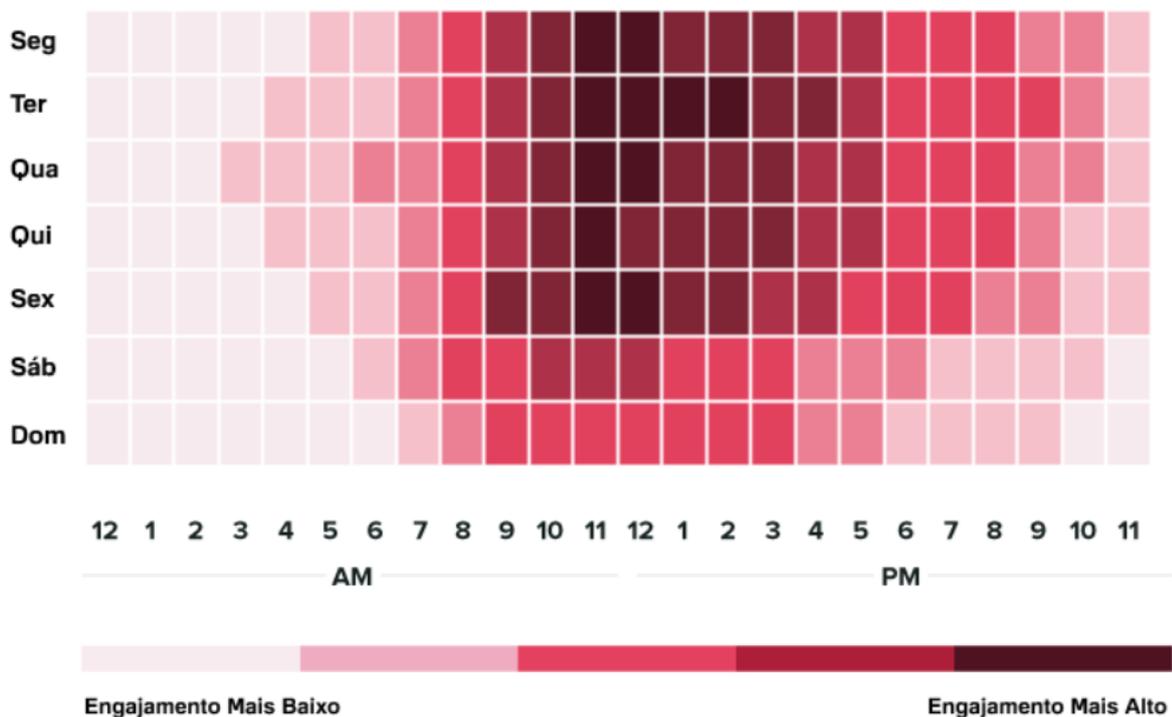


Imagem 3 - Quadro de incidência

7.5.4. A justificativa para esse quantitativo, inclusive com adição do perfil de Técnico de Rede (Telecomunicações) Sênior, este será responsável por toda configuração e instalação do sistema de telefonia de todo Ministério, é que houve um aumento significativo de chamados e aumento no monitoramento e manutenção de hardware e softwares. Para atender todas estas

demandas, foi preciso elevar ainda mais a qualidade dos serviços prestados. Os usuários dependem de tais serviços para terem as suas necessidades atendidas, o que torna ainda mais necessário prover o Ministério com uma equipe técnica de suporte suficiente, frente ao cenário atual.

7.5.5. Importante ressaltar que o Analista e Serviço de automação são atividades novas que vão agregar qualidade e eficiência nos serviços prestados.

7.5.6. Os tempos atuais tem tornado qualquer estimativa, algo imprevisível. Desta forma, a equipe de planejamento da contratação buscou avaliar todos os cenários possíveis que permitissem apresentar uma aferição o mais próximo da realidade.

7.5.7. A base histórica serviu de norte para a elaboração da estimativa. A adequação do quantitativo tem como objetivo atender possíveis imprevisibilidades no decorrer da execução.

7.5.8. Por se tratar de um contrato cuja execução é sob demanda, somente haverá acionamento caso exista uma necessidade prévia. Assim, temos que não existe risco em prosseguir com a proposta de quantitativo.

7.6. Necessidades de adequação do ambiente para viabilizar a execução contratual

7.6.1. Infraestrutura tecnológica: Preparar conectividade lógica para acesso remoto nos Desktops do MMFDH;

7.6.2. Infraestrutura elétrica: Não aplicável para essa contratação;

7.6.3. Logística: Não aplicável para essa contratação;

7.6.4. Espaço físico: Será alinhado junto à Coordenação de Logística o espaço físico e o mobiliário para alocar as estações de trabalho dos Colaboradores da Contratada;

7.6.5. Recursos Humanos: Identificar os servidores que participarão da transferência de conhecimento em cada serviço de demandas e de suporte;

7.6.6. Telefonia: Alocar um ramal para o atendimento aos chamados técnicos.

8. Levantamento de soluções

8.1. A análise comparativa de soluções, nos termos do inc. II do art. 11 da IN-01/2019/SGD, visa a elencar as alternativas de atendimento à demanda considerando, além do aspecto econômico, os aspectos qualitativos em termos de benefícios para o alcance dos objetivos da contratação.

8.2. A priori, consideramos que há atualmente diversos formatos de soluções para atendimento da necessidade em estudo. Porém, cabe destacar que o objeto envolve especificamente a contratação de serviços especializados de Tecnologia da Informação – procedimento normatizado pela Instrução Normativa SGD/ME nº 01, de 04 de abril de 2019 .

