



Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome
SAN – Edifício DNIT – 2º andar, Brasília/DF, CEP 70040-902
Telefone: e Fax: @fax_unidade@ - www.mds.gov.br

EDITAL Nº 90002/2024

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90002/2024

PROCESSO Nº 71000.069375/2023-37

Torna-se público que o Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome, por meio do(a) Pregoeiro(a) designado(a) pela Portaria n.º 518, de 18 de agosto de 2023, da Coordenação de Compras e Licitações, sediado(a) no SAN, Quadra 03, Lote A, Ed. Núcleo dos Transportes – DNIT, sala 23.25, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, nos termos [da Lei nº 14.133, de 2021](#), e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

Data da sessão: **08/02/2024**

Horário: **10h00min.**

Local: www.gov.br/compras - Portal de Compras do Governo Federal

Critério de Julgamento: **Menor Preço Global**

Modo de Disputa: **Aberto e Fechado**

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a contratação de Central de Serviços de atendimento técnico remoto e presencial (Níveis 1 e 2) para os usuários de Tecnologia da Informação (LOTE 1) e de serviços técnicos especializados em monitoramento, suporte, operação e modernização (Nível 3) da infraestrutura de tecnologia da informação e comunicações (LOTE 2), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será dividida em grupos, formados por um ou mais itens, conforme tabela constante do Termo de Referência, facultando-se ao licitante a participação em quantos grupos forem de seu interesse, devendo oferecer proposta para todos os itens que os compõem.

2. DO VALOR ESTIMADO E DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2.1. O custo TOTAL estimado da contratação é de R\$ 15.490.210,92 (quinze milhões, quatrocentos e noventa mil, duzentos e dez Reais e noventa e dois centavos), conforme Termo de Referência.

2.2. As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União de 2024, a cargo do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS), obedecendo à classificação orçamentária a seguir:

Funcional Programática	Ptres	Fonte	UGE	ND	PI	Valor para 24 meses
04.122.0032.2000.0001	174560	1000	550005	339040-11	M20004160BD	R\$ 15.490.210,92
Total						R\$ 15.490.210,92

3. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

3.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

3.2. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no Sicaf até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

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

3.4. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior 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. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

3.6. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#) e do Decreto n.º 8.538, de 2015, bem como para bens e serviços produzidos com tecnologia produzida no país e bens produzidos de acordo com processo produtivo básico, na forma do art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991 e art. 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.[\[A9\]](#)

3.7. Não poderão disputar esta licitação:

3.7.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

3.7.2. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

3.7.3. empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

- 3.7.4. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;
- 3.7.5. aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;
- 3.7.6. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;
- 3.7.7. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;
- 3.7.8. agente público do órgão ou entidade licitante;
- 3.7.9. pessoas jurídicas reunidas em consórcio;
- 3.7.10. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;
- 3.7.11. sociedades cooperativas, considerando a vedação contida no art. 10 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 2017.
- 3.7.12. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme [§ 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 3.8. O impedimento de que trata o item 3.7.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.
- 3.9. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 3.7.2 e 3.7.3 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.
- 3.10. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.
- 3.11. O disposto nos itens 3.7.2 e 3.7.3 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.
- 3.12. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida

nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da [Lei nº 14.133/2021](#).

3.13. A vedação de que trata o item 3.7.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

4.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

4.2. Caso a fase de habilitação anteceda as fases de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, na forma e no prazo estabelecidos no item anterior, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto nos itens 8.1.1 e 8.13.1 deste Edital.

4.3. *O fornecedor deverá indicar na sua proposta qual a modalidade de garantia será utilizada para o objeto desta licitação, observando o disposto no § 1º do art. 96, da Lei n.º 14.133, de 2021.*

4.4. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

4.4.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

4.4.2. 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](#);

4.4.3. não possui 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](#);

4.4.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

4.5. O fornecedor enquadrado como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, 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](#), observado o disposto nos [§§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021](#).

4.5.1. nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), mesmo que microempresa ou empresa de pequeno porte.

4.6. A falsidade da declaração de que trata os itens 4.4 ou 4.5 sujeitará o licitante às sanções previstas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e neste Edital.

4.7. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

4.8. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

4.9. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

4.10. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

4.10.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

4.10.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.

4.11. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

4.11.1. valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e

4.11.2. percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.

4.12. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 4.11 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

4.13. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

4.14. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

5. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

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

5.1.1. valor unitário e total do item;

- 5.1.2. Marca;
- 5.1.3. Fabricante.
- 5.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.
- 5.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.
- 5.4. 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.
- 5.5. 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.
- 5.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 5.7. Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional.
- 5.8. 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 executar o objeto licitado 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.
- 5.9. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.
- 5.10. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;

5.11. 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.

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

- 6.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.
- 6.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.
- 6.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o

Pregoeiro e os licitantes.

6.4. 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.

6.5. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item.

6.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

6.7. O licitante somente poderá oferecer lance de *valor inferior* ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

6.8. O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de *0,05 (cinco centavos)*.

6.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.

6.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.

6.11. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa "aberto e fechado", os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

6.11.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

6.11.2. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

6.11.3. No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.

6.11.4. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

6.11.5. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

6.12. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

6.13. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

6.14. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

6.15. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva

do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

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

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

6.18. 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 Lei Complementar nº 123, de 2006](#), regulamentada pelo [Decreto nº 8.538, de 2015](#).

6.18.1. 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.

6.18.2. A melhor classificada nos termos do subitem 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.

6.18.3. 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.

6.18.4. 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.

6.19. 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:

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

6.19.1.1. 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;

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

6.19.1.3. 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.

6.19.2. Os licitantes classificados que estejam enquadrados no item 6.19.1.1, 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.

6.19.3. Caso a preferência não seja exercida na forma do item 6.19.1.1, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no item 6.19.1.2, na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o item 6.19.1.3 caso esse direito não seja exercido.

6.19.4. 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.

6.20. 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.

6.20.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no [art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021](#), nesta ordem:

6.20.1.1. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

6.20.1.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

6.20.1.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

6.20.1.4. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

6.20.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

6.20.2.1. empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

6.20.2.2. empresas brasileiras;

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

6.20.2.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da [Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009](#).

6.21. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

6.21.1. Tratando-se de licitação em grupo, a contratação posterior de item

específico do grupo exigirá prévia pesquisa de mercado e demonstração de sua vantagem para o órgão ou a entidade e serão observados os preços unitários máximos definidos no Termo de Referência como critério de aceitabilidade.

6.21.2. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

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

6.21.4. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

6.21.5. O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem 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.

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

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

7. DA FASE DE JULGAMENTO

7.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no [art. 14 da Lei nº 14.133/2021](#), legislação correlata e no item 3.8 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

7.1.1. SICAF;

7.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>); e

7.1.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas - CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>).[A29]

7.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o [artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992](#).

7.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas. ([IN nº 3/2018, art. 29, caput](#))

7.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros. ([IN nº 3/2018, art. 29, §1º](#)).

7.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação. ([IN nº 3/2018, art. 29, §2º](#)).

- 7.3.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.
- 7.4. Caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.
- 7.5. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com o item 4.4 deste edital.
- 7.6. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no [artigo 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022](#).
- 7.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:
- 7.7.1. contiver vícios insanáveis;
- 7.7.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;
- 7.7.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;
- 7.7.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
- 7.7.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.
- 7.8. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.
- 7.8.1. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o caput, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:
- 7.8.1.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e
- 7.8.1.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.
- 7.9. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.
- 7.10. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.
- 7.11. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;
- 7.12. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que

não alterem a substância das propostas;

7.13. 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.

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

8. DA FASE DE HABILITAÇÃO

8.1. Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos [arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

8.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

8.2. Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

8.3. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no [Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016](#), ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

8.4. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original ou por cópia.

8.5. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.

8.6. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei ([art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021](#)).[A38]

8.7. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

8.8. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

8.9. Considerando que na presente contratação a avaliação prévia do local de execução é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do

objeto a ser contratado, o licitante deve atestar, sob pena de inabilitação, que conhece o local e as condições de realização do serviço, assegurado a ele o direito de realização de vistoria prévia.

8.9.1. O licitante que optar por realizar vistoria prévia terá disponibilizado pela Administração data e horário exclusivos, a ser agendado conforme disposto no item 4.10 do Termo de Referência, de modo que seu agendamento não coincida com o agendamento de outros licitantes.

8.9.2. Caso o licitante opte por não realizar vistoria, poderá substituir a declaração exigida no presente item por declaração formal assinada pelo seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

8.10. A habilitação será verificada por meio do Sicaf, nos documentos por ele abrangidos.

8.10.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir. ([IN nº 3/2018, art. 4º, §1º, e art. 6º, §4º](#)).

8.11. É de responsabilidade do licitante 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. ([IN nº 3/2018, art. 7º, caput](#)).

8.11.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação. ([IN nº 3/2018, art. 7º, parágrafo único](#)).

8.12. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

8.12.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de DUAS HORAS, prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro.

8.12.2. Na hipótese de a fase de habilitação anteceder a fase de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, por meio do sistema, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto no [§ 1º do art. 36 e no § 1º do art. 39 da Instrução Normativa SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022](#).

8.13. A verificação no Sicaf ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

8.13.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.

8.13.2. Respeitada a exceção do subitem anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos os licitantes.

8.14. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para ([Lei 14.133/21, art. 64](#), e [IN 73/2022, art. 39, §4º](#)):

8.14.1. complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

8.14.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

8.15. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

8.16. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 8.12.1.

8.17. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

8.18. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação ([art. 4º do Decreto nº 8.538/2015](#)).

8.19. Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

9. DOS RECURSOS

9.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no [art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

9.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

9.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

9.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

9.3.1.1. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.

9.3.2. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

9.3.3. na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no [§ 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021](#), o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.

- 9.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.
- 9.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.
- 9.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.
- 9.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.
- 9.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.
- 9.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 9.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no endereço eletrônico <https://www.gov.br/mds/pt-br/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/editais-abertos/editais-2023>.

10. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

- 10.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:
- 10.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;
- 10.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:
- 10.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;
- 10.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;
- 10.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou
- 10.1.2.4. deixar de apresentar amostra;
- 10.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;
- 10.1.3. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- 10.1.3.1. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;
- 10.1.4. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;
- 10.1.5. fraudar a licitação;
- 10.1.6. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

- 10.1.6.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;
- 10.1.6.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;
- 10.1.6.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;
- 10.1.7. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação
- 10.1.8. praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013](#).
- 10.2. Com fulcro na [Lei nº 14.133, de 2021](#), a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:
 - 10.2.1. advertência;
 - 10.2.2. multa;
 - 10.2.3. impedimento de licitar e contratar e
 - 10.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.
- 10.3. Na aplicação das sanções serão considerados:
 - 10.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida.
 - 10.3.2. as peculiaridades do caso concreto
 - 10.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes
 - 10.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública
 - 10.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 10.4. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da comunicação oficial.
 - 10.4.1. Para as infrações previstas nos itens 10.1.1, 10.1.2 e 10.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.
 - 10.4.2. Para as infrações previstas nos itens 10.1.4, 10.1.5, 10.1.6, 10.1.7 e 10.1.8, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.
- 10.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.
- 10.6. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.
- 10.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 10.1.1, 10.1.2 e 10.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.
- 10.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade

para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 10.1.4, 10.1.5, 10.1.6, 10.1.7 e 10.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 10.1.1, 10.1.2 e 10.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no [art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021](#).

10.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 10.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do [art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022](#).

10.10. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

10.11. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

10.12. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

10.13. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

10.14. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

11. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

11.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da [Lei nº 14.133, de 2021](#), devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

11.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

11.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, *pelo seguinte meio*: licitacao@mds.gov.br.

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

11.4.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e

deverá ser motivada pelo agente de contratação, nos autos do processo de licitação.

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

12. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

12.2. 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.

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

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

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

12.6. 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.

12.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

12.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

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

12.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico <https://www.gov.br/mds/pt-br/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/editais-abertos/editais-2023>.

12.11. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

12.11.1. ANEXO I - Termo de Referência;

12.11.1.1. Apêndice I - DOD;

12.11.1.2. Apêndice II - ETP;

12.11.1.3. Apêndice III - Anexos;

12.11.2. ANEXO II – Minuta de Termo de Contrato.



Documento assinado eletronicamente por **Felipe Ribeiro Alves Morais**, Coordenador(a)-Geral, em 24/01/2024, às 14:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cidadania.gov.br/sei-autenticacao>, informando o código verificador 14991674 e o código CRC CCCCE567.

0.1.

Referência: Processo nº 71000.069375/2023-37

SEI nº 14991674



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À FOME

TERMO DE REFERÊNCIA SERVIÇOS DE TIC – LEI 14.133/2021

Atualização: maio/2023

(Processo Administrativo nº 71000.069375/2023-37)

Referência: Arts. 12 a 24 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
05/10/2023	1.0	Finalização da primeira versão do documento	Equipe de Planejamento da Contratação
17/10/2023	2.0	Revisão do documento após portaria de constituição da equipe definitiva	Equipe de Planejamento da Contratação
03/11/2023	3.0	Revisão final do documento	Equipe de Planejamento da Contratação
15/01/2024	4.0	Revisão dos pontos levantados pela CONJUR	Equipe de Planejamento da Contratação

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de Central de Serviços de atendimento técnico remoto e presencial (Níveis 1 e 2) para os usuários de Tecnologia da Informação (LOTE 1) e de serviços técnicos especializados em monitoramento, suporte, operação e modernização (Nível 3) da infraestrutura de tecnologia da informação e comunicações (LOTE 2).

1.1.1. Serão contratados serviços em TIC na área de Operação, com monitoramento do ambiente em serviços de Sustentação e Administração, Gerenciamento de Redes e Segurança de TIC, Serviços de Virtualização, Servidores, Armazenamento e Backup, Serviços de Diretório, Administração de Banco de Dados, Middleware, Internet Web, Mensageria e Colaboração e Suporte a Instalações Físicas de TIC, aderentes às especificações técnicas estabelecidas neste instrumento e seus Anexos.

Tabela 1: Estimativa de demanda para o LOTE 1

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	MEDIDA	PMC TIC	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
-------------	----------------------	---------------	---------------	----------------	------------	-----------------------	--------------------

-	Preposto	26980	Serviço Mensal	-	24	R\$ 16.605,86	R\$ 398.540,53
1	Central de Serviços de atendimento técnico remoto e presencial (Níveis 1 e 2) para os usuários de Tecnologia da Informação		Serviço Mensal	-	24	R\$ 176.146,28	R\$ 4.227.510,70
2	Serviços de Monitoramento do Ambiente Tecnológico		Serviço Mensal	-	24	R\$ 25.929,44	R\$ 622.306,48
Custo Total para o Lote 1:							R\$ 5.248.357,72

Tabela 2: Estimativa de demanda para o LOTE 2

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	MEDIDA	PMCTIC	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
-	Preposto	27014	Serviço Mensal	-	24	R\$ 16.605,86	R\$ 398.540,53
1	Serviços de Gestão Técnica		Serviço Mensal	-	24	R\$ 33.211,71	R\$ 797.081,07
2	Serviços de Administração de Infraestrutura de Redes		Serviço Mensal	-	24	R\$ 39.703,05	R\$ 952.873,29
3	Serviços de Segurança da Informação		Serviço Mensal	-	24	R\$ 54.773,85	R\$ 1.314.572,49
4	Serviços de Administração de Datacenter e Nuvem		Serviço Mensal	-	24	R\$ 44.352,66	R\$ 1.064.463,78
5	Serviços de Backup e Armazenamento de Dados		Serviço Mensal	-	24	R\$ 44.352,66	R\$ 1.064.463,78
6	Administração de Serviços Corporativos		Serviço Mensal	-	24	R\$ 42.405,04	R\$ 1.017.720,86
7	Serviços de Administração de Bancos de		Serviço Mensal	-	24	R\$ 66.528,99	R\$ 1.596.695,67

	Dados					
8	Serviços de Suporte à Sistemas e Aplicações	Serviço Mensal	-	24	R\$ 84.810,07	R\$ 2.035.441,73
Custo Total para o Lote 2:						R\$10.241.853,21

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como **COMUNS**, uma vez que envolve serviços "cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado."

1.2.1. Ademais, os serviços a serem contratados não se enquadram naqueles previstos no art. 3º do Decreto nº 9.507/2018, quais sejam:

I - que envolvam a tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle;

II - que sejam considerados estratégicos para o órgão ou a entidade, cuja terceirização possa colocar em risco o controle de processos e de conhecimentos e tecnologias;

III - que estejam relacionados ao poder de polícia, de regulação, de outorga de serviços públicos e de aplicação de sanção;

e IV - que sejam inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos do órgão ou da entidade, exceto disposição legal em contrário ou quando se tratar de cargo extinto, total ou parcialmente, no âmbito do quadro geral de pessoal.

1.2.2. Tratam-se de atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

1.3. Da vigência do contrato

1.3.1. Tratando-se de contratação que prevê operação continuada de sistemas estruturantes de tecnologia da informação, o prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses, prorrogável por igual e sucessivo período, para até 10 (dez) anos, contados da assinatura do contrato, na forma do artigo 114 da Lei nº 14.133, de 2021 e do item 9.3.5, do Anexo I da PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070, de 2023.

1.3.2. O serviço é enquadrado como **continuado e essencial**, com atuação imediata da CONTRATADA, tendo em vista que busca garantir a disponibilidade do ambiente de TIC dos serviços disponibilizados aos usuários do MDS e aos cidadãos, e que requer o atendimento tempestivo a demandas, estimadas com base em dados históricos e que podem decorrer de falhas, degradação de performance ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC do MDS, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar.

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

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

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

2.2. A solução de TIC consiste em serviços especializados em Tecnologia da

Informação e Comunicação na área de Operação, com monitoramento do ambiente em serviços de Sustentação e Administração, Gerenciamento de Redes e Segurança de TIC, Serviços de Virtualização, Servidores, Armazenamento e Backup, Serviços de Diretório, Administração de Banco de Dados, Middleware, Internet Web, Mensageria e Colaboração e Suporte a Instalações Físicas de TIC, aderentes às especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência.

2.3. Com o objetivo de se tratar as especificidades de cada serviço de TIC no que se refere às suas métricas, especialização das equipes e forma de mensuração das atividades realizadas, os serviços técnicos foram divididos em itens e a contratação será dividida em 2 (dois) LOTES visando maximizar a concorrência do certame sem prejudicar a qualidade dos serviços necessários para atender às necessidades de TIC do MDS.

2.3.1. As Tabelas 1 e 2 apresentam os serviços a serem contratados, assim como as respectivas áreas especializadas.

2.3.2. Não existe vedação para que a mesma licitante concorra aos 2 (dois) LOTES de forma simultânea.

2.4. A natureza dos serviços a serem contratados requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários dos serviços de TIC, estimadas com base em dados históricos e que podem decorrer de falhas, degradação de performance ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC do MDS. Por esse motivo:

I- Será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas que foram dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada.

II- Configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base no histórico de demandas, tamanho e complexidade do ambiente e dos processos adotados pelo CONTRATANTE e na disponibilidade esperada para seu serviço, de modo que os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços conforme estabelecido no contrato.

2.5. O método de trabalho empregado é baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela fiscalização da aderência aos padrões de qualidade exigidos para os serviços entregues (níveis mínimos de serviços - NMS) e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo.

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

2.7. Pela necessidade de documentar e manter atualizada a documentação dos serviços de TIC, dos sistemas, da infraestrutura, das topologias físicas e lógicas da rede do Ministério, dos processos e procedimentos operacionais e dos serviços relativos ao suporte técnico aos usuários, a equipe da CONTRATADA deverá alimentar e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos e gerenciais exigidos no edital e no Termo de Referência e seus anexos, e outros que porventura sejam solicitados.