8.3. Por conseguinte, há também inúmeras recomendações do egrégio Tribunal de Contas da União que devem ser consideradas na análise e seleção de alternativas. Algumas dessas recomendações foram consolidadas na Súmula nº 269 que estabelece que, nas contratações para a prestação de serviços de Tecnologia da Informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos.

8.4. No caso do objeto dessa contratação, o órgão central do SISP publicou a Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento ao usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal. Neste caso, o MMFDH é obrigado a seguir esse modelo de contratação. Tendo em vista o disposto no subitem 26.1.2.5 da Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, que dispõe o seguinte:

26. 1. 2. 5. Ressalta-se que a estimativa de remuneração dos profissionais serve apenas como insumo para obtenção do preço de referência da contratação e não vincula a execução contratual, porquanto a Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 2019, veda que seja prevista em edital a remuneração dos funcionários da contratada.

8.5. De toda forma, a equipe de planejamento da contratação realizou pesquisas sobre outros modelos de contratação.

8.6. Disponibilidade do produto similar em outros Órgãos ou Entidade da Administração Pública:

Órgão ou entidade da Administração Pública	Pregão n°.	UASG
Tribunal Regional Eleitoral da Bahia - TJBA	01/2022	70013
Controladoria Geral da União - CGU	01/2022	370003
Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA	06/2021	253002
Conselho Administrativo de Defesa Econômica - CADE	07/2021	303001
Conselho regional de Química XII	04/2022	926774
Departamento da Polícia Federal SC - MJ	10/2021	200370
Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC	15/2021	200334
Tribunal de Justiça do Espírito Santo - TJES	76/2021	925968
O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE	19/2021	114601
Agência Espacial Brasileira - AEB	02/2022	203001
Tribunal de Justiça do Espírito Santo - TJES	76/2021	925968

Tabela 8 - Pesquisa com Órgãos

8.7. Alternativas no mercado

8.7.1. Há no mercado externo diversas formas de contratação dos serviços, conforme explicitado na identificação da soluções, item 3.15.1.

8.8. Existência de softwares disponíveis conforme descrito na Portaria STI/MP nº 46/2016, que dispõe sobre a disponibilização de Software Público Brasileiro e dá outras providências

8.8.1. Não aplicado para essa contratação.

8.9. As Políticas, os modelos e os padrões de governo e-PING, e-MAG

8.9.1. Por se tratar de uma pretensão de contratação de prestação de serviços, este tópico não se aplica ao estudo técnico com respeito aos padrões e-Ping e eMAG, entretanto está em conformidade com a Portaria SGD/ME nº 6.432/2021.

8.10. Diferentes modelos de prestação do serviço

8.10.1. Os órgãos devem utilizar o modelo da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021.

8.11. Diferentes tipos de soluções em termos de especificação, composição ou características dos bens e serviços integrantes

8.11.1. Os órgãos devem utilizar o modelo da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021

8.12. Possibilidade de aquisição na forma de bens ou contratação como serviço

8.12.1. A Contratação trata-se de serviços especializados e continuados conforme Documento de Oficialização da Demanda SEI 1134754 e Portaria SGD/ME nº 6.432/2021.

8.13. Ampliação ou substituição da solução implantada

8.13.1. O objeto desta contratação será uma substituição e ampliação dos serviços por meio de uma nova contratação.

8.14. Identificação das Soluções

8.14.1. Há várias soluções disponíveis no mercado que podem atender as necessidades deste Ministério. No entanto, levaremos em conta aquelas soluções de mercado corporativas melhores pontuadas em testes de empresas especializadas no atendimento ao usuário e operação da infraestrutura de TIC, bem como casos de sucesso dentro do governo.

Id Solução	DESCRIÇÃO DA ALTERNATIVA OU CENÁRIO IDENTIFICADO
1	Execução direta das atividades por servidores do quadro permanente do MMFDH
2	Execução indireta presenciais e não presenciais na modalidade de remuneração por parcela mensal fixa atrelada a atendimento de nível de serviços
3	Execução indireta na modalidade de remuneração por posto de trabalho (dedicação exclusiva de mão de obra)
4	Execução indireta na modalidade de remuneração exclusivamente por unidade de serviço (UST)
5	Execução indireta na modalidade de remuneração por nº de chamados atendidos

Tabela - 9 Descrição da solução

9. Análise comparativa de soluções

9.1. Análise Comparativa de Soluções

9.1.2. Apresentamos a seguir uma análise crítica das diferentes soluções identificadas, considerando o aspecto econômico e os aspectos qualitativos em termos de benefícios para o alcance dos objetivos.

9.1.3. Execução direta das atividades por servidores do quadro permanente do MMFDH

9.1.3.1. Considerando o cenário atual descrito, que motiva a presente demanda, para viabilizar a execução direta dos serviços seria evidentemente necessário ampliar, de forma significativa, o quadro de servidores da Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação do MMFDH. O que, em tese, seria possível através das seguintes hipóteses não excludentes:

- a) Realização de concurso público para contratação de servidores efetivos;
- b) Realização de processo seletivo para contratação de servidores temporários; e
- c) Descentralização de novos servidores do cargo de Analistas e Técnicos em Tecnologia da Informação para o MMFDH.

9.1.3.2. Assim, considerando as atribuições dos cargos e carreiras da estrutura de pessoal do MMFDH em confronto às diretrizes legais e ao fato de que a solução pretendida se encontra disponível no mercado para contratação, cumpre-nos o papel de analisar tais alternativas em prioridade à adoção da estratégia de execução direta.

9.1.3.3. O §7º do art. 10 do Decreto-lei 200/67 dispõe de forma clara que “para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina

administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos da execução”.

9.1.3.4. Nesse sentido, nota-se que existem no mercado inúmeras empresas e modelos de terceirização de serviços de suporte especializado em Tecnologia da Informação centrados no modelo denominado Business Process Outsourcing (BPO). Portanto, cumpre-nos avaliar esses modelos e definir o que melhor atende à necessidade da Administração.

9.1.3.5. Recentemente, através do Decreto nº 9.507/2018, o Governo Federal uniformizou os procedimentos de terceirização de serviços no âmbito da Administração Pública Federal. Uma das diretrizes é a premissa de que a Administração Pública Federal contrata serviços e não mão de obra, afastando qualquer possibilidade de vínculo empregatício, inclusive com vedações de reembolso de salários, pessoalidade e subordinação direta.

9.1.4. Execução indireta presenciais e não presenciais na modalidade de remuneração por parcela mensal fixa atrelada a atendimento de nível de serviços

9.1.4.1. O maior obstáculo gerencial desse modelo é comportar as possíveis variações do volume de demandas, eliminando o risco de que antieconomicidade para a Administração e de desequilíbrio econômico-financeiro para o Prestador.

9.1.4.2. Explicamos: caso haja redução do volume de demandas, não podendo reduzir a parcela fixa, a Administração terá, em tese, um custo maior pelos mesmos serviços e pagará pela ociosidade da demanda contratada e não utilizada; já no caso de aumento do volume de demandas, igualmente não havendo alteração da parcela fixa, o Prestador deverá assumir o ônus da elevação dos custos operativos o que, sem dúvida, compromete o equilíbrio econômico financeiro do contrato.

9.1.4.3. Embora a legislação permita ajustar os contratos administrativos à demanda, esse instrumento não tem por objetivo ser utilizado de forma corriqueira e sim em situações excepcionais e de modo a não desvirtuar a obrigação do gestor público em planejar adequadamente as contratações que realiza. Este modelo tem ainda como desvantagem: a contratada é quem define o quantitativo de profissionais para demanda.

9.1.4.4. Visando mitigar essas desvantagens para Administração, será estabelecido Níveis Mínimos de Serviços – NMS em que a aferição é baseada na relação entre as características intrínsecas do ambiente do cliente (número total de estações de trabalho, número total de usuários, complexidade do ambiente computacional) e a quantidade mensal de demandas de serviços conhecidos esperados em um contrato de atendimento. Neste modelo, caso a contratada não atingir os NMS, haverá incidência de reduções e descontos no caso e descumprimento dos mesmos.

9.1.4.5. Este modelo tem como vantagens:

- a) Maior qualidade e produtividade dos serviços prestados;
- b) Paga-se proporcional aos Níveis de Serviço atingidos;
- c) Ônus da gestão de pessoas é da CONTRATADA;
- d) Facilidade de custeamento e orçamentação;
- e) Proporciona maior controle das atividades e serviços prestados;
- f) Maior facilidade de fiscalização;
- g) Possibilidade de automatizações nos atendimentos por parte da Contratada para redução de chamados;
- h) Maior pró-atividade dos prestadores de serviços;
- i) Ferramenta de Gestão já parametrizada;
- j) Flexibilidade na realização de serviços que possam envolver mais de uma Atividade, já que não se paga por chamado ou atividade;
- k) Modelo aderente aos órgãos de controle

9.1.5. Execução indireta na modalidade de remuneração por posto de trabalho (dedicação exclusiva de mão de obra)

9.1.5.1. Nesse modelo, a prestação de serviços ocorre com a alocação de postos de trabalho, em que os técnicos, em quantidade determinada, são destinados no Órgão e distribuídos entre as áreas conforme suas especialidades e com dedicação exclusiva ao atendimento das demandas do contratante.

9.1.5.2. Em regra, tal modelo de contratação é vedado pela Instrução Normativa nº 01/2019/SGD, onde se lê in verbis: “

Art. 5º É vedado: [...]

IX - Contratar por postos de trabalho alocados, salvo os casos justificados mediante a comprovação obrigatória de resultados compatíveis com o posto previamente definido.

9.1.5.3. Outro limitador normativo desse modelo encontra-se definido na Instrução Normativa SEGES nº 05, de 26 de maio de 2017:

2. Das vedações: 2.1.

É vedado à Administração fixar nos atos convocatórios:

a. o quantitativo de mão de obra a ser utilizado na prestação do serviço, devendo sempre adotar unidade de medida que permita a quantificação da mão de obra que será necessária à execução do serviço.

9.1.5.4. Porém, recentemente, alguns órgãos tais como o Tribunal de Contas da União-TCU, a Controladoria-Geral da União-CGU, a Advocacia-Geral da União – AGU e, mais recentemente, o Ministério da Cidadania, tem recorrido a esse modelo e adotado como métrica em serviços de TIC a contratação por perfis profissionais com dedicação exclusiva de mão de obra (ou posto de trabalho) o que, em tese, representa uma exceção às regras acima citadas.