2.8. Para execuções de tarefas, mesmo quando não estiver especificado nos requisitos de cada especialidade, deverão ser contemplados todos os processos necessários para garantir a manutenção da operacionalidade dos ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas,

implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento, histórico de ocorrências e operação dos serviços.

2.9. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software em uso na CONTRATANTE e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento; desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definida pelo CONTRATANTE. Toda a documentação e demais artefatos técnicos produzidos pela CONTRATADA em decorrência dos serviços e procedimentos executados passará a ser de propriedade da CONTRATANTE.

2.10. O atendimento técnico aos usuários consiste no atendimento das demandas dos usuários de soluções e recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação, executados por meio de supervisão e operação de atividades de orientação, esclarecimento, investigação, definição e solução de incidentes e requisições decorrentes de serviços, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos e outros produtos disponíveis na rede do Ministério e em seu parque tecnológico, bem como por meio da entrega de serviços constantes no catálogo de serviços aos usuários de TIC.

2.11. A Central de Serviços (*Service Desk*) será o canal único para se gerenciar as demandas, incidentes e demais requisições dos usuários, com grande importância estratégica para a prestação de serviços de TIC.

I - É o único ponto de contato entre os usuários e a área de TIC,

II - Está diretamente responsável pela melhoria contínua da percepção e satisfação dos usuários quanto à qualidade e efetividade dos serviços de TIC oferecidos pelo MDS.

2.11.1. O atendimento às demandas de TIC será estruturado na forma de *Service Desk* e o suporte técnico aos usuários deverá ser prestado nas modalidades remota e presencial.

a) A modalidade remota é de abrangência nacional para todos os usuários dos serviços de TIC do MDS.

b) A modalidade presencial será prestada em todas as unidades do Ministério em Brasília/DF e no Rio de Janeiro/RJ.

2.12. Os serviços de monitoramento, suporte, operação e modernização da infraestrutura de TIC consistem na supervisão, análise e operação de recursos de infraestrutura de hardware, software e serviços, tais como redes, bancos de dados, servidores, appliances, aplicações, base de conhecimento, base de gerenciamento de itens de configuração, além de outros serviços constantes no Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.

I - Deve garantir a disponibilidade e o retorno rápido dos recursos e sistemas de informação, a fim de preservar a continuidade da prestação de serviços informatizados por parte da instituição.

2.13. A CONTRATADA deverá efetuar a transferência de conhecimento para o CONTRATANTE de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pelo CONTRATANTE para esse fim.

2.14. O CONTRATANTE poderá incluir novas atividades por meio de acréscimos ao catálogo de serviços ou à relação de sistemas e recursos de TIC. Neste caso, a empresa contratada deverá absorver o conhecimento e prover o treinamento a todos os profissionais envolvidos. As novas atividades devem atender aos mesmos indicadores

de níveis de serviço e requisitos obrigatórios previstos neste Termo de Referência.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

3.1.1. O Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS é um órgão da administração direta, criado e alterado por meio do Decreto nº 11.392, de 20 de janeiro de 2023.

3.1.2. O Decreto-lei 200, de 25 de fevereiro de 1967, artigo 10, em seu § 7º, preconiza que "para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmensurado 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 de execução".

3.1.3. O Decreto Nº. 9.507, de 21 de setembro de 2018, que trata da contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autarquias e fundações, combinado com a Portaria nº 443/2018 do Ministério da Economia, estabeleceu que os serviços de tecnologia da informação e prestação de serviços de informação devem ser preferencialmente executados de forma indireta, desde que as categorias funcionais abrangidas não estejam contempladas no Plano de Cargos e Salários da entidade, e também para que os serviços não sofram descontinuidade.

3.1.4. A Subsecretaria de Tecnologia da Informação - STI é a unidade responsável para atender às necessidades de TIC do MDS. Conforme o artigo 18 do Decreto nº 11.392, de 20 de janeiro de 2023, são competências da STI:

I - exercer as funções de órgão setorial e colaborar com o órgão central do Sisp na análise e na proposição de mecanismos, processos e atos normativos, com vistas ao aperfeiçoamento contínuo das atividades desenvolvidas no âmbito do Ministério;

II - monitorar, avaliar e coordenar ações relativas ao Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação e ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito do Ministério, em consonância com a Estratégia de Governança Digital da administração pública federal;

III - planejar, coordenar e supervisionar as atividades relacionadas à tecnologia da informação e comunicação, no âmbito do Ministério, diretamente ou por meio da contratação de serviços, em conformidade com as orientações emanadas do órgão central do Sisp;

IV - propor políticas e diretrizes referentes ao planejamento, à implementação e à manutenção das atividades relativas à governança de tecnologia da informação e comunicação;

V - participar da elaboração e do acompanhamento do orçamento relativo às atividades de tecnologia da informação e comunicação;

VI - planejar, coordenar e orientar as ações de aquisição e de gestão de contratos relativos a bens e serviços de tecnologia da informação e comunicação e aprovar tecnicamente os processos pertinentes;

VII - supervisionar os contratos e os convênios de prestação de serviços relacionados com tecnologia da informação e comunicação, no âmbito de suas competências;

VIII - definir, implementar e monitorar metodologia de gestão de riscos de tecnologia da informação e comunicação, em alinhamento com as práticas e instruções disponibilizadas pelos órgãos de controle interno e externo;

IX - promover a prospecção, o planejamento, o desenvolvimento e a implementação de inovações tecnológicas;

X - instituir normas, procedimentos e padrões no âmbito de suas

competências, observadas as normas gerais estabelecidas pela administração pública federal;

XI - identificar, avaliar e propor soluções de tecnologia para subsidiar as atividades finalísticas das unidades do Ministério;

XII - planejar, coordenar, gerir e supervisionar projetos e processos de desenvolvimento e manutenção de sistemas;

XIII - coordenar ações para a evolução e o desenvolvimento do sistema de comunicação de voz e dados e da rede local com e sem fio;

XIV - estabelecer e coordenar a execução da política de segurança da informação e comunicação e segurança cibernética e implementar a gestão de riscos de tecnologia da informação e comunicação, no âmbito do Ministério; e

XV - planejar, coordenar e supervisionar a execução das atividades relacionadas ao Sisp.

3.1.5. Os serviços de atendimento técnico aos usuários de tecnologia da informação, monitoramento, suporte, operação e modernização da infraestrutura de TIC são considerados essenciais para viabilizar a atividade fim do Ministério.

3.1.6. Esses serviços são atualmente prestados por meio do Contrato Administrativo nº 04/2018, assinado em 19/2/2018, pelo então Ministério do Desenvolvimento Social - MDS.

3.1.7. Considerando a extinção e incorporação do MDS ao Ministério da Cidadania, e a posterior extinção e incorporação do Ministério da Cidadania ao Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS, faz-se necessário a especificação de um novo contrato para atender às necessidades e expectativas da nova pasta.

3.1.8. Além disso, o Acórdão 1508/2020-TCU-Plenário identificou restrições à utilização da métrica UST em contratos de prestação de serviços.

3.1.9. Entende-se que o modelo proposto, torre de serviços com disponibilização de profissionais e valor fixo mensal, será economicamente mais vantajoso para o Ministério, além de melhorar a qualidade dos serviços prestados e diminuir o custo administrativo com gestão e fiscalização dos Contratos.

3.1.10. Realizando a contratação desta forma, premia-se a eficiência na execução do contratado na medida em que a contratada for capaz de manter o ambiente estável e com baixa quantidade de incidentes que prejudiquem a disponibilidade dos serviços informatizados, o que atende plenamente aos interesses do contratante e da administração pública.

3.1.11. Esse modelo de contratação, do ponto de vista da gestão de TIC, agregou diversos benefícios, tais como: a simplificação da coordenação das atividades; a minimização de potenciais conflitos internos entre diferentes prestadores de serviço; a possibilidade de adoção de níveis mínimos de serviço e de indicadores de desempenho que garantam a qualidade dos serviços prestados, e permitam uma gestão contratual voltada para o objetivo de garantir uma prestação de serviços de qualidade, mantendo a conformidade com as garantias necessárias para a preservação do interesse público. Espera-se, com a manutenção desse modelo de contratação, uma elevação da qualidade dos serviços prestados aos usuários de todos os serviços de TIC do MDS.

3.1.12. É de suma importância a contratação de empresa com experiência e estrutura de processos de trabalhos baseados no ITIL para continuidade da evolução da maturidade na gestão de serviços exigida pela STI.

3.1.13. A presente contratação manterá a concepção de gestão baseada em Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação e nas melhores práticas que estão sendo adotadas pela Administração Pública, principalmente a Instrução Normativa

SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 regida pela Lei nº 14.133, de 2021.

3.1.14. A adoção de um modelo de suporte técnico centralizado em uma central de serviços faz parte das boas práticas de gestão de serviços de TIC recomendadas pelo ITIL. Esse modelo possibilita a solução de dúvidas e solicitações de todos os usuários com tempestividade, padrões e, conseqüentemente, melhor qualidade.

3.1.15. O emprego dos processos ITIL para gestão dos serviços de TIC em uma organização proporciona a redução de custos operacionais, já que estimula a utilização de uma equipe mais eficiente e integrada, privilegiando a formação de um quadro restrito e bem capacitado, de alta produtividade e custo otimizado. O modelo busca principalmente prevenir situações de indisponibilidade de serviços de TIC causados pela ocorrência de incidentes e problemas.

3.1.16. O modelo definido pela STI possibilitará a continuidade da sua modernização tecnológica e funcional, permitindo o crescimento e a melhoria da qualidade dos atendimentos às demandas dos usuários finais no uso dos recursos computacionais e serviços de TIC.

3.1.17. Salienta-se que, a presente contratação trará uma série de benefícios, sendo que um deles diz respeito à agregação de valor aos serviços e produtos desenvolvidos, com transferência de tecnologia ao órgão através da elaboração e melhoria dos processos de atendimento e da evolução da base de conhecimento de incidentes, problemas e respectivas causas raiz.

3.1.18. Destaca-se que a STI pretende com esta contratação evoluir na modernização dos serviços de suporte técnico remoto e presencial, a fim de obter um melhor aproveitamento do sistema de gestão dos serviços de suporte técnico, bem como maior controle, acompanhamento e gestão dos serviços, atendendo às boas práticas de governança de TIC.

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

3.2. Modelo de valor fixo mensal com aferição de indicadores

3.2.1. Pretende-se com a nova contratação adotar a sistemática de valor fixo mensal para o conjunto de serviços objeto desse Termo de Referência. Esse modelo de contratação segue a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal, utilizado atualmente na MEC, PF, MJSP, PRF e outros órgãos.

3.2.2. O Valor Fixo Mensal pode ser entendido como uma unidade de dimensionamento baseada na relação entre as características intrínsecas de tamanho e complexidade de operação do ambiente do cliente e a quantidade mensal histórica de demandas de serviços conhecidos esperados em um contrato dessa natureza.

3.2.3. Define-se um volume estimado mensal de atendimentos considerando, principalmente o número total de estações de trabalho, de usuários, de serviços de TIC, de equipamentos a serem sustentados, a complexidade do ambiente computacional das unidades e as características de complexidade e disponibilidade dos diferentes serviços a serem executados, bem como todos os dados históricos armazenados nas soluções de apoio ao gerenciamento de serviços de TIC.

3.2.3.1. A prestação dos serviços será baseada em indicadores de níveis de serviço e desempenho. Nesta forma de remuneração, o pagamento será realizado com base na média mensal do valor integral definido para o contrato.

3.2.3.2. Ao final do período, realiza-se a apuração dos quantitativos de chamados executados e dos indicadores de níveis de serviços previstos no contrato, bem como a verificação das possíveis retenções devidas ao não atendimento aos níveis de serviço estipulados e às possíveis penalidades cabíveis, calculando-as sobre o valor nominal estipulado na respectiva Ordem de Serviço (OS).

3.2.3.3. Por fim, os valores relativos às retenções e penalidades serão descontados do valor original da OS, obtendo-se assim o valor líquido a pagar pelos serviços executados e demandados para a OS encerrada.

3.2.3.4. Este modelo propõe a remuneração a partir da aferição dos níveis de serviços e desempenho, gerando um incentivo para a qualidade e disponibilidade ininterrupta, o que, por sua vez, favorece a excelência no acesso aos serviços de TIC por parte do usuário, conferindo assim, agilidade e presteza aos processos finalísticos do Ministério.

3.2.3.5. Assim sendo, diferentemente dos modelos que utilizam remuneração por itens de configuração, unidades de serviços ou por chamados atendidos, o risco de haver necessidade de negociação de otimização de atividades rotineiras é reduzido, vez que a própria CONTRATADA tem interesse na melhoria dos processos.

3.2.3.6. O modelo de contratação proposto ajuda na redução do esforço de fiscalização e privilegia o foco de atenção dos gestores naquilo que é relevante.

3.3. Modelo de Torre de Serviços

3.3.1. As atividades serão divididas por áreas especializadas (Torres de Serviços) sem vinculação de mão-de-obra, e onde os seguintes requisitos DEVEM ser observados:

3.3.1.1. Os profissionais que atuarem de forma presencial nas dependências do Ministério deverão atuar de forma exclusiva.

3.3.1.2. A quantidade mínima de profissionais para atender de forma presencial as necessidades atuais do ministério está definida e justificada no ANEXO IV - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA POR PERFIL DE PROFISSIONAL deste edital, sendo de responsabilidade da contratada o dimensionamento adequado para atender plenamente as obrigações e níveis de serviço pactuados neste Termo de Referência.

3.4. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

3.4.1. **Missão:** Prover suporte aos programas e políticas públicas do MDS por meio de soluções tecnológicas alinhadas às necessidades institucionais, simplificando o acesso do cidadão aos serviços públicos e possibilitando uma experiência digital inovadora e intuitiva.

3.4.2. **Visão:** Ser reconhecida pelo apoio, provimento e entrega de serviços e soluções com eficiência e efetividade.

3.4.3. Valores:

a) **Eficiência:** entregar solução de maneira mais produtiva e econômica no uso dos recursos.

b) **Efetividade:** disponibilizar a informação relevante e adequada à área de negócio, de forma correta e consistente.

c) **Conformidade:** aderência às leis, regulamentos e obrigações

contratuais.

d) **Confiabilidade:** entregar a informação apropriada para que os gestores possam exercer suas responsabilidades e administrar suas áreas finalísticas e administrativas.

e) **Integridade das informações:** entregar a informação válida e íntegra de acordo com a necessidade e expectativa do negócio.

f) **Transparência** – dar visibilidade nas ações de TI, aos usuários e às unidades.

g) **Inovação** – buscar oportunidades que proporcionem melhoria na entrega dos serviços.

h) **Disponibilidade:** disponibilizar a informação e as ferramentas adequadas, quando requeridas pelo processo de negócio.

i) **Privacidade e Auditabilidade das informações e acessos:** entregar a informação válida e íntegra de acordo com a necessidade e expectativa do negócio, garantindo a privacidade e segurança das credenciais e privilégios de acessos às informações sensíveis do Ministério.

3.4.4. Objetivos Estratégicos

3.4.4.1. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2023, conforme consta das informações básicas deste termo de referência.

3.4.4.2. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC)2021-2022 versão 1.3 (prorrogação 2023) do MDS, conforme demonstrado abaixo:

Alinhamento ao Plano Estratégico Institucional do MDS 2023-2026	
Nível	Objetivos Estratégicos
<i>Suporte</i>	Institucionalizar a transformação digital do MDS, modernizar e integrar a estrutura e os serviços de Tecnologia da Informação e suportar com qualidade a escalada dos serviços prestados.

Alinhamento ao Plano Estratégico de Tecnologia da Informação - PETI 2019-2020	
ID	Objetivos Estratégicos
OETI03	Garantir a integridade dos dados e informações.
OETI04	Prover soluções de segurança, confiabilidade, e privacidade e controle de acessos a informação e infraestrutura tecnológica.

ALINHAMENTO AO PDTIC 2021-2022 versão 1.3 (prorrogação 2023)			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
	Realizar	a	

A2	contratação dos bens e serviços	NIC.M1	Adquirir, manter e atualizar o parque de equipamentos, serviços e soluções de Tecnologia da Informação
A3	Implantar bens/serviços na infraestrutura de TI		

ALINHAMENTO AO PCA 2023	
ID	Documento de Formalização da Demanda
256	<p>Número do Documento de Formalização da Demanda: 256/2023 (14545717), sob a Contratação 139/2023 - PCA 2023 (14545733).</p> <p>Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI), compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços relacionados a atendimento ao usuário, operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de TI do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome.</p>

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de Negócio

4.1.1. Prover serviço de suporte técnico remoto e presencial ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação, com solução de atendimento via e-mail, chat, portal de autoatendimento de serviços, ligações telefônicas, registro de demandas em ferramenta ITSM de requisições de serviço e gestão de TIC, e administração da base de conhecimento.

4.1.2. Prover serviço de suporte técnico especializado aos serviços de TIC e 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.

4.1.3. Prover serviço de suporte técnico remoto e local prioritário aos usuários de sistemas corporativos.

4.1.4. Cumprir níveis mínimos de serviço e propiciar aumento da disponibilidade dos sistemas e serviços.

4.1.5. Colaborar técnica e operacionalmente a elaboração de normas, procedimentos, projetos e contratações na área de TIC.

4.1.6. Contribuir na prospecção de novas tecnologias.

4.1.7. Prestar serviços alinhados às melhores práticas de mercado e de governo.

4.1.8. Implementar processos eficientes ITIL alinhados às políticas, normas e processos vigentes no MDS, com o apoio da STI. Deverão ser implementado pelo menos os seguintes processos:

- a) Gerenciamento de Eventos,
- b) Gerenciamento e Cumprimento de Requisição,

- c) Gerenciamento de Incidentes,
- d) Gerenciamento de Mudança,
- e) Gerenciamento de Problemas,
- f) Gerenciamento de Conhecimento,
- g) Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos,
- h) Gerenciamento de Capacidade,
- i) Gerenciamento de Continuidade,
- j) Gerenciamento de Disponibilidade,
- k) Gerenciamento do Nível de Serviço,
- l) Gerenciamento do Catálogo de Serviços,
- m) Gerenciamento do Portfólio de Serviço.

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

4.1.10. Apoiar a manutenção e melhoria contínua dos mecanismos de segurança da informação e performance em todos os aspectos do serviço contratado.

4.2. Requisitos de Conectividade do Lote 1

4.2.1. A CONTRATADA é responsável por disponibilizar adquirir os links (principal e redundante) de comunicação de dados para interligação da sua rede com a do MDS, conforme especificados no Anexo XVI.

4.2.2. Os links devem ser dedicados, e servirão para facilitar a troca de dados e acesso aos sistemas do MDS e da CONTRATADA de forma segura e sem utilizar os acessos via internet.

4.2.3. Os links de interligação da rede da CONTRATADA com a rede do MDS deverão ser dimensionados para suportar o número de conexões e acessos simultâneos necessários às funcionalidades das demandas, em acordo com o especificado no ANEXO XVI - CONFIGURAÇÃO TÉCNICA DO LINK - LOTE 1 (SEI 14495525).

4.3. Requisitos de Experiência Profissional e Capacitação

4.3.1. Os serviços deverão ser prestados por empresa com experiência técnica comprovada, conforme critérios de habilitação, na disponibilização e sustentação de infraestrutura de sistemas informatizados e no suporte técnico a usuários, e que demonstre experiência anterior em desempenhar rotinas de operação e monitoração de recursos tecnológicos semelhantes aos do CONTRATANTE.

4.3.2. Os serviços deverão ser executados por profissionais qualificados, sendo esta qualificação aferida com base em cursos de formação e certificações oficiais, com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, e com a capacidade técnica necessária para atender a complexidade especificada no procedimento.

4.3.3. Durante a execução contratual, a CONTRATADA se obriga a manter as qualificações, certificações e habilidades dos seus colaboradores diretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme estabelecem os requisitos obrigatórios para cada equipe especializada neste Termo de Referência.