9.1.5.5. A equipe de Planejamento da Contratação entende que este modelo de contratação baseado na alocação de posto de trabalho nos mesmos moldes que o apresentado no Pregão Eletrônico nº 46/2018 do TCU não deve ser adotado pelos órgãos do SISP, sob pena de proceder contratações sem vantajosidade, onerosas e com aumento significativo do risco de responsabilização da administração e dos servidores.

9.1.5.6. Ademais, a jurisprudência consolidada do próprio Tribunal de Contas da União (TCU), consubstanciada na Súmula TCU 269, determina:

“Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos”.

9.1.5.7. Portanto, levando em consideração as recomendações consubstanciada na Súmula TCU 269, a contratação de serviços de TIC com base no modelo de alocação de posto de trabalho não é adequada, e nem permitida, conforme Portaria SGD/ME nº 6.432 /2021, entendimento que se alinha ao disposto no Art. 5º da Instrução Normativa nº 01/2019, de 4 de abril de 2019, da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia.

9.1.6. Execução indireta na modalidade de remuneração exclusivamente por unidade de serviço (UST)

9.1.7. Métrica homem-hora

9.1.7.1. Homem-hora é espécie de unidade de mão de obra convencionada e subjetiva, criada para avaliação de quantidade de dispêndio de labor humano e vale o produto do número de homens (ser humano) pelo número de horas, ambos (homens e horas) envolvidos ou despendidos na realização de uma obra ou serviço ou tarefa qualquer. Teoricamente é possível uma infinidade de combinações. Porém, para cada trabalho, há restrições de ordem prática que limitam ou o número de pessoas envolvidas no labor, ou tempo para a sua execução, quer para o mínimo quer para o máximo, para ambos os fatores.

9.1.7.2. Nas contratações públicas a métrica Homem-hora tem sido, na maioria das vezes, relacionada à antieconomicidade, na medida em que o pagamento se dá exclusivamente com base na quantidade de horas trabalhadas, sem considerar o resultado (produto). O que, segundo CAVALCANTI (2013, p. 28), possibilita a ocorrência do chamado paradoxo lucro-incompetência:

“[...]

quanto menor a qualificação dos profissionais alocados na prestação de serviço, maior o número de horas necessário para executá-lo, e, assim, maior a margem de lucro da empresa contratada e maior o custo e o valor pago pela Administração”.

9.1.7.3. Assim, uma das grandes desvantagens nesse modelo é o risco de haver remuneração sem a necessária contraprestação em serviços efetivamente realizados em virtude pagamento de horas meramente pela disponibilidade, ainda que não produtivas.

9.1.7.4. Embora haja riscos associados, o pagamento por disponibilidade de serviços pode ser admissível, uma vez que certas atividades críticas não podem suportar períodos de falha ou de indisponibilidade logo, nessas áreas, o fornecedor deve estar

pronto a agir, de forma tanto proativa quanto reativa. Porém, isso exige maturidade do contratante para delinear critérios de disponibilidade, presencialidade, controle de cumprimento desses requisitos. Esse modelo também pode ser aliado a níveis mínimos de serviços (SLA).

9.1.8. Métrica unidade de serviço técnico

9.1.8.1. Unidade de Serviço Técnico (UST) é uma unidade de mensuração de esforço para a execução de um serviço que envolva prioritariamente esforço humano não mensurável previamente com precisão ou de difícil mensuração por outras áreas técnicas. É bastante utilizada em contratos de prestação de serviços que envolvam diversos tipos de serviços com variada complexidade. Para o uso em serviços repetidos ou continuados não é a melhor escolha para metrificação.

9.1.8.2. Para que seja viável a adoção de uma UST compatível com o real dimensionamento do esforço é recomendável que sejam previamente definidas todas as atividades das etapas de trabalho que conduzem à execução das tarefas. São valoradas em função do seu nível de complexidade e do seu esforço médio (tempo) para execução. Devem ser executadas de acordo com critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pela contratante.

9.1.8.3. Para que essa métrica seja adotada com o mínimo critério, sua viabilização exige a elaboração de inúmeros artefatos, tais como: relação contendo a descrição detalhada de todas as tarefas a serem realizadas, os níveis de complexidade das atividades, a quantificação de UST e a correlação entre atividades e quantidade de UST, os níveis de serviços [Acórdão 509/2015 – TCU /Plenário].

9.1.8.4. Este modelo tem ainda como desvantagens:

- a) Dificuldade em mensurar chamados que podem vir a ser transformar em várias atividades;
- b) Burocratização nos atendimentos, tendo em vista que qualquer atividade obrigatoriamente será cobrada pela empresa;
- c) Risco de pagamento por demandas estranhas ao objeto contratado;
- d) Necessidade de futura parametrização da ferramenta de gestão de serviços para cálculos de reduções;
- e) Elevado nível de esforço na fiscalização técnica do contrato;

9.1.8.5. Vantagens:

- a) Paga-se o proporcional aos serviços entregues ou consumidos, considerando os Níveis de Serviço atingidos;
- b) Ônus da gestão de pessoas é da CONTRATADA;
- c) Desenho da equipe a cargo da CONTRATADA com base em expertise de mercado;
- d) Nestes contratos, os serviços, produtos ou artefatos são valorados em função de sua complexidade, para a qual foram criados níveis proporcionais de esforços, bem como da competência profissional necessária à sua consecução.

9.1.9. Execução indireta na modalidade de remuneração por nº de chamados atendidos

9.1.9.1. Esta solução, é mensurada pela quantidade de chamados (requisições de serviço ou incidentes) abertos pelos usuários em um mês. Desta forma, o pagamento reflete o valor do chamado multiplicado pelo quantitativo de chamados executados durante o mês, observando-se um limite contratual de chamados que podem ser demandados pela Contratante.

9.1.9.2. Este modelo tem como vantagens:

- a) A CONTRATADA deverá obedecer aos padrões técnicos e requisitos estabelecidos no Termo de Referência, sem garantia de consumo mínimo, na forma de serviços continuados;
- b) Paga-se proporcional pelo quantitativo mensal de chamados efetivamente homologados;
- c) Ônus da gestão de pessoas é da CONTRATADA;
- d) Desenho da equipe a cargo da CONTRATADA com base em expertise de mercado;
- e) Facilidade de custeamento e orçamentação;
- f) Facilidade na gestão e fiscalização do contrato.

9.1.9.3. E como desvantagens:

- a) Não se prioriza a qualidade dos serviços de TIC prestados aos usuários do órgão CONTRATANTE;
- b) Risco de conflito de interesses, visto que quanto maior o número de chamados atendidos maior será o faturamento da empresa contratada;
- c) O pagamento por número de chamados poderia desestimular a contratada a tomar medidas proativas que minimizassem a ocorrência de incidentes;
- d) Paradigma “lucro/incompetência”.

9.1.10. Comparação de requisitos entre as Soluções identificadas

Requisito	Id da Solução	Sim	Não	Não se Aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública Federal?	Solução Id 1 Solução Id 2 Solução Id 3 Solução Id 4 Solução Id 5	X		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	Solução Id 1 Solução Id 2 Solução Id 3 Solução Id 4 Solução Id 5			X
A Solução é um software livre ou software público? (quando se tratar de software)	Solução Id 1 Solução Id 2 Solução Id 3 Solução Id 4 Solução Id 5			X
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões e-PING, e-MAG, ePWG?	Solução Id 1 Solução Id 2 Solução Id 3 Solução Id 4 Solução Id 5			X
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Solução Id 1 Solução Id 2 Solução Id 3 Solução Id 4 Solução Id 5			X

A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	Solução Id 1			
	Solução Id 2			
	Solução Id 3			X
	Solução Id 4			
	Solução Id 5			

Tabela - 10 Requisitos

10. Registro de soluções consideradas inviáveis

10.1. Id 1 Execução direta das atividades por servidores do quadro permanente do MMFDH: Não há previsão de realização de concursos públicos para aumento do quadro funcional do MMFDH e a estratégia de alocação dos servidores do cargo de Analista em Tecnologia da Informação é atualmente focada na execução dos Planos de Transformação Digital dos órgãos SISP, não havendo disponibilidade para alocação nas operações rotineiras.

10.2. Id 3 Execução indireta na modalidade de remuneração por posto de trabalho (dedicação exclusiva de mão de obra): O modelo não é recomendado pela IN 01/2019/SGD/ME, O pagamento por homem-hora é desaconselhável pelos Órgãos de Controle, tendo em vista resultar em contratações sem vantajosidade, onerosas e com aumento significativo do risco de responsabilização da administração e dos servidores.

10.3. Id 4 Execução indireta na modalidade de remuneração exclusivamente por unidade de serviço (UST): Com relação a Métrica homem-hora, pode ser antieconômico, pois o pagamento e demais justificativas encontram se exclusivamente com base na quantidade de horas trabalhadas, sem considerar o resultado (produto) e possibilita a ocorrência do chamado paradoxo lucro-incompetência. Há risco de haver remuneração sem a necessária contraprestação em serviços efetivamente realizados. Com relação a Unidade de Serviço Técnico-UST, há uma difícil mensuração pelas áreas técnicas.

10.4. Id 5 Execução indireta na modalidade de remuneração por nº de chamados atendidos: Neste modelo, a contratada pode priorizar a quantidade de chamados atendidos, e não a qualidade, gerando conflitos de interesses, visto que quanto maior o número de chamados atendidos maior será o faturamento da empresa contratada.

11. Análise comparativa de custos (TCO)

11.1. Não se aplica, pois apenas 1 (uma) solução se mostrou viável não sendo possível realizar comparação com outra, conforme previsto no art. 11, inciso III da Instrução normativa nº 1, de 4 de abril de 2019. Além disso, com a publicação da Portaria SGD /ME nº 6.432/2021 definiu-se um modelo geral para todos os órgãos do SISP o que inviabiliza a comparação de custos com outros modelos.

11.2. Calculo dos Custos Totais de Propriedade

11.2.1. Solução viável Id 2: Execução indireta presenciais e não presenciais na modalidade de remuneração por parcela mensal fixa atrelada a atendimento de nível de serviços.

Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço					
Item	Categoria de Serviço			Fator K 2,28	
	Perfil	Salário de referência (A) (R\$)	Qtd (B) (R\$)	Custo unitário mensal do Perfil (C) (R\$)	Custo total mensal por Perfil (D = C x B) (R\$)