4.3.4. Os requisitos de experiência profissional e capacitação estão descritos no ANEXO IV - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA POR PERFIL DE PROFISSIONAL (SEI 14498217).

4.4. Requisitos Legais

4.4.1. Constituição Federal

4.4.2. Lei Federal nº 12.846/2013: dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências.

4.4.3. Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD): dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

4.4.4. Lei nº 14.133/2021: estabelece normas gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

4.4.5. Lei Complementar nº 123/2006: institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, e dá outras providências.

4.4.6. Decreto nº 7.174/2010: regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União.

4.4.7. Decreto nº 7.579/2011: dispõe sobre o Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISIP, do Poder Executivo federal.

4.4.8. Decreto 7.746/2012: regulamenta o art. 3º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, para estabelecer critérios e práticas para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração pública federal direta, autárquica e fundacional e pelas empresas estatais dependentes, e institui a Comissão Interministerial de Sustentabilidade na Administração Pública – CISAP

4.4.9. Decreto nº 7.845/2012: regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento.

4.4.10. Decreto nº 8.420/2015: regulamenta a Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, que dispõe sobre a responsabilização administrativa de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira e dá outras providências.

4.4.11. Decreto nº 9.507/2018: dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União.

4.4.12. Decreto 10.024/2019: regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.

4.4.13. Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 26 de maio de 2017: dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.

4.4.14. Instrução Normativa SEGES/MP nº 49, de 30 de junho de 2020: Altera a Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017, que dispõe sobre as regras e diretrizes

do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.

4.4.15. Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021: dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

4.4.16. Instrução Normativa SGD/MGI nº 6, de 29 de março de 2023, que regulamenta os requisitos e procedimentos para aprovação de contratações ou de formação de atas de registro de preços, a serem efetuados por órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo federal, relativos a bens e serviços de tecnologia da informação e comunicação - TIC.

4.4.17. Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022: dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

4.4.18. Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023: estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

4.5. Requisitos de Garantia e Manutenção

4.5.1. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções (corretivas, preventivas, adaptativas, evolutivas) pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades;

4.5.2. O prazo de garantia contratual dos serviços, complementar à garantia legal, acontecerá enquanto durar o presente contrato e se estenderá por no mínimo 90 (*noventa*) dias, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do encerramento definitivo do mesmo.

4.6. Requisitos Temporais

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

4.6.2. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

4.6.3. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

4.7. Requisitos de Segurança e Privacidade

4.7.1. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação (POSIN) e demais normas do Ministério.

4.7.2. A CONTRATADA, quando da assinatura do contrato, por meio de seu representante legal, assinará Termo de Sigilo, conforme modelo constante do ANEXO VII - MODELO DE TERMO DE SIGILO (SEI 14495541), em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em

decorrência da contratação.

4.7.2.1. O termo visa assegurar que a CONTRATADA manterá sigilo, sob pena de responsabilidade cível, penal e administrativa:

- a) Sobre todo e qualquer assunto de interesse do MDS ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do contrato, devendo orientar seus empregados e prepostos nesse sentido.
- b) Sobre todas as informações relativas à prestação dos serviços, incluindo documentação, procedimentos, configurações de equipamentos, softwares, políticas e quaisquer informações obtidas pela CONTRATADA em função da prestação dos serviços, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato.
- c) Sobre a política de segurança adotada pelo MDS e as configurações de hardware e de softwares decorrentes.
- d) Sobre o processo de instalação, configuração e customizações de produtos, ferramentas e equipamentos;
- e) Sobre o processo de implementação, no ambiente do MDS, dos mecanismos de criptografia e autenticação.

4.7.3. A CONTRATADA não poderá efetuar, sob qualquer pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade que lhe compete para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subempreiteiros etc., sem a anuência expressa do MDS.

4.7.4. A CONTRATADA deverá, ainda:

- a) Executar todos os testes de segurança necessários e definidos conforme as boas práticas;
- b) Submeter seus profissionais aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo MDS, durante o tempo de permanência nas suas dependências.

4.7.5. Todos os empregados da CONTRATADA, diretamente envolvidos na contratação, deverão assinar Termo de Ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no MDS.

4.7.6. A CONTRATADA não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, do MDS, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

4.8. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.8.1. Os serviços devem estar aderentes às diretrizes sociais, ambientais e culturais previstos na Instrução Normativa nº 94/2022, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SLTI/MPOG, e do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012.

4.8.2. O ANEXO XIV - MODELO DE DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL (SEI 14495560) apresenta o Modelo de Declaração de Sustentabilidade Ambiental.

4.8.3. Os serviços prestados pela CONTRATADA, no que couber, 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 Governo.

4.8.4. A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE.

4.9. Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.9.1. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante.

4.9.2. Os profissionais da CONTRATADA deverão atuar no ambiente tecnológico do MDS, incluindo eventuais mudanças para outras ferramentas, tecnologias ou versões que vierem a ser adotadas pelo MDS durante a vigência do contrato, sem ônus para o CONTRATANTE.

4.9.3. Os requisitos de arquitetura tecnológica estão presentes no ANEXO I - DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (SEI 14495513).

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

4.10. Vistoria

4.10.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, a licitante poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, nos endereços especificados neste Termo de Referência, em até 02 (dois) dias úteis antes da abertura da licitação e agendada com antecedência mínima de 12 (doze) horas, por meio do telefone (61) 2030-2392 ou pelo e-mail: cginfra@mds.gov.br.

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

4.10.3. A vistoria deverá ser acompanhada por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta, das 9h às 17h.

4.10.4. Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

4.10.5. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

4.11. Requisitos de Projeto e de Implementação

4.11.1. Conforme a Tabela 3 apresenta os requisitos de projeto e de implementação.

Tabela 3: Requisitos de Projeto e de Implementação.

MARCO	DESCRIÇÃO	DIA
ASSINATURA DO CONTRATO	Assinatura do Contrato pela empresa e pela autoridade competente do MDS.	D
ORDEM DE SERVIÇOS (OS)	A CONTRATANTE encaminhará Ordem de Serviços em até 15 (quinze) dias após a assinatura do Contrato.	$D1 \leq D+15$

<p>PERÍODO DE TRANSIÇÃO OPERACIONAL (PTO).</p>	<p>Durante o PTO a CONTRATADA deverá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto ao CONTRANTANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio. Estas atividades serão realizadas de forma concomitante com a prestação de serviços dos contratos que virão a ser substituídos.</p> <p>Após o PTO, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de todos os serviços de TIC e ambientes de infraestrutura de TIC da STI e das demais unidades atendidas remota ou presencialmente, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio. Também deve estar em pleno funcionamento a ferramenta ITSM para recebimento de requisições e incidentes dos usuários com o 0800 disponível para divulgação aos usuários.</p>	<p>$D2 \leq D1 + 30$</p>
<p>PLANO DE IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS (PIS) - PRIMEIRA VERSÃO</p>	<p>Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a contratada deverá entregar uma primeira versão do Plano de Implantação dos Serviços até 5 (cinco) dias antes do início efetivo da prestação dos serviços. A contratante poderá solicitar revisões desse documento durante a execução do AO.</p>	<p>$D3 \leq D1 + 25$</p>
<p>INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS</p>	<p>O início da execução ocorrerá em até 30 dias após o envio da Ordem de Serviços</p>	<p>$D4 \leq D1 + 30$</p>
<p>PERÍODO DE</p>	<p>O período de Adaptação Operacional (AO) da CONTRATADA terá a duração de 180 (cento e oitenta) dias, contados a partir do término do PTO e do início efetivo da prestação dos serviços.</p> <p>Durante este período, os níveis de serviço previstos em contrato serão progressivamente observados, na seguinte medida:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nos dois primeiros meses, não serão observados os níveis mínimos de serviço para finalidade de aplicação de glosas; • nos dois meses seguintes, serão observados os níveis mínimos de serviço ajustados por um fator de 0,5; • e nos dois últimos meses serão 	

<p>ADAPTAÇÃO OPERACIONAL (AO)</p>	<p>observados os níveis mínimos de serviço ajustados por um fator de 0,75.</p> <p>Com o término do período de AO, os níveis mínimos de serviço e demais exigências contratuais relacionadas serão observados integralmente.</p> <p>Durante o período de AO a CONTRATADA deverá realizar todas as customizações necessárias para a integração das ferramentas, softwares e aplicações utilizados para a correta execução contratual (ITSM, portal de atendimento, BI's, solução de monitoramento, dentre outras). O custo das eventuais licenças de uso das ferramentas durante o período de contratação e da sua customização e integração é ônus exclusivo da CONTRATADA.</p>	<p>D5 = D4 + 180</p>
--	--	-----------------------------

4.12. Requisitos de Metodologia de Trabalho

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

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

4.12.3. Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio de ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC, sendo seu registro inicial, assim como qualquer interação, via ligação 0800, e-mail, chat, portal de serviços, aplicativo para dispositivo móvel (android e iOS) e número local para recebimento de chamadas das adidâncias.

I- Qualquer um dos canais citados poderá ser utilizado durante as tratativas das requisições e incidentes, com seus respectivos históricos devidamente registrados na ferramenta ITSM.

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

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

4.12.6. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem

em conflito com os padrões, procedimentos e documentação definidos pelo CONTRATANTE.

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

4.13. Requisitos específicos para as equipes especializadas

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.13.13. Deverão prestar atendimento remoto e presencial aos usuários de TIC do MDS em todas as suas localidades.

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

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

a) O primeiro nível é o atendimento remoto ao usuário, através dos canais de atendimento estabelecidos nesse TR.

b) Caso o atendimento não possa ser resolvido remotamente, poderá ser escalado para o segundo nível, de atendimento presencial ao usuário.

c) Eventualmente, no caso de incidentes que afetem mais de um usuário, ou que exista a necessidade de intervenção mais especializada, o chamado poderá ser escalado para o terceiro nível de atendimento, que é de responsabilidade das equipes especializadas nos serviços de TI e respectiva infraestrutura.

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

4.14. Outros Requisitos Aplicáveis

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

I- Entende-se como serviços continuados, aqueles cuja interrupção possa comprometer a continuidade das atividades da Administração e cuja necessidade de contratação deva estender-se por mais de um exercício financeiro e continuamente.

4.14.2. 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.

4.14.3. O quantitativo de profissionais a serem diretamente envolvidos para prestação dos serviços deverá ser dimensionado pela CONTRATADA de forma a garantir o atendimento das demandas de acordo com os níveis mínimos de serviço exigidos.

4.14.4. Todas as competências de qualificação dos colaboradores envolvidos – como certificações profissionais, formação e experiência – estão diretamente ligados à qualidade que os serviços de TIC do MDS exigem e devem ser prestados.

I- A exigência de habilidades em plataformas tecnológicas específicas leva em consideração a especificidade do ambiente computacional do CONTRATANTE, dentro de toda sua complexidade, a criticidade de equipamentos e serviços, a essencialidade de seus serviços públicos, dentre outros fatores.

II- As qualificações especificadas são as mínimas necessárias para atender as necessidades do CONTRATANTE dentro dos padrões de qualidade exigidos.

4.14.5. Além de seu aspecto quantitativo, os serviços de TIC devem ser prestados com qualidade, controle e melhorias constantes, por meio da implantação e aplicação continuada das melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TIC, com base nos processos e padrões aceitos internacionalmente e documentados em ITIL v3 e v4.

I- Com a recente chegada da biblioteca ITIL v4, o CONTRATANTE pode requerer da CONTRATADA que processos e padrões sejam atualizados ou incluídos para adaptar à essa nova biblioteca.

II- Todas as equipes especializadas devem estar preparadas para a utilização do ITIL v4.

III- Qualquer ônus proveniente da implantação da nova biblioteca, com seus novos processos e padrões, será de responsabilidade da CONTRATADA respeitando o escopo definido nesse TR.

4.14.6. A CONTRATADA deverá indicar um preposto, responsável pela interação com a CONTRATANTE sob todos os aspectos.

4.14.6.1. O preposto deverá ser notificado de toda e qualquer demanda do CONTRATANTE que necessite de atuação da CONTRATADA, inclusive no que diz respeito ao relacionamento com os Responsáveis Técnicos.

4.14.6.2. Será de responsabilidade do preposto a execução/coordenação das seguintes atividades:

a) Fazer a gestão geral do contrato, mantendo o controle de todas as Ordens de Serviços, com o objetivo de garantir a execução e entrega dos produtos dentro dos prazos estabelecidos e atendendo a todos os requisitos de qualidade.

b) Responder, perante o CONTRATANTE, pela execução técnica das requisições, incidentes e problemas.

c) Participar, sempre que solicitado, de reuniões junto à CONTRATANTE para o acompanhamento das atividades referentes às demandas em execução ou outras que se façam necessárias à boa execução do contrato.

d) Levar para as reuniões periódicas de acompanhamento as situações não resolvidas de gestão das demandas.

e) Realizar a gestão cabível à CONTRATADA, quanto aos aspectos administrativos e legais do contrato.

4.14.6.3. O Preposto não poderá acumular funções com o Responsável Técnico do Contrato.

4.14.7. Os Responsáveis Técnicos da CONTRATADA deverão estar acessíveis em qualquer dia e horário para o CONTRATANTE, de forma presencial em horário comercial, e através de número telefônico quando em regime de sobreaviso, para esclarecer dúvidas e conduzir procedimentos para a solução de incidentes, problemas, mudanças e projetos.

4.14.8. A CONTRATANTE se compromete a disponibilizar estação de trabalho com computador, 2 monitores, mouse, teclado e impressora para a prestação de serviços em suas unidades.

4.14.9. Especificamente para os serviços de suporte, operação e modernização da infraestrutura de TIC (3º Nível), a CONTRATADA deverá fornecer NOTEBOOK e SMARTPHONE com configurações adequadas para comunicação e acesso remoto ao ambiente tecnológico do Ministério. Por questões de segurança, não será admitido a utilização de equipamentos pessoais dos profissionais.

4.15. **Sustentabilidade**

4.15.1. Sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na contratação de

serviços pela Administração Pública Federal, conforme Art. 6º da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, de 19 de janeiro de 2010, da SECRETARIA DE LOGÍSTICA E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO e Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, a Contratante exigirá que a empresa Contratada adote as seguintes práticas de sustentabilidade na execução dos serviços:

- a) Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços bens de informática e/ou automação que possuam a certificação de que trata a Portaria INMETRO nº 170, de 2012 ou que possuam comprovada segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética equivalente;
- b) Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços bens de informática e/ou automação que não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr (VI)), cádmio (Cd), bifenil polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs);
- c) Adotar medidas para evitar o desperdício de energia e água tratada, conforme instituído no Decreto nº 48.138, de 8 de outubro de 2003;
- d) Dar a destinação correta a baterias, óleos e filtros descartados no processo de manutenção, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 257, de 30 de junho de 1999;
- e) Desenvolver ou adotar manuais de procedimentos de descarte de materiais potencialmente poluidores, tais como sobre pilhas e baterias dispostas para descarte que contenham em suas composições chumbo, cádmio, mercúrio e seus compostos, aos estabelecimentos que as comercializam ou à rede de assistência técnica autorizada pelas respectivas indústrias, para repasse aos fabricantes ou importadores;
- f) Separar resíduos como papéis, plásticos, metais, vidros e orgânicos para empresas de coleta apropriadas, respeitando as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos;
- g) Separar e acondicionar em recipientes adequados para destinação específica as lâmpadas fluorescentes e frascos de aerossóis em geral, quando descartados;
- h) Encaminhar os pneumáticos inservíveis abandonados ou dispostos inadequadamente, aos fabricantes para destinação final, ambientalmente adequada, tendo em vista que pneumáticos inservíveis abandonados ou dispostos inadequadamente constituem passivo ambiental, que resulta em sério risco ao meio ambiente e à saúde pública. Esta obrigação atende a Resolução CONAMA nº 258, de 26 de agosto de 1999;
- i) Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução de serviços;
- j) Racionalizar o uso de substâncias potencialmente tóxicas/poluentes;
- k) Substituição de substâncias tóxicas por outras atóxicas ou de menor toxicidade;
- l) Capacitar periodicamente os empregados sobre boas práticas de redução de desperdícios/poluição;

m) Utilizar lavagem com água de reuso ou outras fontes, sempre que possível (águas de chuva, poços cuja água seja certificada de não contaminação por metais pesados ou agentes bacteriológicos, minas e outros); e

n) Promover a reciclagem e destinação adequada dos resíduos gerados nas atividades de limpeza, asseio e conservação.

4.15.2. As exigências acima que versam sobre sustentabilidade ambiental tem o objetivo de estabelecer que a licitante deva implementar ações ambientais por meio de treinamento de seus empregados, pela conscientização de todos os envolvidos na prestação dos serviços, bem como cumprir as ações concretas apontadas especialmente nas obrigações da CONTRATADA, que se estenderão na gestão contratual, refletindo na responsabilidade da Administração no desempenho do papel de consumidor potencial e na responsabilidade ambiental e socioambiental entre as partes.

4.15.3. A comprovação do disposto acima poderá ser feita mediante apresentação de declaração da empresa, assinalando que cumpre os critérios ambientais exigidos. A Contratante poderá realizar diligências para verificar a adequação quanto às exigências.

4.16. Da exigência de carta de solidariedade

4.16.1. Em caso de fornecedor revendedor ou distribuidor, será exigida carta de solidariedade emitida pelo fabricante, que assegure a execução do contrato.

4.17. Da Subcontratação

4.17.1. É admitida a subcontratação parcial do objeto, nas seguintes condições:

a) A subcontratação fica limitada à aquisição do link previsto no item 4.2 - Requisitos de conectividade para o Lote 1, acima.

b) É vedada a subcontratação completa ou parcial de qualquer outra parte do objeto da contratação.

4.17.2. O ANEXO XVI - CONFIGURAÇÃO TÉCNICA DO LINK - LOTE 1 (SEI 14495525) oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à contratação do link.

4.18. Alteração subjetiva

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

4.19. Garantia da Contratação

4.19.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do [arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#) em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

4.19.2. O contratado apresentará, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do CONTRATANTE, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública ou, ainda, pela fiança bancária.

4.19.2.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa em acordo com o item 9.2.4 deste termo.

4.19.2.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas

cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei nº 14.133/2021.

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

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

- a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- b) prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- c) multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e
- d) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

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

4.19.5.1. Além disso, caso utilizada a modalidade de seguro-garantia:

- a) a apólice permanecerá em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.
- b) a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato e por 90 dias após o término da vigência contratual, permanecendo em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.
- c) a apólice deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.
- d) será permitida a substituição da apólice na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no item e) abaixo.
- e) Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

4.19.6. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do CONTRATANTE, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

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

4.19.8. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

4.19.9. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

4.19.10. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

4.19.11. O CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

4.19.11.1. O emitente da garantia ofertada pelo contratado deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, § 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021).

4.19.11.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

4.19.12. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista especificamente no Termo de Referência.

4.19.13. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

4.19.14. A CONTRATADA autoriza o CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e no Contrato.

4.19.15. Será considerada extinta a garantia:

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

4.19.15.2. No prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 05/2017.

4.19.16. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

4.19.17. A garantia da contratação somente será liberada ante a comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias decorrentes da contratação, e que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas, incluindo suas repercussões previdenciárias e relativas ao FGTS, conforme estabelecido no art. 8º, VI do Decreto nº 9.507, de 2018, observada a legislação que rege a matéria.

I- Também poderá haver liberação da garantia se a empresa comprovar que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho

4.19.18. Por ocasião do encerramento da prestação dos serviços contratados, a Administração Contratante poderá utilizar o valor da garantia prestada para o pagamento direto aos trabalhadores vinculados ao contrato no caso da não comprovação:

- a) do pagamento das respectivas verbas rescisórias, ou
- b) da realocação dos trabalhadores em outra atividade de prestação de serviços, nos termos da alínea "j" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 5/2017.

4.20. Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

4.20.1. Os dados de funcionamento do ambiente atual e a estimativa de demanda e necessidades do MDS relevantes para o dimensionamento da proposta estão detalhadas no ETP e nos Anexos deste edital:

- a) Item 7. ESTIMATIVA DA DEMANDA - QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS do ETP (SEI 14958827)
- b) ANEXO I - DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (SEI 14495513)
- c) ANEXO II - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PARA O LOTE 1 (SEI 14495517)
- d) ANEXO III - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PARA O LOTE 2 (SEI 14495521)
- e) ANEXO IV - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA POR PERFIL DE PROFISSIONAL (SEI 14498217)
- f) ANEXO XV - FERRAMENTA DE REQUISIÇÃO DE SERVIÇO E GERENCIAMENTO DE TIC - LOTE 1 (SEI 14495524)
- g) ANEXO XVI - CONFIGURAÇÃO TÉCNICA DO LINK - LOTE 1 (SEI 14495525)

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

5.1.1. O CONTRATANTE obriga-se a cumprir fielmente as condições e exigências necessárias à execução do objeto e, inclusive, as obrigações gerenciais de sua responsabilidade, descritas no Termo de Referência e em seus respectivos anexos.

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

5.1.3. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências.

5.1.4. 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;

5.2. Caberá à Subsecretaria de Tecnologia da Informação, como CONTRATANTE:

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

5.2.2. Manter histórico do gerenciamento do CONTRATO, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução – IN 94/2022-SGD Art 33, Inciso I, itens d e k.

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

5.2.4. Comunicar oficialmente à CONTRATADA:

- a) Todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.
- b) Qualquer anormalidade ocorrida na execução do objeto deste Termo de Referência, diligenciando para que as irregularidades ou falhas apontadas sejam plenamente corrigidas.
- c) Defeitos ou irregularidades verificadas na execução dos serviços objeto do Termo de Referência.
- d) Qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto desta proposição, bem como imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no objeto pactuado, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.
- e) Qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente.
- f) Aplicação de eventuais sanções contratuais, garantindo-lhe o direito ao contraditório e à ampla defesa.
- g) Eventuais modificações no ambiente computacional do CONTRATANTE, e estipular prazos para que a prestação de serviços se adeque à nova infraestrutura.
- h) Caso haja necessidade de esforço excepcional para prestação de serviços em horário não usual.

5.2.5. Garantir o acesso da CONTRATADA:

- a) Proporcionar livre acesso aos técnicos da CONTRATADA, desde que devidamente identificados, e incluídos na relação de técnicos autorizados, às suas dependências e equipamentos, quando se fizer premente e necessário ao bom andamento e prestação do serviço, bem como colocar à disposição informações com relação à regulamentação e normas que disciplinam a segurança e o sigilo, respeitadas as disposições legais.
- b) Viabilizar o acesso remoto da CONTRATADA à infraestrutura de TI do CONTRATANTE, para a execução de atividades dentro do escopo deste contrato. O acesso dos colaboradores da CONTRATADA deverá ser exclusivamente por enlace de rede disponibilizado pela CONTRATADA.

5.2.6. Especificar e estabelecer normas e diretrizes para execução dos serviços contratados

- a) Definir e homologar as atividades e rotinas estabelecidas.
- b) Definir as prioridades, regras, prazos e etapas para cumprimento das obrigações.

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

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

5.2.9. Homologar o atendimento do contrato:

- a) Homologar os serviços prestados de acordo com os requisitos pré-estabelecidos nas ordens de serviço, atestando as respectivas faturas.
- b) Receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas.
- c) Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços fornecidos em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e no Edital.
- d) Avaliar e considerar as justificativas apresentadas pela CONTRATADA para o não cumprimento das obrigações.
- e) Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis para o caso de não cumprimento de cláusulas contratuais.

5.2.10. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas especificações técnicas, solicitando à CONTRATADA, sempre que necessário, a comprovação do atendimento a tais requisitos e adotando as medidas necessárias em caso de não atendimento.

5.2.11. Exigir o imediato afastamento de qualquer colaborador ou preposto da empresa CONTRATADA que não preencha os requisitos de vida pregressa exigidos pelo CONTRATANTE, que embarace a fiscalização ou, ainda, que se conduza de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe forem atribuídas.

5.3. São obrigações da CONTRATADA

5.3.1. Cumprir fielmente:

- a) as condições e exigências contidas no instrumento contratual e as obrigações técnicas descritas no Termo de Referência e em seus respectivos anexos.
- b) políticas, normas e procedimentos vigente no ambiente do MDS, bem como aqueles que venham a ser publicados e implantados pelo MDS durante a vigência do contrato.
- c) as diretrizes estabelecidas pelo CONTRATANTE para execução dos serviços objeto deste contrato.

5.3.2. Indicar formalmente profissionais para atuar como Preposto e Responsáveis Técnicos, e designar os seus eventuais substitutos.

- a) O preposto será responsável pela fiel execução dos aspectos administrativos, legais e técnicos do contrato, relacionando-se diretamente com equipe de gestão do contrato do CONTRATANTE.
- b) Os Responsáveis Técnicos (LOTE 1) serão responsáveis pela supervisão técnica das atividades e das equipes especializadas, interagindo com os gestores das áreas técnicas do CONTRATANTE.
- c) A CONTRATADA deverá fornecer números telefônicos ou outros meios de comunicação para contato com o preposto, os supervisores e seus substitutos, mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso

ocorra qualquer ônus extra.

d) O preposto e Responsáveis Técnicos poderão ser contatados pelo CONTRATANTE a qualquer tempo, para tratar de assuntos relativos ao contrato ou à prestação dos serviços.

e) A CONTRATADA deverá indicar substitutos para os prepostos e Responsáveis Técnicos no caso de férias ou outros afastamentos.

f) A qualquer tempo a equipe de gestão do contrato poderá solicitar alteração na designação dos funcionários da CONTRATADA escolhidos para atuar como preposto ou Responsável Técnico, desde que entenda que seja benéfico ao desenvolvimento do serviço.

5.3.3. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências:

a) da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

b) da equipe de gestão do contrato no que tange ao cumprimento do objeto do Contrato.

5.3.4. Manter, durante toda a execução do contrato:

a) todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no ato da contratação.

b) equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC.

c) a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC.

5.3.5. Alocar os profissionais necessários à realização dos serviços:

5.3.5.1. Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os profissionais necessários à prestação dos serviços desta contratação, em acordo com os indicadores de desempenho estabelecidos.

5.3.5.2. Comprovar a habilitação e a qualificação técnica mínima prevista nas especificações técnicas, segundo os perfis indicados, dos profissionais alocados para prestação de serviços objeto deste contrato.

I - Apresentar, para cada profissional alocado para execução dos serviços desta contratação, os currículos e comprovantes de formação, de capacitação e de certificação técnica, caso obrigatória, conforme previsto neste Termo de Referência e seus anexos.

II - Informar o CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às dependências do MDS, os nomes e demais dados de identificação dos colaboradores que farão parte da equipe técnica alocada aos serviços desta contratação, juntamente com o Termo de Ciência assinado.

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

5.3.5.4. Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso

necessário, sem ônus para o CONTRATANTE, qualquer técnico que tenha faltado ao serviço ou que esteja em gozo de férias, auxílio doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal.

5.3.5.5. Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento de notificação do CONTRATANTE e sem nenhum ônus adicional ou prejuízo à qualidade dos serviços, de qualquer dos seus profissionais:

- a) que não estejam produzindo os resultados esperados na prestação dos serviços.
- b) que não atenda às necessidades de realização do objeto contratado.
- c) que não correspondam aos critérios de confiança.
- d) que perturbem a ação da equipe de fiscalização do CONTRATANTE.
- e) cuja presença seja considerada indesejável ou inconveniente, em virtude de comportamento inadequado.

5.3.5.6. Responsabilizar-se pelo comportamento de seus profissionais quanto à postura, silêncio, organização e comunicação, visando manter um bom ambiente de trabalho.

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

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

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

5.3.5.10. Assumir o ônus decorrente de ações judiciais movidas por terceiros que lhe venham a ser exigidas por força da Lei, ligadas à prestação dos serviços.

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

- I- Promover a devolução de crachás e demais materiais pertencentes ao CONTRATANTE, aos quais a CONTRATADA veio a ter acesso em virtude da contratação, nos casos de desligamento dos colaboradores dos quadros da CONTRATADA.

5.3.5.12. Capacitar à equipe técnica alocada aos serviços desta contratação sempre que se fizer necessário, considerando a evolução tecnológica ou mudança de tecnologia realizada pelo CONTRATANTE em seu ambiente computacional.

5.3.6. Gerir a documentação dos serviços:

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

5.3.6.2. Dar conhecimento da documentação técnica de processos de execução de serviços aos profissionais que aloque aos serviços, de acordo com sua respectiva

capacitação, e fazer com que as atividades sejam executadas conforme os procedimentos definidos pela equipe de gestão do contrato.

5.3.6.3. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pela absorção das atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteçam de forma precisa e responsável.

I- Sempre que houver alterações no ambiente, o encerramento dos serviços deverá estar acompanhado da documentação atualizada.

5.3.6.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter atualizada uma lista contendo os e-mails de cada funcionário que preste serviço ao CONTRATANTE, com a utilização de recursos próprios e independentes da Infraestrutura do CONTRATANTE, como uma das formas de comunicação dos mesmos com o CONTRATANTE.

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

5.3.7. É responsabilidade da CONTRATADA:

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

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

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

5.3.7.4. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do CONTRATANTE.

5.3.7.5. Apoiar e auxiliar a equipe técnica do CONTRATANTE no desenvolvimento de atividades de organização de processos, como:

a) Mapeamento e desenho de processos, definição e implantação de indicadores de desempenho e de sistemas da qualidade, utilizando-se de metodologias adotadas pelo CONTRATANTE, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente operacional existente.

b) Planejamento, capacidade e operação de rede, elaboração de normas para uso das redes em ambientes operacionais adotados pelo CONTRATANTE, definição de políticas para plano de contingência e de segurança, definição de normas para controle de acesso, de auditoria dos softwares básicos, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente existente.

c) Elaboração e ajustes de modelos apropriados para cada tipo de documentação, relatórios técnicos e para divulgação dos processos técnico-operacionais.

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

equipamentos, ferramentas e utensílios.

5.3.7.7. Disponibilizar suas habilidades e capacidade técnicas à CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado.

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

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

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

5.3.7.11. Apresentar, em conjunto com a fatura de serviços mensais, os comprovantes de regularidade da situação fiscal, trabalhista e previdenciária conforme determina o inciso XVI do art. 92 da Lei nº 14.133/2021.

5.3.8. A CONTRATADA deverá assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado.

5.3.8.1. Deverá ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de pagamentos adicionais ao CONTRATANTE ou a não prestação satisfatória dos serviços.

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

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

5.3.8.4. Solicitará autorização prévia do CONTRATANTE antes de utilizar recursos de software que necessitem de aquisição de licença de uso, ou antes de utilizar ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso na Instituição.

5.3.8.5. Responsabilizar-se-á pela limpeza, conservação e organização dos ambientes onde desempenhe seus serviços.

5.3.8.6. Será responsável pela execução dos serviços e seu acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções.

a) Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao CONTRATANTE.

b) Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas e previamente acordadas com a equipe do CONTRATANTE.

c) Observar os procedimentos do CONTRATANTE, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer atividades acima mencionadas.

d) Testar todos os serviços depois de concluídos, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado.

e) Refazer todos os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das

penalidades previstas em contrato.

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

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

5.3.8.9. A CONTRATADA não poderá:

a) transferir a outrem no todo ou em parte o objeto do presente contrato.

b) transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços/fornecimento do objeto.

5.3.8.10. A CONTRATADA não poderá utilizar os recursos disponibilizados pelo CONTRATANTE, diretamente ou por meio de seus empregados e prepostos, para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou não englobadas na contratação.

I- Em sendo realizado atendimento de Nível 2 e Nível 3 nas dependências do MDS e nas demais unidades e por ser disponibilizada estrutura física para trabalho, conforme definido neste TR, com custas para o MDS, e por motivo de segurança das informações, não será permitida a realização de serviços para outros órgãos e empresas utilizando-se das dependências físicas e materiais do MDS, sob pena de rescisão do contrato.

5.3.8.11. A CONTRATADA fica terminantemente proibida de utilizar qualquer servidor do CONTRATANTE para a execução dos serviços contratados, nos termos do que estabelece o Art. 9º. Inciso III, da Lei nº 14.133/2021, sob pena de imediata rescisão contratual.

5.3.8.12. A CONTRATADA deverá arcar com as responsabilidades decorrentes do objeto deste contrato, nos termos do Código Civil, do Código de Defesa e Proteção do Consumidor, no que compatíveis, e da Lei nº 14.133/2021.

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

b) deverá 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;

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

5.3.9. Quanto à fiscalização do contrato, a CONTRATADA deverá:

5.3.9.1. 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.

- 5.3.9.2. Receber inspeções e diligências do CONTRATANTE.
- 5.3.9.3. Submeter à prévia aprovação do CONTRATANTE toda e qualquer alteração na prestação dos serviços.
- 5.3.9.4. Apresentar ao Fiscal Técnico do CONTRATANTE no prazo especificado o Relatório Geral de Faturamento para avaliação da conformidade da prestação de serviços.
- 5.3.9.5. Apresentar a Nota Fiscal de Serviços acompanhada de cópia do Relatório Geral de Fiscalização devidamente aprovado, bem como de cópias dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, e encaminhar para o Setor Administrativo, para fins de pagamento.
- 5.3.9.6. Sujeitar-se à fiscalização do CONTRATANTE, no tocante à prestação dos serviços, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo de imediato às reclamações fundamentadas, caso venham a ocorrer.
- 5.3.9.7. Prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo CONTRATANTE durante todo o período de vigência do contrato.
- 5.3.9.8. Fornecer, a qualquer momento, todas as informações pertinentes ao objeto que o CONTRATANTE julgar necessário conhecer ou analisar e as documentações eventualmente solicitadas, assim como todos os componentes, scripts, materiais ou produtos gerados durante a prestação dos serviços.
- 5.3.9.9. Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções.
- 5.3.9.10. Permitir auditoria por parte do CONTRATANTE ou prestador de serviço contratado para esse fim, inclusive com a possibilidade dos atendimentos serem monitorados para a verificação de procedimentos.
- 5.3.9.11. A CONTRATADA deverá permitir acesso aos dados registrados pela ferramenta de gerenciamento de serviços de TI para monitoração e aferição por parte do CONTRATANTE dos atendimentos e níveis de serviço.
- 5.3.10. A CONTRATADA deverá transferir o conhecimento para a equipe do CONTRATANTE:
- 5.3.10.1. Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica do CONTRATANTE, de todos os novos serviços e processos implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado para esse fim.
- 5.3.10.2. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- 5.3.10.3. Detalhar e repassar ao CONTRATANTE, conforme sua orientação e interesse, sem qualquer custo adicional, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços e produtos, segundo a cláusula de transferência de conhecimentos.
- 5.3.10.4. Ao final do contrato a CONTRATADA deverá:
- a) promover a transição contratual com transferência da base de dados de conhecimento, da tecnologia e das técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando ao término do contrato, se solicitado, os servidores do CONTRATANTE ou quem por ele for indicado.
 - b) 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. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. Condições de execução

6.1.1. A implantação do objeto seguirá a dinâmica descrita na Tabela 3: Requisitos de Projeto e de Implementação, no item 4.7.1 deste Termo de Referência:

- a) Emissão da ordem de serviço: até 15 da assinatura do contrato.
- b) Início da execução do objeto: até 30 dias da ordem de serviço.
- c) Período de adaptação operacional: 180 dias.

6.1.2. Execução do objeto

- a) Prestação de serviço continuado e essencial, durante todo o prazo de vigência do contrato.
- b) Os serviços a serem prestados no LOTE 1 estão detalhados no ANEXO II - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PARA O LOTE 1 (SEI 14495517).
- c) Os serviços a serem prestados no LOTE 2 estão detalhados no ANEXO III - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PARA O LOTE 2 (SEI 14495521).

6.1.3. As ocorrências relacionadas à execução do contrato serão anotadas em registro próprio para adoção das providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 117 da Lei no 14.133/2021.

6.1.4. A execução dos serviços será formalmente autorizada pelo Fiscal Técnico do Contrato no início de cada período mensal de apuração através de termo próprio de Ordem de Serviço, no qual deverá constar a ciência e concordância da CONTRATADA em prestar os serviços.

6.1.5. O Recebimento Provisório dos serviços será assinado ao fim de cada período mensal de apuração mediante o recebimento, pelo Fiscal Técnico do Contrato, do Relatório Geral de Faturamento e dos pareceres da Equipe de Fiscalização, determinando os termos em que os serviços foram prestados.

6.1.6. O Recebimento Definitivo dos serviços será realizado obedecendo aos critérios definidos no Art. 33 da IN SGD/ME nº 94/2022:

6.1.6.1. Avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços realizados, de acordo com os níveis mínimos de serviço e desempenho e observância das demais obrigações contratuais, a partir da análise do Relatório Geral de Faturamento e dos pareceres da Equipe de Fiscalização, tarefa de responsabilidade dos Fiscais Técnico e Requisitante.

- a) Identificação de não conformidade com os termos contratuais, a cargo dos Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato.
- b) Verificação de aderência aos termos contratuais, a cargo do Fiscal Administrativo do Contrato.
- c) Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação técnica, a cargo dos Fiscais Administrativo e Técnico do Contrato.
- d) Encaminhamento das demandas de correção à CONTRATADA, a cargo

do Gestor do Contrato ou, por delegação de competência, do Fiscal Técnico do Contrato.

e) Encaminhamento de indicação de glosas e sanções por parte do Gestor do Contrato para a Área Administrativa.

f) Confeção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo para fins de encaminhamento para pagamento, a cargo dos Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato.

g) Autorização para emissão de nota fiscal, a ser encaminhada ao preposto da CONTRATADA pelo Fiscal Técnico do Contrato.

6.1.6.2. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança dos serviços prestados nem a ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei.

6.2. Local da prestação dos serviços

6.2.1. Os serviços objeto desse contrato serão prestados nas seguintes localidades em Brasília/DF e no Rio de Janeiro/RJ:

a) **BLOCO A:** Esplanada dos Ministérios - Bloco A - Brasília/DF;

b) **BLOCO C:** Esplanada dos Ministérios - Bloco C - Brasília/DF;

c) **BLOCO F:** Esplanada dos Ministérios - Bloco F - Brasília/DF;

d) **DNIT:** SAN Quadra 03 - Bloco A - Edifício Núcleo dos Transportes (DNIT) - Brasília/DF;

e) **SAAN:** SAAN Quadra 4 Lote 916 - Brasília/DF;

f) **MONTES:** SQSW 301 - Edifício Montes - Sudoeste - Brasília/DF, 70297-400;

g) **PARQUE OLÍMPICO** Avenida Embaixador Abelardo Bueno 3401 - Barra da Tijuca - Arena Carioca 1 - Rio de Janeiro/RJ;

h) **DATACENTER:** SGAN Quadra 601 Módulo "V" - Brasília/DF.