Grupo	1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Junior	R\$ 1.327,64	6	R\$ 3.027,01	R\$ 18.162,06
	2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R\$ 1.507,06	8	R\$ 3.436,09	R\$ 27.488,72
	3	Administrador de banco de dados - Sênior	R\$ 8.090,91	1	R\$ 18.447,27	R\$ 18.447,27
	4	Administrador de sistemas operacionais - Sênior	R\$ 7.792,92	2	R\$ 17.767,85	R\$ 35.535,71
	5	Analista de redes e de comunicação de dados - Sênior	R\$ 6.421,60	1	R\$ 14.641,24	R\$ 14.641,24
	6	Administrador em segurança da informação - Sênior	R\$ 8.079,37	1	R\$ 18.420,96	R\$ 18.420,96
	7	Técnico de Rede (Telecomunicações) - Sênior	R\$ 2.571,74	1	R\$ 5.863,56	R\$ 5.863,56
	8	Analista de sistemas de automação - Sênior	R\$ 5.674,89	1	R\$ 12.938,74	R\$ 12.938,74
	9	Analista de suporte computacional - Sênior (Supervisor de atendimento)	R\$ 5.916,57	1	R\$ 13.489,77	R\$ 13.489,77
	10	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (Gerente de Operação)	R\$ 8.174,10	1	R\$ 18.636,94	R\$ 18.636,94
	11	Serviço de Automação Tecnológica	24hx7dx365d		R\$ 15.141,50	
	12	Serviço de SOC	24hx7dx365d		R\$ 19.717,38	
	13	Serviço de NOC	24hx7dx365d		R\$ 18.694,95	
Quantitativo Total Equipe:				23	Custo Total mensal (F)	R\$ 231.315,23
Custo Total Anual						R\$2.775.782,76

Tabela 11 -Quantitativo

11.2.2. A tabela acima está em conformidade com o Anexo A e o Anexo II da Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021.

11.2.3. Ressalta-se que a estimativa de remuneração dos profissionais serve apenas como insumo para obtenção do preço de referência da contratação e não vincula a execução contratual, porquanto a Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 2019, veda que seja prevista em edital a remuneração dos funcionários da contratada.

11.2.4. Visando melhor elucidar os Serviços de Automação Tecnológica e de SOC/NOC, foram feitas pesquisas com outros contratos de acordo com a tabela abaixo:

MAPA COMPARATIVO DE PREÇOS CENTRAL DE SUPORTE DE TIC									
ITEM	QTD	Unidade de Medida	ANAC PREGÃO 15 /2021	TJ-RN PREGÃO 29 /2021	AEB PREGÃO 02/2022	IBGE PREGÃO 19 /2021	TJ-ES PREGÃO 76/2021	ANVISA PREGÃO 06 /2021	Valor Médio Mensal
Serviço de Automação Tecnológica	24h X 7dx365d	Serviço Mensal	R\$32.780,87	R\$11.553,33	R\$6.383,66		R\$9.848,13		R\$15.141,
Serviço de NOC	24h X 7dx365d	Serviço Mensal	R\$10.365,42		R\$5.732,04	R\$26.147,08		R\$36.624,99	R\$19.717,
Serviço de SOC	24h X 7dx365d	Serviço Mensal	R\$32.780,87	R\$13.053,33	R\$6.383,66	R\$24.590,25		R\$16.666,66	R\$18.694,

Tabela 12 - Pesquisa de mercado

11.2.5. Como identificamos em pesquisa de preços SEI (3010371), estes referidos serviços são contratados através de outros parâmetros, esclarecemos que não é comum o CONTRATANTE neste tipo de tarefa, especificar o quantitativo de profissionais necessários como condições para contratação, considerando que as atividades prestadas visa atingir os Níveis Mínimos de Serviços para maior qualidade e produtividade;

11.2.6. Tendo em vista que os valores para definição de compra serão atualizados na Termo de Referência com os critérios estabelecidos na Instrução Normativa nº 73, de 5 de agosto de 2020, através da Nota Técnica SEI (3003974).

11.2.7. Mapa Comparativo dos Cálculos Totais de Propriedade (TCO)

Descrição da Solução	Estimativa de TCO ao longo dos anos					Total estimado
	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4	Ano 5	
Solução Viável Id 2	R\$2.775.782,76	R\$2.775.782,76	R\$2.775.782,76	R\$2.775.782,76	R\$2.775.782,76	R\$13.878.913,80

Tabela 13 - Quantitativo estimado ao longo dos anos

11.2.8. Para efeitos da definição do valor de referência ou valor máximo da contratação deve-se utilizar os valores descritos pela SGD para fins de aferição da quantia salarial de modelo. A adoção desses valores supre a necessidade da realização de

procedimentos específicos de pesquisa de preços dos itens relacionados aos perfis profissionais. Caso seja necessário realizar a complementação de valores, perfis ou insumos, deve-se realizar pesquisa de preços complementar aos recursos não definidos pela SGD, por meio de utilização dos procedimentos previstos na Instrução Normativa Seges/ME nº 73, de 2020.

12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

12.1. Justificativa da solução escolhida

12.2. Solução Id 2: execução indireta presenciais e não presenciais na modalidade de remuneração por parcela mensal fixa atrelada a atendimento de Níveis Mínimos de Serviços – NMS a serem executados e considerando os aspectos técnicos e análise comparativa das soluções, expressas no item 3.16 e da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, art. 2º "A contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento ao usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos".

12.3. Neste modelo, caso a contratada não atingir os NMS, haverá incidência de reduções e descontos no caso e descumprimento dos mesmos.

12.4. Justificativa para o não parcelamento da solução

12.4.1. O agrupamento e adjudicação em Grupo é lícito, "desde que os lotes sejam integrados por itens de uma mesma natureza e que guardem relação entre si" (Acórdão TCU 5.260/2011-1ª Câmara). É certo que, conforme disserta o Acórdão TCU nº 861/2013, o "aumento da eficiência administrativa do setor público passa pela otimização do gerenciamento de seus contratos de fornecimento. Essa eficiência administrativa também é de estatura constitucional e deve ser buscada pela administração pública".