6.2.2. As localidades podem ser alteradas no decorrer do Contrato.

6.3. Horário da prestação dos serviços

6.3.1. Para o LOTE 1, os serviços serão prestados em acordo com o disposto no ANEXO II - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PARA O LOTE 1 (SEI 14495517) e Tabela IV-A - Qualificação Técnica por Perfil Profissional do ANEXO IV - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA POR PERFIL DE PROFISSIONAL (SEI 14498217).

a) O horário de atendimento remoto e presencial será de segunda a sexta, de 7:00 às 21:00, conforme exposto na Tabela II-A.

b) O serviço de monitoramento do ambiente deverá estar disponível para o CONTRATANTE no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta).

c) Os incidentes no ambiente do CONTRATANTE deverão ser registrados na ferramenta de registro de chamados e requisições de serviço (ITSM) no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta).

d) Incidentes que tenham urgência ALTA ou impacto ALTO nos serviços de Monitoramento (Tabela II-D) ou no Catálogo de Serviços do Lote 2 (Anexo III, tabela III-H) devem ser atendidos pela equipe responsável

em regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta).

e) O acionamento de equipe técnica em sobreaviso, seja ela da CONTRATADA ou outra equipe indicada pela CONTRATANTE, é responsabilidade da equipe de monitoramento e deverá ocorrer no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta).

6.3.2. Para o LOTE 2, os serviços serão prestados em acordo com o disposto no ANEXO III - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PARA O LOTE 2 (SEI 14495521) e Tabela IV-B - Qualificação Técnica por Torre de Serviço e Perfil Profissional do ANEXO IV - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA POR PERFIL DE PROFISSIONAL (SEI 14498217).

a) O horário de atendimento presencial será de segunda a sexta, de 7:00 às 21:00.

b) Os serviços deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE, local ou remotamente, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta).

c) Será admitido a prestação do serviço por sobreaviso para horários diferentes do atendimento presencial pelas equipes das Torres de Serviço com acionamento em regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta).

d) Nos casos de ocorrências de incidentes e problemas graves, poderá ser exigida a presença de uma "Sala de Crise" do CONTRATANTE.

6.4. Materiais a serem disponibilizados

6.4.1. A CONTRATANTE se compromete a disponibilizar todo o material permanente necessário para a prestação dos serviços nas suas unidades (ex. estações de trabalho, notebooks, monitores, impressoras).

6.4.1.1. O material de consumo eventualmente utilizado pela CONTRATADA (resmas de papel, cartuchos de impressão, etc.) será de sua responsabilidade.

6.4.1.2. Para o LOTE 1, a CONTRATADA deverá fornecer equipamentos portáteis usados pelas equipes de atendimento aos usuários.

I - Exemplo: pendrives, testadores de cabos, alicates de crimpagem, leitores de mídia USB, cases para discos rígidos, etc.

6.4.1.3. Para o LOTE 2, a CONTRATADA deverá fornecer Notebook para todos os colaboradores que atuarem em trabalho remoto.

I - Os Notebooks deverão ter a seguinte configuração mínima: Intel core i5 (8ª geração ou superior), 8GB de RAM, 256GB SSD.

II - Os Notebooks utilizarão imagem de Sistema Operacional fornecida pelo MDS e terão seu uso monitorado 24x7x365 pelo CONTRATANTE.

III - Por questões de segurança, o equipamento deverá ser utilizado de forma exclusiva para atender ao MDS, seguindo todos os requisitos de segurança da informação.

6.4.2. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar aos seus funcionários todos os demais materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, promovendo sua substituição quando necessário, conforme dispostos no ANEXO II - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PARA O LOTE 1 (SEI 14495517) e

no ANEXO III - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PARA O LOTE 2 (SEI 14495521).

a) deverá prover recursos tecnológicos que possibilitem o registro, via gravação de tela e via logs, de todas as interações realizadas pelo atendente no momento do atendimento para fins de auditoria.

b) no atendimento remoto às estações de trabalho, o atendente somente poderá interagir com a máquina do solicitante após explicitamente autorizado por este no sistema.

c) deverá prover todas as ferramentas necessárias à equipe responsável pelo atendimento de suporte de segundo nível presencial no MDS.

6.4.3. Faz parte da solução a ser contratada no LOTE 1 deste edital o fornecimento, pela CONTRATADA, de:

a) ferramentas de monitoramento e concentração de logs do ambiente de TIC, em acordo com o detalhado no ANEXO II - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PARA O LOTE 1 (SEI 14495517).

b) ferramenta de requisição de serviços e gerenciamento de TIC (ITSM), em acordo com o detalhado no ANEXO XV - FERRAMENTA DE REQUISIÇÃO DE SERVIÇO E GERENCIAMENTO DE TIC (SEI 14498217).

6.4.4. 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.

6.5. **Informações relevantes para o dimensionamento da proposta**

6.5.1. Os dados de funcionamento do ambiente atual e a estimativa de demanda e necessidades do MDS relevantes para o dimensionamento da proposta estão detalhadas no ETP e nos Anexos deste edital:

a) Item 7. ESTIMATIVA DA DEMANDA - QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS do ETP (SEI 14958827)

b) ANEXO I - DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (SEI 14495513)

c) ANEXO II - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PARA O LOTE 1 (SEI 14495517)

d) ANEXO III - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PARA O LOTE 2 (SEI 14495521)

e) ANEXO IV - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA POR PERFIL DE PROFISSIONAL (SEI 14498217)

f) ANEXO XV - FERRAMENTA DE REQUISIÇÃO DE SERVIÇO E GERENCIAMENTO DE TIC - LOTE 1 (SEI 14495524)

g) ANEXO XVI - CONFIGURAÇÃO TÉCNICA DO LINK - LOTE 1 (SEI 14495525)

6.5.2. **Qualidade dos produtos e serviços**

6.5.2.1. Visando atender o padrão de qualidade dos Serviços exigido pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá:

a) Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, 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 regularmente 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 do representante do CONTRATANTE, de forma fundamentada, não forem considerados satisfatórios, 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.

6.5.2.2. A CONTRATADA deverá criar mecanismos para realizar enquetes ou pesquisas de satisfação, através do portal de autoatendimento web, ou ainda por correio eletrônico ou por programação do sistema telefônico.

I - As respostas deverão ser enviadas à base de dados da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI.

II - A CONTRATADA deverá armazenar todos os resultados das pesquisas de satisfação para a geração de relatórios e dashboards.

III - 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).

IV - 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.

6.5.2.3. 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.

6.5.2.4. 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.

I - Do valor total mensal dos serviços prestados, o CONTRATANTE descontará valor referente aos redutores de pagamento para se chegar ao valor total mensal que deverá constar na nota fiscal emitida pela CONTRATADA.

II - Serão pagos os serviços prestados mediante pareceres favoráveis da equipe de fiscalização do contrato, e também mediante a apresentação dos documentos comprobatórios de conformidade comercial, fiscal e trabalhista, apresentados mensalmente pela CONTRATADA.

6.5.3. Comprovação de atendimento aos requisitos de formação da equipe

6.5.3.1. À CONTRATADA será dado o período igual ao do AO (seis meses) para apresentação ao CONTRATANTE das comprovações de todas as certificações exigidas para as Torres de Serviço.

I- A empresa deverá manter todas as certificações válidas durante toda a vigência contratual, inclusive em seus aditivos.

II- A não apresentação de todas as comprovações de certificações após este período ensejará glosa de 2% (dois por cento) do valor mensal do contrato, até que seja regularizada a situação.

III- Caso a empresa não regularize a situação em 3 (três) meses, a mesma incorrerá também nas sanções previstas no item 9 desse termo, sendo considerada uma inexecução parcial média.

6.5.3.2. A comprovação do atendimento aos requisitos exigidos dos profissionais da CONTRATADA alocados para o serviço deverá ser feita mediante diploma ou certificado, conforme o caso, Carteira de trabalho e Previdência Social, contrato de trabalho e currículo.

6.5.3.3. Quando da substituição de um colaborador a CONTRATADA deve apresentar em até 05 (cinco) dias úteis a documentação contendo os requisitos de qualificação, certificação e habilidades atendidos, conforme exigência deste Termo de Referência e seus anexos.

6.5.3.4. O CONTRATANTE poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços por colaboradores que não atendam aos requisitos especificados nesse documento.

6.5.3.5. A comprovação dos requisitos deverá ser composta de:

a) Cópia autenticada de certificados ou diplomas que comprovem a conclusão dos cursos ou experiência exigidos. No caso dos cursos de nível médio e/ou superior deverá ser apresentado o diploma reconhecido pelo MEC.

b) Declaração/atestado da empresa na qual o colaborador tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação do serviço ou a entrega do currículo assinado pelo profissional e validado pela CONTRATADA.

6.5.3.6. Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência do CONTRATANTE para fins de confirmação das informações prestadas. Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu a anterior.

6.6. Especificação da garantia do serviço ([art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

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

6.7. Transferência de Conhecimentos

6.7.1. A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se

6.7.1.1. A CONTRATADA se compromete, em conformidade com o artigo 93 da Lei Federal nº 14.133/2021, 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.

6.7.1.2. 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, a qualquer momento da execução contratual.

6.7.1.3. O CONTRATANTE poderá, a seu critério, 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.

6.7.1.4. A CONTRATADA deverá, a qualquer momento, por solicitação da CONTRATANTE, entregar o conteúdo das bases de dados com informações da CONTRATANTE em sua custódia, em formato digital aberto (ex. CSV, XML, etc).

6.7.1.5. Após o Período de Adaptação Operacional, 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 TIC.

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

6.7.1.7. 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.

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

6.7.1.9. O Plano de Transferência de Conhecimento 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, e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.

6.8. Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.8.1. Quando restarem 06 (seis) meses antes da data do efetivo término do último ano de vigência 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.

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

6.8.3. A falta de transferência de conhecimento caracterizará inexecução do contrato, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente, no contrato e neste instrumento.

6.8.4. 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-a às obrigações em relação a todos os danos causados ao CONTRATANTE por esta falha.

6.8.5. 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.

6.8.6. A CONTRATADA compromete-se a fornecer para o CONTRATANTE toda a documentação relativa à prestação dos Serviços que esteja em sua posse.

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

a) 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.

b) Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados. A propriedade intelectual destes documentos, deve ser repassada através de meio formal, à equipe de Gestão do Contrato.

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

d) Entregar à CONTRATANTE, em formato digital aberto, todos os dados que pertencem ao CONTRATANTE que estão armazenados nos sistemas da CONTRATADA (por exemplo: o banco de dados da ferramenta de gestão e da base de conhecimentos).

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

6.8.8. Deverá ainda entregar documentação contendo, no mínimo:

a) Mapa atualizado com topologias da rede;

b) Processos mapeados e atualizados;

c) Bases de dados de todos os softwares de gestão utilizados, em formatos abertos;

d) Base de dados de conhecimento atualizada;

e) 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;

f) Entregar a Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI com a 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,

g) Plano de Transferência de Conhecimento consolidado.

6.9. Mecanismos formais de comunicação

6.9.1. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

- a) Ordem de Serviço;
- b) Ata de Reunião;
- c) Ofício;
- d) Sistema de abertura de chamados;
- e) E-mails e Cartas;

6.10. Formas de Pagamento

6.10.1. Os critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados em tópico próprio do Modelo de Gestão do Contrato.

6.11. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança das Informações

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

6.11.2. A CONTRATADA e seus profissionais firmarão, em termo próprio, compromisso de manutenção de sigilo e segurança das informações dando ciência de que a estrutura computacional do MDS não poderá ser utilizada para fins particulares.

I- O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, encontra-se no ANEXO VII - MODELO DE TERMO DE SIGILO (SEI 14495541)

II- O Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontra-se no ANEXO VIII - MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA (SEI 14495542).

6.11.3. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pelo MDS, ou contidos em quaisquer documentos e mídias, de que venha a ter acesso durante a etapa de repasse, de execução dos serviços e de encerramento contratual, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para fins alheios à exclusiva necessidade dos serviços contratados.

6.11.4. A CONTRATADA, na execução dos serviços contratados, deverá observar a Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE, os normativos vigentes e as boas práticas relativas à segurança da informação, especialmente as indicadas nos normativos internos da Administração Pública Federal, em todas as atividades executadas.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

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

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

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

7.5. Gestor do Contrato

7.5.1. O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV](#)).

7.5.2. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II](#)).

7.5.3. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III](#)).

7.5.4. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII](#)).

7.5.5. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X](#)).

7.5.6. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

7.5.7. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

7.6. Preposto

7.6.1. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

7.6.2. A Contratada deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período....

7.6.3. Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade

7.7. Reunião Inicial e reuniões de avaliação

7.7.1. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.7.2. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.7.3. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

- a) Participação da Equipe de Gestão Contratual do CONTRATANTE;
- b) Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;
- c) Entrega, por parte da Contratada, dos Termos de Compromisso, Sigilo e de Ciência;
- d) esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

7.7.3.1. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

7.7.4. Como forma de verificar os serviços prestados e analisar os resultados dos indicadores frente às metas definidas, poderão ser programadas reuniões periódicas de avaliação.

- I- A CONTRATADA deverá elaborar as respectivas atas de reunião e realizar o encaminhamento destas para a equipe de gerenciamento do contrato, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas, para integrar os registros de gestão contratual.

7.8. Da transição dos serviços

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

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

prejuízo do negócio.

7.8.3. Durante o PTO, o acesso às instalações da STI e demais locais de prestação de serviços será franqueado à LICITANTE vencedora do certame, podendo esta visitar as suas dependências físicas e, juntamente com a atual prestadora de serviços, entender, assimilar, estudar e levantar todos os pontos que julgar necessários para o início de sua operação.

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

I- Para não ocorrer interrupção dos serviços prestados ao usuário do MDS, durante o PTO a Ferramenta de Requisição de Serviços e Gerenciamento de TI (ITSM) deverá ser configurada (em instância própria) com os parâmetros do novo contrato.

II- Ao término do PTO a ferramenta ITSM deverá estar apta ao recebimento de requisições e incidentes dos usuários com o 0800 já em funcionamento para divulgação aos usuários do MDS.

7.8.5. Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a CONTRATADA deverá entregar o Plano de Implantação dos Serviços até 05 (cinco) dias antes do início da prestação dos serviços. O plano deverá contemplar não só as atividades necessárias à consecução dos objetivos mencionados, como também os controles e tratamentos relativos a cada um dos fatores de risco identificados.

7.8.6. O período de Adaptação Operacional (AO) terá a duração de 180 (cento e oitenta) dias, contados a partir do início efetivo da prestação dos serviços.

7.8.6.1. Durante este período, em acordo como exposto na Tabela 3, item 4.7.1, serão aplicados progressivamente os ajustes resultantes do não atendimento aos níveis mínimos de serviço exigidos na seguinte medida:

- a) nos dois primeiros meses, não serão observados os níveis mínimos de serviço para finalidade de aplicação de glosas;
- b) nos dois meses seguintes, serão observados os níveis mínimos de serviço ajustados por um fator de 0,5;
- c) e nos dois últimos meses serão observados os níveis mínimos de serviço ajustados por um fator de 0,75.

7.8.7. Durante o AO a CONTRATADA deverá planejar e executar a implantação da prestação de serviços de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, contemplando:

- a) Implantação do Centro de Chamados;
- b) Configuração da Ferramenta de Requisição de Serviços e Gerenciamento de TI (ITSM) em instância separada.
- c) Adaptação à Ferramenta de Acesso Remoto;
- d) Revisão e migração de todos os processos já implantados para a nova instância da ferramenta de ITSM;
- e) Demais atividades definidas neste Termo de Referência a serem executadas pela CONTRATADA.

7.8.8. A execução dos serviços durante o PTO será realizada pela CONTRATADA e gerenciada pelo CONTRATANTE, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos

níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de direção.

7.8.9. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis mínimos de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao CONTRATANTE, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.

7.8.10. Ao término do AO, todos os requisitos estabelecidos para as ferramentas e para as funcionalidades do centro de chamados deverão estar totalmente operacionais.

7.9. Da fiscalização

7.9.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput](#)), nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

7.9.2. O acompanhamento e a fiscalização da execução contratual consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes do CONTRATANTE, especialmente designados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do CONTRATO.

7.9.3. O(s) representante(s) do CONTRATANTE deverá(ão) ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do CONTRATO. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência e seus anexos.

7.9.4. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meios de instrumentos de controle, que compreendem a mensuração dos aspectos mencionados no Art. 47 da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 05/2017, quando for o caso.

7.9.5. O fiscal ou gestor do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos nos Art. 124 e 125 da Lei nº 14.133/2021.

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

7.9.7. O representante do CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme disposto nos §§ 1º e 2º do Art. 117 da Lei nº 14.133/2021.

7.9.8. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na Legislação Vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 137 a 139 da Lei nº 14.133/2021.

7.9.9. As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo VIII (Da Fiscalização Técnica e Administrativa) da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 05/2017, aplicável no que for pertinente à contratação.

7.9.10. Nos termos do art. 117 e 140 da Lei Federal nº 14.133/2021, do art. 2º da IN SGD/ME nº 94/2022 e do Art. 6º do Decreto nº 9.507/18, serão designados representantes para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços. A Equipe de Gestão Contratual, composta por:

- a) 01 (um) Gestor,
- b) 01 (um) Fiscal Requisitante,
- c) 01 (um) Fiscal Administrativo e,
- d) no mínimo, 1 (um) fiscal técnico titular.

7.9.10.1. A verificação da conformidade e da adequação técnica dos serviços prestados deverá ser realizada com base nos critérios previstos no Termo de Referência. Para esta verificação, os Fiscais Técnicos serão apoiados por uma Equipe de Fiscalização, composta por servidores do CONTRATANTE.

7.9.10.2. A Equipe de Fiscalização será responsável por:

- a) avaliar a correta extração e mensuração dos indicadores de nível de serviço e desempenho,
- b) verificar as eventuais ocorrências previstas no contrato que ensejem a aplicação de glosas e penalidades.
- c) avaliar a execução dos serviços de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, analisar as eventuais “não conformidades” em relação a cada equipe especializada,
- d) verificar o descumprimento dos termos de serviço, e
- e) emitir parecer sobre a adequação da prestação de serviços.

7.9.10.3. As ocorrências deverão constar nos pareceres a serem repassados ao Fiscal Técnico Coordenador, que será o responsável pelo ateste dos serviços e pelo recebimento provisório e definitivo, com base nas informações passadas nos pareceres.

7.9.10.4. De posse do(s) parecer(es) da equipe de fiscalização e do Relatório Geral de Faturamento, o fiscal técnico do contrato realizará a avaliação dos serviços prestados, com as eventuais glosas, e avaliará a emissão da nota fiscal de serviços no valor correspondente.

7.9.11. Os eventuais desvios detectados pela equipe de fiscalização serão registrados como “não conformidades” e serão avaliadas e discutidas com a CONTRATADA que deverá apresentar um plano de correção destas “não conformidades”, podendo indicar, inclusive, um plano de execução de atividades para a sua correção.

7.9.12. O CONTRATANTE indicará substitutos eventuais para os membros da Equipe de Gestão Contratual, de modo que estes possam atuar nas ausências previstas e imprevistas dos membros titulares.

7.9.13. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade do CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 120 da Lei Federal nº 14.133/2021.

7.9.14. São de propriedade do MDS, na condição de CONTRATANTE, todos os produtos gerados no escopo da presente contratação; incluindo estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos de programas em qualquer mídia, páginas web e

documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia, em conformidade com o artigo 93 da Lei nº 14.133/2021, com a Lei 9.609/98 e com a Lei 9.610/98, sendo vedada qualquer apropriação e comercialização destes por parte da CONTRATADA.

7.9.15. Fiscalização Técnica

7.9.15.1. O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

7.9.15.2. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º](#), e [Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II](#));

7.9.15.3. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III](#));

7.9.15.4. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV](#)).

7.9.15.5. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V](#)).

7.9.15.6. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII](#)).

7.9.16. Fiscalização Administrativa

7.9.16.1. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação do contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário ([Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

7.9.16.2. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV](#)).

7.10. Do recebimento mensal

7.10.1. Os serviços serão recebidos mensalmente, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. ([Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133](#) e [Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

7.10.2. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

7.10.3. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. ([Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

7.10.4. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. ([Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022](#))

7.10.5. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

7.10.5.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

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

7.10.7. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. ([Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021](#))

7.10.8. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

7.10.9. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

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

7.10.11. Os serviços mensais serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.10.11.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento ([art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

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

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

7.10.11.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor

exato dimensionado pela fiscalização.

7.10.11.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

7.10.12. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do [art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021](#), comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.10.13. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.10.14. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. Critérios de Atendimento

8.1.1. O atendimento aos chamados que são objeto desta contratação deverá levar em consideração, como referência inicial, o volume apresentado no ANEXO I - DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (SEI 14495513).

8.1.1.1. É resultado esperado desta contratação a melhoria da gestão com o aprimoramento dos procedimentos e o uso de métodos proativos, mensurados pelo aumento gradual do percentual de incidentes e requisições resolvidos pela equipe de Primeiro (INS07) Nível, e a consequente diminuição do percentual de incidentes resolvidos pelas equipes de Segundo (INS08) e Terceiro (INS09) Níveis.

8.1.1.2. Independente do escalonamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos para o serviço.

8.1.2. No âmbito deste edital entende-se por **CHAMADO** todos os incidentes, requisições e problemas que são registrados na ferramenta de ITSM e que devem ser resolvidos pela equipe da CONTRATADA.

a) **Incidente:** é uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI.

b) **Problema:** é a existência de um erro cuja causa é desconhecida ou a recorrência de um ou mais incidentes conhecidos.

c) **Requisição:** é uma solicitação de TIC feita por um usuário do MDS através de qualquer dos canais disponibilizados para isso.

8.1.3. Classificação dos chamados:

8.1.3.1. 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.

8.1.3.2. A Tabela 4 apresenta **critérios para definição do IMPACTO das requisições e incidentes.**

Tabela 4: Critérios para Definição do Impacto das requisições e dos incidentes.

ITEM	IMPACTO	FATOS DETERMINANTES
1	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, degradação da performance ou mau funcionamento que impeça o uso ou fluxo completo de serviço de TI, sistemas, recursos ou funcionalidades críticas. • Qualquer incidente cujo o não atendimento comprometa diretamente os serviços de TI prestados à população. • Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP. • Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização. • Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais. • Requisições de baixa complexidade e rápida solução.
2	MÉDIO	<ul style="list-style-type: none"> • A falha ou degradação da performance 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 ou degradação da performance, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal. • A falha afeta negativamente 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.

3	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. • A solicitação é uma requisição de mudança programada.
----------	--------------	--

8.1.3.3. A Tabela 5 apresenta critérios para definição da URGÊNCIA das requisições e incidentes.

Tabela 5: Critérios para Definição da Urgência das requisições e dos incidentes.

ITEM	URGÊNCIA	FATOS DETERMINANTES
1	ALTA	<ul style="list-style-type: none"> • O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente. • O dano ou o impacto causado pela falha ou degradação de performance aumenta significativamente com o tempo. • O sistema, recurso ou aplicação é crítico para o Ministério. • Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP. • O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível.
2	MÉDIA	<ul style="list-style-type: none"> • O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível. • Definido para usuários comuns.
3	BAIXA	<ul style="list-style-type: none"> • Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata. • O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.

8.1.3.4. Os critérios definidos nas Tabelas anteriores são balizadores para a categorização dos chamados na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a **prioridade de cada requisição ou incidente, de acordo com a matriz de prioridades.**

a) Com base no cruzamento das informações de **urgência e impacto** é definida a **prioridade** de cada atendimento.

b) A cada valor de **prioridade** entre zero e três está associado um nível de serviço relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para

a solução.

8.1.3.4.1. A Tabela 6 apresenta a **matriz de definição da PRIORIDADE no atendimento, em função do Impacto e da Urgência.**

Tabela 6: PRIORIDADE no Atendimento, em função de Impacto e Urgência.

IMPACTO	URGÊNCIA		
	BAIXA	MÉDIA	ALTA
ALTO	2	1	0
MÉDIO	3	2	1
BAIXO	4	3	2

8.1.3.5. Requisitos de urgência e impacto.

8.1.3.5.1. O ANEXO I - DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (SEI 14495513) apresenta os sistemas e recursos de TI a serem suportados pela CONTRATADA e estabelece os requisitos de urgência.

8.1.3.5.2. O ANEXO II - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PARA O LOTE 1 (SEI 14495517) apresenta o catálogo da Central de Serviços de atendimento técnico remoto e presencial (Níveis 1 e 2) para os usuários de Tecnologia da Informação. O referido catálogo vincula cada atendimento com um determinado grau de impacto.

8.1.3.5.3. O ANEXO III - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PARA O LOTE 2 (SEI 14495521) apresenta o catálogo de serviços de monitoramento, suporte, operação e modernização da Infraestrutura Tecnológica. O referido catálogo vincula cada atendimento com um determinado grau de impacto.

8.1.3.5.4. As classificações de impacto e urgência presentes nos ANEXOS I, II e III poderão ser revistas, assim como poderão ser incluídos novos itens no catálogo de serviços ou na relação de sistemas e recursos de TI, de acordo com a necessidade do CONTRATANTE.

8.1.3.6. A reclassificação de um chamado aberto só poderá ocorrer mediante a autorização do CONTRATANTE.

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

8.1.4. Tempos de Atendimento.

8.1.4.1. O tempo de início de tratamento do chamado (TIT) é o tempo transcorrido desde o recebimento da comunicação do incidente ou solicitação (e o seu consequente registro no sistema de requisição de serviço) por qualquer dos canais disponíveis até a sua atribuição, no sistema, à equipe técnica responsável pela primeira intervenção para a solução.

8.1.4.1.1. A atribuição à equipe técnica responsável, e o consequente registro do TIT, é de responsabilidade do atendimento remoto na central de serviços e independe do chamado ser aberto de forma pessoal (e.g. chamada telefônica, email ou serviço de mensagem), automática (e.g. um alarme) ou remota (e.g. através da ferramenta de ITSM).

8.1.4.1.2. 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 atribuição à equipe técnica responsável pelo atendimento da solicitação (que poderá ser o próprio atendente, no caso de resolução do problema em

primeiro nível). Neste caso, deverão ser desconsideradas das estatísticas as chamadas inconclusas ou que não obtiverem êxito em transmitir completamente as informações necessárias à abertura chamado.

8.1.4.2. O tempo máximo para solução (TMS) é o tempo máximo para a resolução do chamado, contado do momento da sua atribuição, no ITSM, à equipe técnica responsável pela primeira intervenção para sua solução até o encerramento dela no sistema.

8.1.4.2.1. Para o cálculo do TMS de chamados com prioridade maior ou igual a 2 (dois) serão considerados horários não úteis os finais de semana, os feriados e os horários entre 21:00h e 07:00h.

8.1.4.2.2. Quando houver a necessidade de atendimento presencial ao usuário, o tempo transcorrido em dias e horários não úteis não será considerado para efeito do cálculo do TMS.

8.1.4.3. Os prazos máximos para início do tratamento e de solução dos chamados, de acordo com o nível de prioridade de atendimento, estão descritos na Tabela 7:

Tabela 7: Prazos máximos para início do tratamento e de solução dos chamados.

PRIORIDADE	TIT	TMS
0	Em até 5 min	Em até 1h <u>ou</u> Em até 1h a partir da data posterior específica ou programada
1	Em até 5 min	Em até 2h <u>ou</u> Em até 2h a partir da data posterior específica ou programada
2	Em até 5 min	Em até 4h <u>ou</u> Em até 4h a partir da data posterior específica ou programada
3	Em até 5 min	Em até 8h <u>ou</u> Em até 8h a partir da data posterior específica ou programada
4	Em até 5 min	Em até 16h <u>ou</u> Em até 16h a partir da data posterior específica ou programada

8.1.5. Da abertura de chamado para o tratamento de problema:

8.1.5.1. 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 aberta uma requisição para que a equipe responsável realize a análise do problema que provocou o(s) incidente(s) e para a busca da sua causa raiz.

8.1.5.2. A classificação da requisição para a análise do problema poderá ser diferente da classificação originalmente reportada no incidente.

8.1.5.3. Um incidente para o qual não haja uma solução de contorno só poderá ser

suspensão com a autorização do CONTRATANTE.

8.1.5.4. Caso um problema esteja relacionado com um ou mais chamados suspensos, o encerramento dos diversos chamados com o mesmo objeto deverá ser realizado de forma agrupada a partir da implantação da resolução do problema.

8.1.6. Chamados abertos pelo N1 ou N2 a partir de requisições simples de usuários, denominados chamados “filhos”, não devem ter o nível de serviço contabilizado para efeitos dos indicadores.

I - Deverá ser contabilizado para efeitos de indicador o chamado de abertura inicial (chamado “pai”).

II - A solicitação “pai” deve ser a única considerada para efeitos de contabilização de nível de serviço, não devendo seu TMS ou TIT ser interrompido ou alterado desnecessariamente, por conta dos chamados “filhos”.

III - Ex: em um chamado para formatar a máquina, os chamados filhos para instalação de softwares, drivers e/ou impressoras não devem ser contabilizados para efeito dos indicadores, apenas a requisição inicial, que não deve ter o seu tempo de atendimento alterado ou interrompido por conta da execução dos chamados “filhos”.

8.1.7. Chamados envolvendo usuários VIP do MDS:

8.1.7.1. A definição dos usuários VIPs é realizada de acordo com a posição de chefia ocupada dentro da estrutura organizacional.

8.1.7.2. O número máximo de usuários VIPs previsto é de 300 (trezentos) usuários.

8.1.7.3. Para qualquer um dos usuários definidos como VIP, o impacto do chamado deve ser sempre classificado como ALTO e a urgência, no mínimo, classificada como MÉDIA, não importando a natureza do serviço afetado.

8.1.8. A critério do CONTRATANTE, até 100 (cem) chamados por mês poderão ser priorizados para PRIORIDADE 1 (um), independente da classificação impacto e urgência definidas anteriormente.

I - Nesses casos, excepcionalmente, o TMS será contado a partir do momento da priorização realizada pelo CONTRATANTE.

8.2. Níveis de Serviço e Indicadores de Desempenho Mínimos

8.2.1. 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.

I - 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.

II - Este conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação do MDS, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

8.2.2. Os catálogos dos serviços estão descritos nos ANEXOS II e III.

a) O ANEXO II - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PARA O LOTE 1 (SEI 14495517) apresenta o catálogo da Central de Serviços de atendimento técnico remoto e presencial (Níveis 1 e 2) para os usuários de Tecnologia da

Informação.

b) O ANEXO III - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PARA O LOTE 2 (SEI 14495521) apresenta o catálogo de serviços de monitoramento, suporte, operação e modernização da Infraestrutura Tecnológica.

8.2.3. Nos Catálogos de Serviços estão relacionadas as categorias de requisições ou solicitações de serviços que os usuários de Tecnologia da Informação podem fazer ao atendimento. O atendimento leva ainda em consideração a resposta aos incidentes de TIC, sejam eles reportados por usuários ou instaurados automaticamente através de ferramentas de monitoramento.

8.2.4. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos níveis mínimos de serviço. Caso não obedecerem, serão aplicadas as glosas correspondentes.

8.2.5. A Tabela 8 apresenta os níveis mínimos de serviço que serão válidos para os LOTES 1 e LOTE 2, quando aplicável.

Tabela 8: Níveis Mínimos de Serviço

SIGLA	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA	AJUSTE NO PAGAMENTO MENSAL
INS01	Satisfação do Usuário	$INS01 = \sum P_i / i$	Média	$INS01 \geq 4$	Redução de 0,5% a cada 0,1 ponto fora da meta.
		<ul style="list-style-type: none"> i - quantidade de respostas P_i - pontuação atribuída ao atendimento <p>1 (pouco) a 5 (muito) satisfeito</p>			
INS02	Tempo de Início de Tratamento de Chamados no Prazo	$INS02 = 100 \times (QCTIT / QCT)$	Percentual	$INS02 \geq 98\%$	Redução de 0,5% a cada 1% fora da meta.
		<ul style="list-style-type: none"> QCT - total de chamados atendidos QCTIT - quantidade de chamados cujo TIT é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela 7 			
INS03	Quantidade de Chamados Atendidos no Prazo, por prioridade	$INS03_p = 100 \times (QCTMS_p / QCT_p)$	Percentual	$INS03_p \geq 96\%$	Redução de 0,5% a cada 1% fora da meta do nível de prioridade.
		<p>Para cada prioridade p:</p> <ul style="list-style-type: none"> QCT_p - total de chamados atendidos $QCTMS_p$ - quantidade de chamados cujo TMS é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela 7 			
INS04	Chamadas Telefônicas	$INS04 = 100 \times LA / LE$	Percentual	$INS04 \geq$	Redução de 0,5% a cada
		<ul style="list-style-type: none"> LA - total de ligações atendidas 			

INS04	Telefônicas Abandonadas	<ul style="list-style-type: none"> LE - total de ligações encaminhadas pela rede telefônica 	Percentual	95%	1% fora da meta.
INS05	Ligações Atendidas pelo Call Center em até 20 segundos	INS05 = 100 x LA₂₀ / LA	Percentual	INS05 \geq 95%	Redução de 0,5% a cada 1% fora da meta.
		<ul style="list-style-type: none"> LA - total de ligações atendidas LA₂₀ - total de ligações atendidas em até 20s 			
INS06	Reabertura de Chamados	INS06 = 100 x QCR / QCT	Percentual	INS06 \leq 5%	Redução de 1% a cada 1% fora da meta.
		<ul style="list-style-type: none"> QCT - total de chamados atendidos QCR - total de chamados que foram reabertos 			
INS07	Chamados resolvidos pela equipe de Primeiro Nível.	INS07 = 100 x QCN1 / QCT	Percentual	INS07 \geq 50%	Redução de 0,2% a cada 1% fora da meta.
		<ul style="list-style-type: none"> QCT - total de chamados atendidos QCN1 - total de chamados resolvidos pela equipe de Primeiro Nível 			
INS08	Chamados resolvidos pela equipe de Segundo Nível.	INS08 = 100 x QCN2 / QCT	Percentual	INS08 \leq 40%	Redução de 0,2% a cada 1% fora da meta.
		<ul style="list-style-type: none"> QCT - total de chamados atendidos QCN2 - total de chamados resolvidos pela equipe de Segundo Nível 			
INS09	Chamados resolvidos pela equipe de Terceiro Nível.	INS09 = 100 x QCN3 / QCT	Percentual	INS09 \leq 25%	Redução de 0,2% a cada 1% fora da meta.
		<ul style="list-style-type: none"> QCT - total de chamados atendidos QCN3 - total de chamados resolvidos pela equipe de Terceiro Nível 			
INS10	Eficácia do processo de classificação dos chamados	INS10 = 100 x (QCC - QP1) / QCT	Percentual	INS10 \leq 10%	Redução de 0,2% a cada 1% fora da meta.
		<ul style="list-style-type: none"> QCT - total de chamados atendidos QCC - total de chamados que foram reclassificados QP1 - chamados priorizados pelo contratante em acordo com o item 8.1.8 			
		INS11 = $\sum TE_i / i$			

INS11	Tempo médio na fila de espera	<ul style="list-style-type: none"> • i - total de chamadas telefônicas • TE_i - tempo de espera de cada chamada telefônica, em segundos 	Segundos	$INS11 \leq 60s$	Redução de 0,1% a cada 1s fora da meta.
INS12	Vinculação da resolução de chamados à base de conhecimento.	INS12 = 100 x QBC / QCT	Percentual	$INS12 \geq 60\%$	Redução de 0,1% a cada 1% fora da meta.
		<ul style="list-style-type: none"> • QCT - total de chamados atendidos • QBC - total de chamados com resolução vinculada à base de conhecimento 			
INS13	Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses	INS13 = 100 x QD3 / QP3	Percentual	$INS13 \leq 20\%$	Redução de 0,5% a cada 1% fora da meta.
		<ul style="list-style-type: none"> • QP3 - total de profissionais no contrato nos últimos 3 meses • QD3 - número de profissionais desligados sem justa causa no contrato nos últimos 3 meses 			

8.2.6. Durante o período da AO as metas utilizadas para os indicadores INS07, INS08 e INS09 serão:

- a) INS07: Meta $\geq 40\%$
- b) INS08: Meta $\leq 45\%$
- c) INS09: Meta $\leq 30\%$

8.2.7. 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.

I- Estes sistemas e recursos deverão ser sustentados pela CONTRATADA de modo a atender critérios rígidos de qualidade definidos em indicadores de desempenho (conhecidos também pelo acrônimo *KPI* – *Key Performance Indicators*).

8.2.8. A relação de sistemas e recursos do ambiente de TIC que deverão ser sustentados por meio deste contrato está no ANEXO I - DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO deste Termo de Referência.

8.2.9. O desempenho dos sistemas e recursos de TI é medido de acordo com o seu grau de disponibilidade e performance de uso pelos usuários.

I- O indicador de desempenho para cada sistema ou recurso será calculado em função da sua disponibilidade, sob o ponto de vista do usuário, levando em consideração todos os seus componentes (recursos de rede, bancos de dados, servidores de aplicação, etc.).

II- Os casos de indisponibilidades e degradação da performance em sistemas ou recursos de TI serão avaliados, medidos e registrados do

ponto de vista da experiência dos usuários dos serviços.

8.2.10. Para fins de mensuração e aplicação das penalidades previstas na Tabela 9, caso alguma indisponibilidade afete a mensuração dos indicadores dos sistemas (IND02, IND03 e IND04) e esta ocorra por falha ou degradação de performance de um ou mais recursos, será contabilizado, para fins de penalização, apenas a indisponibilidade do sistema.

I- Caso um ou mais sistemas ou serviços fiquem indisponíveis por conta de algum recurso ou grupo de recursos, será aplicada a penalidade apenas dos indicadores relativos aos sistemas ou serviços diretamente impactados.

8.2.11. Para recursos, conforma ANEXO I - Tabela I-C, onde há mais de um servidor (exemplo: apache, SGBDs, Jboss) com mais de uma aplicação ou sistema, deve-se monitorar a disponibilidade de cada serviço ou recurso para fins de mensuração dos indicadores (IND1).

I- Mesmo que o serviço ou recurso não provoque indisponibilidade em nenhum sistema, deve ser mensurada sua indisponibilidade para fins de aplicação das penalidades.

8.2.12. São considerados exemplos de indisponibilidades as seguintes situações ou defeitos que venham a ocorrer com os serviços e soluções de software suportados e operados:

a) Impossibilidade de conclusão de fluxos básicos de funcionamento do serviço ou sistema (ex. acesso à tela inicial, login, submissão de formulários, emissão de relatórios, navegação entre as funcionalidades, dentre outros);

b) Problemas de desempenho ou tempo de resposta em nível que impossibilite o uso do sistemas ou serviços de TI ou ofenda os níveis de serviço acordados com as áreas negociais (demora excessiva para na carga página de uma aplicação web); e

c) Reincidência de situações como as exemplificadas anteriormente, mesmo que suas ocorrências individuais não ofendam os níveis de serviços contratados.

8.2.13. As situações elencadas não esgotam os exemplos de indisponibilidades e os casos omissos serão avaliados pelas equipes da CONTRATADA. A experiência dos usuários no uso completo dos serviços será o parâmetro básico na determinação dos casos de indisponibilidade.

8.2.14. A Tabela 9 apresenta os indicadores mínimos de desempenho que serão válidos para o LOTE 2.

Tabela 9: Níveis Mínimos de Desempenho.