12.4.2. Ao se admitir diversos fornecedores, além da perda de uniformidade e padronização da solução, corre-se o risco de haver descompasso no fornecimento dos itens, além da elevação da complexidade dos procedimentos de gestão contratual.

12.4.3. Em consequência do grande vínculo existente entre as funções que fazem parte do escopo dos serviços, caso sejam fracionados, corre-se o risco de haver equipes distintas pouco integradas, podendo ocasionar danos à operação de TIC do MMFDH, haja vista que, como serviços de missão crítica, qualquer interrupção ou incidente que comprometa a sua efetiva continuidade pode causar sérios prejuízos a este Ministério, com a efetiva continuidade dos serviços prestados a sociedade.

12.4.4. Desse modo, avaliando as características do objeto pretendido neste Estudo Técnico, consideramos que o agrupamento da pretensão contratual é técnica e economicamente viável sendo que sua divisão pode prejudicar o conjunto do objeto, além de gerar outros custos relacionados à coexistência de diversos contratos, potencializando riscos e dificuldades na gestão técnica e administrativa de uma pluralidade de contratos autônomos.

12.5. O modo de aquisição para atender as necessidades do MMFDH

12.5.1. Avaliando o custo entre as opções avaliadas, verificou-se que a opção mais vantajosa seria por meio de um certamente licitatório. Contratação de serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário e operação da infraestrutura de TIC, para atendimento das demandas do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos – MMFDH. Isso, em conformidade com a atual política de incentivos governamentais a inovação, tecnologia e comunicação em que se deve apontar a melhor solução possível de menor custo, entende-se pela utilização de licitação no formato menor preço global. Dessa forma, por meio de incentivos à competição de disputa, permite que a Administração alcance propostas que atendam aos requisitos mínimos solicitados ao menor preço possível;

12.5.2. O objeto a ser contratado enquadra-se na categoria de bens comuns de que trata o parágrafo único do art. 1º da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002 e o Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, por possuir padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos, mediante as especificações usuais do mercado, podendo, portanto, ser licitado por meio da modalidade Pregão na forma eletrônica;

12.5.3. Desta feita, para a licitação em tela, entende-se pela seleção de propostas na modalidade de Pregão Eletrônico do tipo Menor Preço Global, na forma prevista no art. 45, §1º, I da Lei nº 8.666, de 1993.

13. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 2.775.782,76

13.1. A estimativa do custo total da contratação foi elaborada com base nas definições da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, e nas disposições aplicáveis às soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação contidas na Instrução Normativa SGD nº 01, de 04 de abril de 2019.

13.1.1. Registro da estimativa do custo da contratação, da Solução escolhida

Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço							
Grupo	Categoria de Serviço	Fator K: 2,28					
		Item	Perfil	Código Brasileiro de Ocupação - CBO	Qtd	Custo unitário mensal do Perfil (R\$)	Custo total mensal por Perfil (R\$)
1	Atendimento ao usuário de TIC	1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Junior	3172-10	6	R\$ 3.027,01	R\$ 18.162,06
		2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	3132-20	8	R\$ 3.436,09	R\$ 27.488,72
	Operação de infraestrutura de TIC	3	Administrador de banco de dados - Pleno	2123-5	1	R\$ 18.447,27	R\$ 18.447,27
		4	Administrador de sistemas operacionais - Sênior	2123-15	2	R\$ 17.767,85	R\$ 35.535,70
		5	Analista de redes e de comunicação de dados - Sênior	2124-10/2123-10	1	R\$ 14.641,24	R\$ 14.641,24
		6	Administrador em segurança da informação - Sênior	2123-20	1	R\$ 18.420,96	R\$ 18.420,96
		7	Técnico de Rede (Telecomunicações) - Sênior	3133-05/3133-10	1	R\$ 5.863,56	R\$ 5.863,56
		8	Analista de sistemas de automação - Sênior	2124-15/2124-25	1	R\$ 12.938,74	R\$ 12.938,74
		9	Analista de suporte computacional - Sênior (Supervisor de atendimento)	2124-20	1	R\$ 13.489,77	R\$ 13.489,77
		10	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (Gerente de Operação)	21425-5/1425-15	1	R\$ 18.636,94	R\$ 18.636,94

Outros Serviços	11	Serviço de Automação Tecnológica	24h x 7d x 365	R\$ 15.141,50
	12	Serviço de SOC	24h x 7d x 365	R\$ 19.717,38
	13	Serviço de NOC	24h x 7d x 365	R\$ 18.694,95
Valor Total Mensal			R\$ 231,315,23	
Valor Total Anual			R\$ 2.775.782,76	

Tabela 15 - Valor estimado

13.1.2. A equipe de planejamento da contratação informa que o valor máximo para esta contratação será de **R\$ 231.315,23** (Duzentos e trinta e um mil, trezentos e quinze reais e vinte e três centavos) por mês. O valor anual da contratação será de **R\$ 2.775.782,76** (Dois milhões, setecentos e setenta e cinco mil, setecentos e oitenta e dois reais e setenta e seis centavos).