SIGLA	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA	AJUSTE NO PAGAMENTO MENSAL
IND01	Disponibilidade dos Recursos e Serviços de Tecnologia da Informação e	$IND01 = \sum IND01_{IC} / QI$	Média dos Percentuais	$IND01 \geq 99,6\%$	Redução de 0,1% a cada 0,01% fora da meta.
		<p>Onde:</p> <ul style="list-style-type: none"> IC - Item da Tabela I-C, Anexo I $IND01_{IC} = \frac{100 \times (TTO_{IC} - TT_{IC})}{TTO_{IC}}$			

	Comunicações	$(TTO_{IC} - TMP_{IC} - TIJ_{IC})$			
IND02	Disponibilidade dos Sistemas com URGÊNCIA ALTA	$IND02 = \Sigma IND02_{IA} / QI$	Média dos Percentuais	$IND02 \geq 99,6\%$	Redução de 0,1% a cada 0,01% fora da meta.
		<p>Onde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IA - Item URGÊNCIA=ALTA da Tabela I-D, Anexo I $IND02_{IA} = \frac{100 \times (TTO_{IA} - TTI_{IA})}{(TTO_{IA} - TMP_{IA} - TIJ_{IA})}$			
IND03	Disponibilidade dos Sistemas com URGÊNCIA MÉDIA	$IND03 = \Sigma IND03_{IM} / QI$	Média dos Percentuais	$IND03 \geq 99,5\%$	Redução de 0,1% a cada 0,01% fora da meta.
		<p>Onde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IM - Item URGÊNCIA=MÉDIA da Tabela I-D, Anexo I $IND03_{IM} = \frac{100 \times (TTO_{IM} - TTI_{IM})}{(TTO_{IM} - TMP_{IM} - TIJ_{IM})}$			
IND04	Disponibilidade dos Sistemas com URGÊNCIA BAIXA	$IND04 = \Sigma IND04_{IB} / QI$	Média dos Percentuais	$IND04 \geq 99,4\%$	Redução de 0,1% a cada 0,01% fora da meta.
		<p>Onde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IB - Item URGÊNCIA=BAIXA da Tabela I-D, Anexo I $IND04_{IB} = \frac{100 \times (TTO_{IB} - TTI_{IB})}{(TTO_{IB} - TMP_{IB} - TIJ_{IB})}$			
	Observação:	<ul style="list-style-type: none"> • QI - Quantidade de itens avaliados • TTI - Tempo Total de Indisponibilidade(s) * • TTO - Tempo Total de Operação (s) • TMP - Tempo em Manutenção Preventiva (s) • TIJ - Tempo de Indisponibilidade Justificada (s) 			

* O TTI é o tempo indisponível por qualquer motivo, isto é, ele inclui o tempo em manutenção preventiva e o tempo de indisponibilidade justificada.

8.2.15. A mensuração de níveis de serviço e de desempenho mínimos é um critério

claro e objetivo estabelecido pelo CONTRATANTE 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.

8.2.16. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos:

- a) da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TIC (ITSM);
- b) das ferramentas de monitoração de rede e serviços;
- c) no caso dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico na central de serviços, diretamente do PBX/IP da CONTRATADA.

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

- a) Os indicadores de nível de serviço serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência os chamados encerrados naquele mês, considerando as 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.
- b) Os indicadores de desempenho também serão avaliados mensalmente. A abrangência dos indicadores de desempenho e a sua forma de cálculo serão definidos pelo CONTRATANTE, e o mecanismo automatizado de cálculo a partir dos dados de monitoramento será implantado pela CONTRATADA sob supervisão do CONTRATANTE. Não será admitida a mensuração com base em média aritmética dos componentes que integram o recurso, serviço ou sistema. A mensuração será com base na disponibilidade do recurso, serviço e/ou sistema sob o ponto de vista do usuário.
- c) Caso a indisponibilidade ou degradação de um serviço de TI tenha sido causada, ou seja mantida, por condições alheias às obrigações contratuais de sustentação, monitoramento, análises e tratamentos preventivos, pró-ativos e corretivos, e demais obrigações a cargo da CONTRATADA, esta indisponibilidade não será considerada no cálculo dos indicadores de desempenho.
- d) A CONTRATADA deve identificar e diagnosticar o fato gerador de qualquer indisponibilidade ou degradação de serviço sob a sua responsabilidade, bem como acionar e trabalhar em conjunto com as demais equipes para reestabelecer o ambiente, mesmo que isso esteja relacionado a eventos ou ameaças alheios à sua responsabilidade.
- e) Será computada indisponibilidade identificada pelos usuários do MDS ou pelos gestores da STI, desde que devidamente documentadas e registradas na ferramenta ITSM ou pelos canais definidos como meios formais de comunicação.
- f) As indisponibilidades programadas por mudanças autorizadas não serão computadas nos indicadores de desempenho.
- g) 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 INS03.

h) No caso do indicador de atendimento INS03, 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).

i) Ainda em relação ao indicador INS03, 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, ou criação de uma requisição planejada).

j) A CONTRATADA deverá lançar mão de todos os meios que julgar necessários para alcançar os indicadores de desempenho especificados, tais como a adoção de mecanismos de redundância e verificação proativa.

k) Nos casos em que os índices de disponibilidade 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 responsabilidades e obrigações da CONTRATADA.

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

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

8.2.18. Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando os parâmetros de serviço mínimos definidos e com um limite máximo para as glosas de 30% (trinta por cento) do faturamento mensal máximo. Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida.

9. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

9.1. Comete infração administrativa, nos termos da [Lei nº 14.133, de 2021](#), o contratado que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da

contratação sem motivo justificado;

e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;

g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

9.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas, sem prejuízo de demais sanções legais cabíveis e assegurada a prévia e ampla defesa, as seguintes sanções:

a) Advertência escrita;

b) Impedimento de licitar e contratar;

c) Declaração de inidoneidade para licitar e contratar;

d) Multas.

9.2.1. Advertência escrita

9.2.1.1. Quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que, a juízo da fiscalização, não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));

9.2.2. Impedimento de licitar e contratar

9.2.2.1. Quando praticadas as condutas descritas nas alíneas "b", "c" e "d" do subitem 9.1 acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));

9.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar

9.2.3.1. Quando praticadas as condutas descritas nas alíneas "e", "f", "g" e "h" do subitem 9.1 acima, bem como nas alíneas "b", "c" e "d", que justifiquem a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

9.2.3.2. A CONTRATADA será declarada inidônea 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 o CONTRATANTE pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada, nos termos dos Art. 155 e 156 da Lei nº 14.133/2021.

9.2.4. Multas:

a) Moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 15 (quinze) dias;

b) Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

c) Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas "e" a "h" do subitem 9.1, de 15% (quinze por cento) a 20% (vinte por cento) do valor do contrato;

d) Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea "c" do subitem 9.1, de 10% (dez por cento) do valor do Contrato.

e) Para infração descrita nas alíneas "a" e "b" do subitem 9.1, a multa será de 2% (dois por cento) a 15% (quinze por cento) do valor do Contrato.

f) Para infrações descritas na alínea "d" do subitem 9.1, a multa será de 10% (dez por cento) do valor do Contrato.

9.2.4.1. A inexecução parcial (itens 9.1, alíneas "a" e "b" e item 9.2.4, alínea "e") também restará configurada a partir da ocorrência das hipóteses elencadas a seguir:

a) A reincidência, por três meses consecutivos, da prestação de serviços com indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo três indicadores simultâneos será considerada uma inexecução parcial leve ensejará a aplicação da multa contratual do item 9.2.4, alínea "e", no valor de 2% (dois por cento).

b) A reincidência, por três meses consecutivos, da prestação de serviços com um conjunto de indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo sete indicadores simultâneos será considerada uma inexecução parcial média ensejará a aplicação da multa contratual do item 9.2.4, alínea "e", no valor de 5% (cinco por cento).

c) A reincidência, por três meses consecutivos, da prestação de serviços com indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo onze indicadores simultâneos será considerada uma inexecução parcial grave ensejará a aplicação da multa contratual do item 9.2.4, alínea "e", no valor de 10% (dez por cento).

9.2.4.2. Considera-se inexecução total do contrato (item 9.1, alínea "c" e item 9.2.4, alínea "d") a completa inobservância de critérios contratuais mínimos na prestação de serviços, a qual restará caracterizada pela ocorrência das hipóteses elencadas a seguir:

a) Incidência de glosas iguais ou superiores a 30% do valor máximo de faturamento por três meses em um período de exercício anual.

b) Completo abandono das atividades de prestação de serviços.

c) A não transferência de conhecimentos nos termos descritos neste Termo de Referência.

9.3. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que o contratado:

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;

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

a) não produzir os resultados acordados;

b) deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

c) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada

9.3.2. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais e estão incluídas no limite máximo de **30% do pagamento mensal à CONTRATADA**.

9.3.2.1. Sempre que for atingido o limite de 15% (quinze por cento) de glosa em um mês será feita advertência por escrito à contratada, após comunicado o Gestor do Contrato.

9.3.3. As ocorrências serão apuradas no interstício de um mês.

9.3.4. A aplicação de reduções por decorrência do não atendimento dos indicadores ocorrerá em função do descumprimento:

a) dos Níveis Mínimos de Serviço, definidos na Tabela 8;

b) dos Níveis Mínimos de Desempenho, definidos na Tabela 9;

c) dos termos de serviço determinados na Tabela 10.

9.3.4.1. No período de Adaptação Operacional (AO) da CONTRATADA, os níveis de serviço e indicadores de desempenho serão aferidos de acordo com os fatores definidos na Tabela 3 deste termo.

9.3.5. Termos de serviço a serem observados pela CONTRATADA:

Tabela 10: Termos de Serviço a serem observados pela CONTRATADA:

SIGLA	TERMO DE SERVIÇO	REFERÊNCIA	REDUÇÃO NO PAGAMENTO MENSAL¹
TRS01	Suspender ou interromper ² , salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, a execução dos serviços solicitados.	Por ocorrência	0,2%
TRS02	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou que a demanda ou incidente não tenha sido solucionada, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	0,5%
TRS03	Deixar de notificar incidentes repetitivos ³ , quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários.	Por ocorrência	0,5%
TRS04	Registrar uma solução em um chamado que não condiz com o solicitado inicialmente, ou registrá-la de forma incompleta sem a descrição das atividades	Por ocorrência	0,2%

	realizadas.		
TRS05	Deixar de registrar qualquer ocorrência significativa para o histórico do chamado na ferramenta de ITSM.	Por ocorrência	0,2%
TRS06	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na ferramenta de ITSM.	Por ocorrência	1%
TRS07	Deixar de seguir um fluxo, processo ou procedimento pré-estabelecido com o CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,2%
TRS08	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,5%
TRS09	Escalar um chamado no N1 sem obter todas as informações necessárias para sua execução junto ao usuário ou não seguir um script de atendimento.	Por ocorrência	0,2%
TRS10	Classificar um chamado incorretamente, ou seja, um incidente como requisição de serviço ou o oposto.	Por ocorrência	0,1%
TRS11	Deixar de designar um chamado no triplo do Tempo de Início e Tratativa ou de atender um chamado cada vez que ele não for solucionado no triplo do Tempo Máximo para Solução. Esse valor é cumulativo, sendo que um chamado pode aplicar mais de uma ocorrência de glosa caso permaneça sem solução.	Por chamado (o tempo é cumulativo, cada 3x o TIT ou TMS é uma ocorrência)	0,3%
TRS12	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metas de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de indicador manipulado	10%
TRS13	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para o CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	0,5%
	Manter profissionais sem		

TRS14	formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados, após o período de adaptação.	Por dia, para cada profissional.	0,5%
TRS15	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	1%
TRS16	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução ou planejamento inadequado das atividades contratuais.	Por ocorrência	5%
TRS17	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	5%
TRS18	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	1%
TRS19	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do datacenter e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	1%
TRS20	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	1%
TRS21	Incluir, excluir ou alterar regras ou configurações de qualquer recurso ou sistema no parque computacional sem autorização do comitê consultivo de mudanças, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência	3%

TRS22	Deixar de comunicar o contratante da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	1%
TRS23	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança da Informação, Continuidade de Negócios de TI e Privacidade de Dados.	Por ocorrência	1%
TRS24	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE por falta de aplicação das contramedidas necessárias, de forma proativa.	Por ocorrência	2%
TRS25	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores e já aprovados pela CONTRATANTE, de forma proativa.	Por ocorrência	1%
TRS26	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, dentro do prazo definido de cinco dias úteis.	Por dia de atraso	0,3%
TRS27	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	1%
TRS28	Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos, imediatamente após sua inclusão ou exclusão do ambiente.	Por ocorrência	0,5%
TRS29	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	1%
TRS30	Deixar de planejar, analisar a viabilidade e o impacto na execução de Requisições de Mudança, na instalação de	Por ocorrência	0,5%

	novas soluções e em deploys.		
TRS31	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	0,5%
TRS32	Deixar de operar e/ou monitorar proativamente o ambiente de TIC.	Por ocorrência	0,5%
TRS33	Deixar de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência	1,5%
TRS34	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência	0,5%
TRS35	Deixar de realizar planejamento, avaliação de impacto, criação de cronograma, plano de reversão, monitoramento e controle do processo de mudança ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta.	Por ocorrência	1%
TRS36	Não executar mudanças emergenciais no prazo máximo de 2 horas após a aprovação da RDM. Será considerada uma nova ocorrência para fins de glosa cada 1 hora sem a execução da mudança emergencial solicitada.	Por ocorrência	0,5%
TRS37	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,5%
TRS38	Deixar de apresentar a proposta de execução de atividades na data acordada com o CONTRATANTE, quando de uma Requisição Planejada, ou apresentá-la de forma incompleta.	Por ocorrência	1%
TRS39	Não respeitar o cronograma apresentado em uma proposta de execução de atividades quando se tratar de uma Requisição Planejada.	Por ocorrência	1%
	Deixar apresentar a comunicação de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas		

TRS40	ou serviços, incluindo a elaboração do informe, aprovação do informe com os gestores e interlocução com a área de comunicação do Ministério para publicação.	Por ocorrência	1%
TRS41	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,5%
TRS42	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas do CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 12 horas após a notificação formal.	Por dia incompleto	1%
TRS43	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	0,5%
TRS44	Deixar de elaborar o Plano de Capacitação de Colaboradores um mês antes do término de cada semestre de execução contratual, ou de executar qualquer um dos treinamentos solicitados pelo CONTRATANTE.	Por mês incompleto de atraso	1%
TRS45	Deixar de apresentar no prazo definido por este Termo de Referência as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA.	Por mês incompleto de atraso	1%
TRS46	Deixar de apresentar ao CONTRATANTE o impacto e o cronograma da solução do Problema no Tempo Máximo para Solução do Incidente do respectivo Incidente que deu origem ao Problema.	Por ocorrência	0,5%
TRS47	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	10%
TRS48	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente	Por ocorrência	20%

	comprovados.		
TRS49	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do contratante, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Por ocorrência	5%
TRS50	Deixar de agir proativamente e solucionar tarefas (jobs) de backup ou rotinas operacionais acordadas que estejam apresentando problemas recorrentes ou persistentes.	Por ocorrência	0,5%
TRS51	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico.	Por ocorrência	1%
TRS52	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma recorrente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	1%
TRS53	Deixar de cumprir as regras sanitárias em ambiente de trabalho, de forma recorrente, após formalmente notificado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,5%
TRS54	Deixar de comunicar falhas em rotinas previamente definidas.	Por ocorrência	0,5%

¹ Limitado a 30% do valor devido.

² Entende-se por "suspender ou interromper" qualquer ato ou fato não conforme que provoque retardo na conclusão de um atendimento.

³ Entende-se por "incidentes repetitivos" aqueles abertos por um mesmo usuário a respeito de uma mesma solicitação por mais de duas vezes em um período de 7 dias consecutivos.

9.4. O atraso superior a 60 (sessenta) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o [inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021](#).

9.5. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante ([art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)) e seu pagamento não eximirá a CONTRATADA de ser acionada judicialmente pela responsabilidade civil derivada de perdas e danos junto ao CONTRATANTE, decorrente das infrações cometidas.

9.6. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas

cumulativamente com a multa ([art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

9.7. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação ([art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

9.8. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente ([art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

9.9. As multas a que se referem os itens acima serão descontadas dos pagamentos devidos pelo CONTRATANTE, da garantia contratual ou cobradas diretamente da empresa CONTRATADA, amigável ou judicialmente, e poderão ser aplicadas cumulativamente com os ajustes em função do descumprimento de níveis mínimos de serviço e desempenho.

9.10. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do [art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021](#), para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9.11. Na aplicação das sanções serão considerados ([art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)):

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o Contratante;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

9.12. Os atos previstos como infrações administrativas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos [na Lei nº 12.846, de 2013](#), serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida [Lei \(art. 159\)](#).

9.13. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia ([art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

9.14. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. ([Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

9.15. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do [art. 163](#)

[da Lei nº 14.133/21.](#)

9.16. Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da [Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.](#)

10. PAGAMENTO

10.1. Liquidação

10.1.1. A Nota Fiscal de Serviços deverá ser encaminhada ao Setor Administrativo, acompanhada de cópias dos Relatórios de Fiscalização e dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, para que seja feito o pagamento correspondente.

10.1.2. A CONTRATADA poderá remeter a Nota Fiscal/Fatura por meio eletrônico aos endereços de e-mail da equipe de gestão do contrato e, também, ao endereço: notafiscal.protocolo@mds.gov.br.

10.1.3. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do [art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.](#)

10.1.4. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o [inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.](#)

10.1.5. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) o período respectivo de execução do contrato;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

10.1.6. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

10.1.7. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no [art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.](#)

10.1.8. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018) para:

- a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;
- b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no

âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público;

c) identificar outras ocorrências impeditivas indiretas.

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

10.1.10. O Fiscal Administrativo do CONTRATO também será responsável pela verificação da manutenção das regularidades Fiscal, Previdenciária e Trabalhista da CONTRATADA.

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

I- O pagamento ficará pendente até que sejam providenciadas medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou a reapresentação do documento fiscal não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

10.1.12. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

10.1.13. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

10.2. Prazo de pagamento

10.2.1. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da [Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022](#).

10.2.2. Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela Administração, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação 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.

10.2.3. O presente critério aplica-se aos casos de compensações financeiras por eventuais atrasos de pagamentos e aos casos de descontos por eventuais antecipações de pagamento.

10.3. Do pagamento

10.3.1. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

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

II - Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

III - Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

10.3.2. A prestação dos serviços será remunerada a partir da garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços que compõem a infraestrutura de TIC do CONTRATANTE.

10.3.3. O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado de acordo com a efetiva execução dos serviços, aplicados os descontos relativos ao eventual descumprimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos, bem como das demais obrigações contratuais. Assim, o valor mensal a ser pago pelo serviço será calculado com base na fórmula abaixo:

Remuneração Mensal = Valor do Contrato - Ajuste Nível de Serviço

onde:

Remuneração Mensal = Valor mensal pago à CONTRATADA.

Valor do Contrato = Valor mensal estabelecido no 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.

10.3.4. 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.

10.3.5. O pagamento será efetuado à empresa, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos contados a partir da data de apresentação das Notas Fiscais/Faturas.

I - As Notas Fiscais/Faturas serão pagas após serem devidamente atestadas pela equipe de gestão contratual.

10.3.6. O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado conforme a efetiva execução dos serviços, aplicados os ajustes relativos a serviços não executados e aos eventuais descumprimentos dos níveis mínimos de serviço e de desempenho exigidos, bem como das demais obrigações contratuais.

10.3.7. Os ajustes serão aplicados mediante análise do Relatório Geral de Faturamento e dos pareceres da Equipe de Fiscalização, a partir dos quais será calculado o valor mensal de acordo com as respectivas adequações de pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas nos referidos documentos.

10.3.8. Dessa forma, os valores apresentados na proposta vencedora do certame de contratação corresponderão aos valores máximos a serem faturados na hipótese de a empresa CONTRATADA prestar os serviços integralmente e alcançar êxito em todos os indicadores de níveis mínimos de serviço e desempenho.