13.1.3. Sobre os valores demonstrados no item Outros Serviços, importa registrar que estão atualizados, conforme informado no presente ETP em seu item 5.2.1. Nesse sentido registra que a pesquisa está em conformidade com a IN Seges 73/2020, como orientação presente da Portaria SGD/ME nº 6.432, vejamos:

§ 2º Os órgãos e entidades poderão utilizar valores, perfis ou insumos diferentes daqueles previstos no Anexo II, seguindo as orientações previstas no Anexo I, devendo neste caso realizar pesquisa de preços nos termos da Instrução Normativa Seges/ME nº 73, de 2020, para aqueles perfis ou insumos diferentes daqueles constantes do Anexo II.

14. Justificativa técnica da escolha da solução

14.1. Execução indireta presenciais e não presenciais na modalidade de remuneração por parcela mensal fixa atrelada a atendimento de Níveis Mínimos de Serviços – NMS a serem executados e considerando os aspectos técnicos e análise comparativa das soluções, expressas no item 3.16 e da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, art. 2º "A contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento ao usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos".

15. Justificativa econômica da escolha da solução

15.1. Sob o ponto de vista financeiro, contratação pretendida permitirá ao Ministério agregar disponibilidade, desempenho e qualidade de serviços a todo o corpo funcional, dando um salto qualitativo na adoção de soluções que visam atender de forma eficiente e racional à demanda operacional interna.

15.2. Em suma, a contratação objetiva otimizar a solução da entrega de produtos a sociedade, com efetividade e racionalidade de gasto.

16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

16.1. Benefícios/resultados pretendidos

16.1.1. Canalizar a força de trabalho do quadro próprio do MMFDH para a realização das tarefas mais direcionadas a gestão, segurança e atividades-fim da Instituição;

16.1.2. Aumentar o grau de aderência da contratação de serviços de TIC pelo MMFDH às diretrizes estabelecidas pela SGD /ME e pelo TCU;

16.1.3. Maior qualidade e produtividade dos serviços prestados, tendo em vista o interesse da Contratada em atingir os Níveis Mínimos de Serviços para evitar prejuízos decorrentes da aplicação de glosas contratuais;

Contratar serviço de suporte à infraestrutura tecnológica e atendimento aos cidadãos que utilizam plataformas tecnológicas ofertadas pelo Ministério				
GRUPO	DESCRIÇÃO	QTD MENSAL	QTD ANUAL	MÉTRICA OU UNIDADE
1	Serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de TIC	1	12	Parcela fixa mensal com aferição de nível mínimo de serviço (NMS)
	Serviços técnicos especializados de operação da infraestrutura de TIC	1	12	Parcela fixa mensal com aferição de nível mínimo de serviço (NMS)
	Serviço de Automação Tecnológica	24 horas x 7 dias por semana ininterruptos. Será dividido o valor dos itens pelas quantidades de horas contratadas e multiplicado pela necessidade do MMFDH.		
	Serviço de SOC			
	Serviço de NOC			

Tabela 14 - Níveis mínimos de serviços

16.1.4. Pagamento proporcional aos Níveis de Serviço atingidos;

16.1.5. Eficientizar a execução dos serviços contratados pela remuneração baseada em resultados efetivamente entregues e não apenas por volumes de horas de disponibilidade de mão de obra;

16.1.6.. Coibir o paradoxo lucro-incompetência no que tange à contratação de serviços de sustentação da infraestrutura de TIC;

16.1.7. Desenho da equipe a cargo da CONTRATADA com base em expertise de mercado;

16.1.8.. Promove a elevação dos níveis de qualificação dos profissionais;

16.1.9. Facilidade de custeamento e orçamentação;

16.1.10. Facilidade na gestão e fiscalização do contrato;

16.1.11. Possibilidade de apuração da economicidade a partir do fator k;

16.1.12. Justa remuneração pelos custos necessários.

16.1.13. O resumo das atividades a serem desenvolvidas pelos profissionais constam na **Tabela I** - Perfis necessários, já o detalhamento dos perfis (formação e experiência) constam no **Anexo A** do presente estudo;

16.1.14. Os requisitos para a contratação encontra-se descritos no item 1 deste estudo;

17. Providências a serem Adotadas

17.1. Ocorrerá a designação formal pelas autoridades competentes do gestor da execução contratual e fiscais responsáveis pela fiscalização técnica, administrativa e setorial, se for o caso, e seus substitutos.

17.2. O contrato será administrado pela Coordenação de Contratos e Gestão de Atas/CGL/SOAD/MMFDH.

18. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

18.1. Justificativa da Viabilidade

A Equipe de Planejamento da Contratação, devidamente nomeada pela Autoridade Competente, optou pela SOLUÇÃO Id 2, conforme justificativas e benefícios contidos no tópico "6. Descrição de TIC a ser contratada".

Diante de todo o exposto, a Equipe de Planejamento da Contratação declara a **VIABILIDADE** da contratação da solução demandada.

Em cumprimento ao disposto no Art. 11 da Instrução Normativa SGD/ME N° 1/2019, o presente documento segue assinado pelos Integrantes Requisitante e Técnico da Equipe de Planejamento da Contratação, designada pela Portaria n° 52, de 16 de fevereiro de 2022 (SEI 2776122).

Por fim, propomos o encaminhamento do presente estudo técnico, para análise e considerações da autoridade competente.

19. Responsáveis

HENRIQUE ALCANTARA VELOSO MOTA

Assessor Técnico Especializado

ELIAKIM DA SILVA PINTO

Chefe de Divisão - COINF

ARTUR HENRIQUE CASTRO DE ANDRADE

Coordenador Geral de Tecnologia da Informação

LORENA FERRER C. R. POMPEU

Subsecretária de Orçamento e Administração