10.3.9. Com respeito aos prazos de aferição, contestação, emissão de parecer e pagamento da fatura:

a) a CONTRATADA terá 05 (cinco) dias úteis contados a partir do primeiro dia útil após o término do período de apuração mensal para conferência e envio do Relatório Geral de Faturamento para o CONTRATANTE.

b) o CONTRATANTE terá até 10 (dez) dias corridos contados a partir do recebimento do Relatório Geral de Faturamento para aprovar o relatório e autorizar a emissão da fatura ou para efetuar a contestação do relatório.

c) caso haja contestação, a CONTRATADA terá 05 (cinco) dias úteis contados a partir do recebimento para realizar os reparos no relatório ou para se justificar.

10.3.10. Somente após a aprovação do relatório e a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo a CONTRATADA poderá emitir a fatura.

10.4. Cessão de crédito

10.4.1. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico.

10.4.2. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do contratante.

10.4.3. A eficácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

10.4.4. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

10.4.5. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 53, DE 8 DE JULHO DE 2020).

10.4.6. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do contratado.

11. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

11.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

11.1.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço por lote.

11.1.2. A fundamentação pauta-se na premissa que a contratação de serviços

baseia-se em padrões de desempenho e qualidade claramente definidos no Termo de Referência, havendo diversos fornecedores capazes de prestá-los. Caracterizando-se como "serviço comum" conforme Art. 9º, §2º do Decreto 7.174/2010.

11.1.3. O prazo de validade mínima da proposta deverá ser de 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua emissão.

11.2. Regime de execução

11.2.1. O regime de execução do contrato será por empreitada por preço global, em acordo com o inciso II do Art. 22 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022.

11.3. Da aplicação da margem de preferência

11.3.1. Este Pregão submete-se às regras relativas ao direito de preferência estabelecidas na Lei Complementar nº 123/2006.

11.4. Justificativa para não aceitação de empresas constituídas em forma de consórcio e cooperativas

11.4.1. Com vistas a subsidiar o entendimento a respeito da participação de consórcios em licitações públicas, transcrevemos, abaixo, comentário do Professor Marçal Justen Filho sobre o assunto:

"...A complexidade dos objetos licitados determina a natureza do consórcio. Usualmente, há consórcios heterogêneos quando a execução do objeto pressupõe multiplicidade de atividades empresariais distintas. Isso se passa especialmente no tocante a concessões de serviço público. Nesses casos, a ausência de permissão de consórcios produziria enormes dificuldades para participação no certame. Configura-se hipótese em que admitir participação de consórcios é imprescindível, sob pena de inviabilizar a competição. (Justen Filho, Marçal, Comentários à lei de licitações e contratos administrativos. 11ª ed. São Paulo: Dialética, 2005. p. 360)."

11.4.2. Desta forma, resta claro que a participação de consórcios em certames licitatórios somente se torna "obrigatória" quando o objeto a ser licitado pressuponha heterogeneidade de atividades empresariais, sendo que, sua não inclusão, resultaria em restrição da competitividade. Assim, ao vedar a participação de consórcio, a Administração Pública procura manter a unidade do sistema, eis que o Termo de Referência, da forma como foi concebido demonstra a existência de uma unidade conceitual que perpassa toda a contratação. Vale dizer que somente a empresa que estiver envolvida e for responsável pela totalidade do lote será conhecedora, de forma suficiente, de todas as questões pertinentes, estando apta a apresentar os serviços de forma satisfatória.

11.4.3. A opção pela participação ou não de empresas em consórcios encontra-se na esfera da discricionariedade administrativa, a qual contempla o exame da conveniência e oportunidade do ato administrativo. Se o ato é vinculado, é porque o legislador pré-estabeleceu, o que não ocorreu no caso presente. No caso em questão, a lei não estabelece disposição expressa exigindo a admissão de consórcios, mas deixa ao administrador a possibilidade de verificar as hipóteses em que esta seria admissível.

11.4.4. Sobre a participação de cooperativas nas licitações públicas, transcrevemos, abaixo, súmula nº 281 do Tribunal de Contas da União (TCU):

"Súmula 281 do TCU: É vedada a participação de cooperativas em licitação quando, pela natureza do serviço ou pelo modo como é usualmente executado no mercado em geral, houver necessidade de subordinação jurídica entre o obreiro e o contratado, bem como de pessoalidade e habitualidade."

11.4.5. Logo, não será permitida a participação de empresas que estiverem reunidas em consórcio, assim como não será permitida a participação de cooperativas, qualquer que seja sua forma de constituição, dadas as características específicas da

contratação em tela, as quais não pressupõem multiplicidade de atividades empresariais distintas (heterogeneidade de atividades empresariais), e pelo fato de demandar elementos próprios da relação de emprego, com destaque para a habitualidade (jornada de trabalho) e subordinação (hierarquia) dos empregados para com a CONTRATADA.

11.5. Exigências de habilitação

11.5.1. Habilitação jurídica

- a) **Pessoa física:** cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;
- b) **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- c) **Microempreendedor Individual - MEI:** Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;
- d) **Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI:** inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- e) **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução [Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020](#).
- f) **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- g) **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz.

11.5.1.1. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

11.5.2. Habilitação fiscal, social e trabalhista

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- b) 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 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da

Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

c) Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

d) 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;

e) Prova de inscrição no cadastro de contribuintes [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

f) Prova de regularidade com a Fazenda [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

11.5.2.1. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

11.5.2.2. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

11.5.3. Qualificação Econômico-Financeira

11.5.3.1. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea "c", da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

11.5.3.2. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

11.5.3.3. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

a) Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

b) As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e

c) Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

d) Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

11.5.3.4. As exigências de habilitação jurídica e de qualificação econômico-financeira serão disciplinadas posteriormente no edital da licitação, todavia salientamos a necessidade das 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), comprovar patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação ou do item pertinente.

11.5.3.5. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

11.5.3.6. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

11.5.4. Qualificação Técnica

11.5.4.1. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;

I- Essa declaração poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação

11.5.4.2. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

11.5.4.3. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

11.5.4.4. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

11.5.4.5. Demais requisitos para qualificação técnica estão descritos no ANEXO V - REQUISITOS PARA HABILITAÇÃO TÉCNICA (SEI 14495539).

11.6. Comprovação da exequibilidade e atendimento aos requisitos de formação da equipe de profissionais

11.6.1. A CONTRATADA deve garantir em sua proposta o custo para o quantitativo de colaboradores atuando nas equipes especializadas conforme descrito no ANEXO IV - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA POR PERFIL DE PROFISSIONAL (SEI 14498217): Número estimado mínimo de colaboradores por equipe especializada com a respectiva remuneração estimada, para fins de avaliação de inexequibilidade.

11.6.2. A CONTRATADA deverá apresentar em sua planilha todos os custos conforme modelo disponível no ANEXO VI - MODELO PARA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA (SEI 14495540).

I- Essa tabela será utilizada exclusivamente como referência para análise de exequibilidade.

11.6.2.1. O quantitativo estimado de pessoal reflete o número atual de colaboradores que atuam no ambiente do MDS, com os recursos e processos atualmente implantados, e o atendimento das premissas necessárias aos serviços.

11.6.2.2. Para fins da demonstração comprobatória exigida, caso a CONTRATADA se enquadre na situação descrita, deverá apresentar cópias de carteira de trabalho (CTPS), do contrato de trabalho, ou instrumento similar, de profissionais que já prestem serviços equivalentes para a CONTRATADA mediante remuneração igual ou inferior; ou, ainda, declarações de profissionais que se comprometam a prestar os serviços

descritos neste TR, mediante a remuneração apresentada.

11.6.2.3. A proposta apresentada deverá conter planilhas demonstrando o custo e a formação de preços utilizadas, em acordo com o disposto na Tabela XVII - A (Lote 1) e Tabela XVII - B (Lote 2) do ANEXO XVII - MODELO DE PLANILHAS DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS (SEI 14618928).

11.6.3. Em caso de exigência de comprovação de exequibilidade, a licitante deverá, na demonstração de custos, adicionalmente:

- a) Identificar o salário estimado a ser pago a cada perfil previsto, dos profissionais que prestarão os serviços, considerando a qualificação profissional e tempo de experiência exigidos conforme descrição do perfil profissional de cada equipe especializada;
- b) Demonstrar, seja por acordo sindical, desde que no acordo o salário seja identificado por perfil, ou qualquer outro meio documental legalmente válido, que o salário proposto está dentro da faixa salarial do mercado para profissionais com a mesma qualificação exigida;
- c) Demonstrar que considerou todos os encargos sociais e trabalhistas inerentes à prestação dos serviços;
- d) Demonstrar que considerou os demais benefícios decorrentes de Convenção Coletiva de Trabalho da categoria;

11.6.4. Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência do CONTRATANTE para fins de confirmação das informações prestadas. Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu a anterior.

11.7. Proposta técnica

11.7.1. A LICITANTE deverá apresentar Proposta Técnica, contendo Planilha de Formação de Preço contendo descrição detalhada do objeto ofertado, devendo estar de acordo com as quantidades, especificações técnicas e condições estabelecidas neste Termo de Referência e no Edital, e contendo a descrição dos custos dos insumos que serão empregados para a prestação dos serviços, conforme ANEXO VI - MODELO PARA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA (SEI 14495540) e ANEXO XVII - MODELO DE PLANILHAS DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS (SEI 14618928).

11.7.2. Deverá ainda constar na Proposta Técnica da LICITANTE a descrição das ferramentas que pretende adotar, em conformidade com as descrições presentes nos ANEXO I - DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (SEI 14495513), ANEXO II - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PARA O LOTE 1 (SEI 14495517) e ANEXO III - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PARA O LOTE 2 (SEI 14495521). O eventual custo de licenciamento de cada ferramenta deverá constar como insumo na Planilha de Formação de Preços.

11.7.3. A LICITANTE deverá, também juntamente com a proposta de preços, apresentar:

- a) Declaração de que, caso vencedora do certame, manterá durante toda a execução do Contrato equipe composta por profissionais e colaboradores detentores das certificações estabelecidas para cada especialidade especificada nesse Termo de Referência e no Edital.
- b) Declaração de que apresentará, em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato, lista nominal de colaboradores que estarão vinculados à execução dos serviços.

c) Apresentar declaração formal de disponibilidade dos equipamentos, ferramental e instalações físicas apropriadas para realização dos serviços.

d) Apresentar declaração de vistoria técnica, conforme ANEXO IX - MODELO DE ATESTADO DE VISTORIA TÉCNICA (SEI 14495544).

11.7.4. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência, na forma do § 2º do art. 59 da Lei nº 14.133/2021, para efeito de comprovação de sua exequibilidade.

11.7.5. 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 dos níveis de serviço e de outras obrigações contratuais, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, caberá ao CONTRATANTE, ao longo do processo licitatório ou a qualquer tempo, solicitar às mesmas LICITANTES a demonstração da 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.

11.7.6. 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 objeto da licitação.

11.7.7. Deverá ser apresentada declaração da empresa, assinalando que cumpre os critérios ambientais exigidos. A Contratante poderá realizar diligências para verificar a adequação quanto às exigências.

11.8. Critério de Julgamento das Propostas

11.8.1. Respeitados os critérios técnicos de habilitação do fornecedor, as propostas serão julgadas pelo MENOR PREÇO POR LOTE, conforme a legislação pertinente à modalidade Pregão, na sua forma eletrônica.

11.8.2. Será considerada vencedora a empresa que apresentar a proposta de MENOR VALOR GLOBAL para cada LOTE, desde que atenda às exigências contidas deste Termo de Referência, do Edital e seus Anexos.

11.8.3. **Não existe vedação para que a mesma licitante concorra aos 2 (dois) Lotes de forma simultânea.**

11.8.4. **Em acordo com o Art. 4º da IN SGD/ME nº 94/2021a empresa que eventualmente, durante o processo licitatório, prestar serviços de avaliação, mensuração e/ou apoio a fiscalização para serviços de Infraestrutura de TIC do MDS será desclassificada do certame.**

11.8.5. A apresentação da proposta de preços na licitação implica que a LICITANTE tomou conhecimento e está de pleno acordo com as normas e condições do Edital e seus anexos, tendo obtido todas as informações pertinentes à formulação de sua proposta comercial, bem como às normas de execução do contrato. Não serão admitidas alegações posteriores acerca de quaisquer falhas ou omissões em sua proposta, bem como eximir-se de responsabilidade que deste fato decorra, durante a vigência do Contrato.

11.8.6. No preço cotado deverão ser incluídas todas as despesas com mão-de-obra e quaisquer despesas operacionais, bem como todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, despesas e obrigações financeiras de qualquer natureza e outras despesas, diretas e indiretas, ou seja, todos os componentes de

custo dos serviços, inclusive o lucro, necessários à perfeita execução do objeto da licitação.

11.8.7. O Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao valor estimado para a contratação e sua exequibilidade, bem como quanto ao cumprimento das especificações do objeto.

11.8.8. A LICITANTE deverá imediatamente encaminhar a planilha de custo e formação de preços, com os respectivos valores readequados ao lance vencedor, por meio eletrônico, ou, se for o caso, por outro meio e prazo indicados pelo Pregoeiro, sem prejuízo do seu ulterior envio pelo sistema eletrônico.

11.8.9. Todos os dados informados pelo LICITANTE em sua planilha deverão refletir com fidelidade os custos especificados e a margem de lucro pretendida. Erro no preenchimento da planilha não é motivo suficiente para a desclassificação da proposta, quando a planilha puder ser ajustada sem a necessidade de majoração do preço ofertado, e desde que se comprove que este é suficiente para arcar com todos os custos da contratação.

11.8.10. Será desclassificada a proposta final que:

- a) Contenha vícios ou ilegalidades.
- b) Não apresente as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência e seus Anexos.
- c) Apresentar preços finais superiores ao valor máximo estabelecido no Edital.
- d) Apresentar preços manifestamente inexequíveis, assim considerados aqueles que, comprovadamente, forem insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação pretendida.
- e) Não vier a comprovar sua exequibilidade, em especial em relação ao preço e à produtividade apresentada.

11.8.11. A inexequibilidade dos valores referentes a itens isolados da planilha de custos, desde que não contrariem instrumentos legais, não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência, na forma do § 2º do art. 59 da Lei nº 14.133/2021, para efeito de comprovação de sua exequibilidade, podendo adotar, dentre outros, os seguintes procedimentos:

- a) Questionamentos junto à proponente para a apresentação de justificativas e comprovações em relação aos custos com indícios de inexequibilidade.
- b) Levantamento de informações junto ao Ministério do Trabalho e Emprego, e junto ao Ministério da Previdência Social.
- c) Pesquisas em órgãos públicos ou empresas privadas.
- d) Verificação de outros contratos que o proponente mantenha com a Administração ou com a iniciativa privada.
- e) Pesquisa de preço com fornecedores dos insumos utilizados, tais como: atacadistas, lojas de suprimentos, supermercados e fabricantes.
- f) Estudos setoriais.
- g) Consultas às Secretarias de Fazenda Federal, Distrital, Estadual ou Municipal

h) Análise de soluções técnicas escolhidas e/ou condições excepcionalmente favoráveis que o proponente disponha para a prestação dos serviços.

i) Demais verificações que porventura se fizerem necessárias.

11.8.12. Os critérios de comunicação entre os LICITANTES e a Comissão de Licitação serão fixados em Edital.

12. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

12.1. O custo **TOTAL** estimado da contratação é de R\$ 15.490.210,92 (quinze milhões, quatrocentos e noventa mil, duzentos e dez Reais e noventa e dois centavos).

12.2. O custo **ANUAL** estimado da contratação é de R\$ 7.745.105,46 (sete milhões, setecentos e quarenta e cinco mil, cento e cinco Reais e quarenta e seis centavos), dividido em dois lotes:

a) O Lote 1 tem o custo anual de R\$ 2.624.178,86 (dois milhões, seiscentos e vinte e quatro mil, cento e setenta e oito Reais e oitenta e seis centavos).

b) O Lote 2 tem o custo anual de R\$ 5.120.926,60 (cinco milhões, cento e vinte mil, novecentos e vinte e seis Reais e sessenta centavos).

12.2.1. Os custos unitários para cada lote estão apostos nas tabelas acima:

a) Tabela 1: Estimativa de demanda para o LOTE 1.

b) Tabela 2: Estimativa de demanda para o LOTE 2.

12.2.2. Todos os valores tiveram como referência o Fator K de 2,28 e o disposto no ANEXO II - MAPA DE PESQUISA SALARIAL DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO da Portaria SGD/ME Nº 1.070, de 1 de junho de 2023.

12.3. Reajuste de preços

12.3.1. O contrato será reajustado anualmente com base no Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, em acordo com o Art 24 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022.

Art. 24. Nas contratações de serviços de Tecnologia da Informação em que haja previsão de reajuste de preços por aplicação de índice de correção monetária é obrigatória a adoção do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA.

13. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

13.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

13.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

a) Gestão/Unidade: 550005

b) Fonte de Recursos: 0100

c) Programa de Trabalho: 174560

d) Elemento de Despesa: 33.90.40

e) Plano Interno: M20004160BD – Central de Serviços e Infraestrutura

f) Funcional Programática: 04.122.0032.2000.0001

g) Sb: 11

13.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

13.4. Cronograma Físico Financeiro

13.4.1. O cronograma físico-financeiro seguirá por meio de pagamentos mensais durante todo a vigência da contratação, conforme etapas dispostas na tabela abaixo:

Evento	Entrega	Prazo Estimado	Responsável	Efeito
1	Aceite provisório mensal	Até 5 (cinco) dias após término do período de prestação dos serviços.	Contratante	Aceite técnico da prestação dos serviços
2	Aceite definitivo mensal	Até 10 (dez) dias após a emissão do Termo de Recebimento Provisório e verificação da qualidade e quantidade da solução.	Contratante	Aceite da prestação dos serviços e solicitação de emissão da Nota Fiscal / Fatura
3	Emissão e entrega da Nota fiscal / Fatura	Até 10 (dez) dias úteis após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo.	Contratada	Fatura dos serviços prestados
4	Pagamento mensal dos serviços	Até 30 (trinta) dias do recebimento da Nota fiscal / Fatura.	Contratante	Valor mensal dos serviços solicitados pela Ordem de Serviços

14. APROVAÇÃO

Equipe de Planejamento da Contratação

Integrantes Requisitantes	Integrantes Técnicos	Integrante Administrativo
PAULO HENRIQUE VIEIRA DE ALMEIDA JÚNIOR SIAPE: 3328206	DAVID AMARAL AVELINO SIAPE: 3336295 RICARDO	CRISTIANO DE ARAÚJO SILVA

SILVINO CÉSAR SILVEIRA SIAPE: 3.303.702	RICARDO ALEXANDRE ARAUJO SILVA SIAPE: 1.952.081	SIAPE: 1.686.057
---	---	-------------------------

Aprovo,

Autoridade Máxima da Área de TIC
----- Avelino Medeiros da Silva Filho Subsecretaria de Tecnologia da Informação SIAPE: 3.323.433



Documento assinado eletronicamente por **Silvino César Silveira**, Coordenador(a)-Geral, em 17/01/2024, às 10:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Alexandre Araújo Silva**, Integrante Técnico, em 17/01/2024, às 11:20, conforme horário oficial de Brasília, com o emprego de certificado digital emitido no âmbito da ICP-Brasil, com fundamento § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República..
Nº de Série do Certificado: 68208268338604593171766552080



Documento assinado eletronicamente por **Cristiano de Araújo Silva**, Assistente, em 17/01/2024, às 13:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **David Amaral Avelino**, Integrante Técnico, em 18/01/2024, às 11:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Henrique Vieira de Almeida**



Júnior, Integrante Requisitante, em 18/01/2024, às 11:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Avelyno Medeiros da Silva Filho**, Subsecretário(a) de Tecnologia da Informação, em 18/01/2024, às 17:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cidadania.gov.br/sei-autenticacao>, informando o código verificador 14958905 e o código CRC 3AD88190.

Número do Documento de Formalização da Demanda: 256/2023

1. Informações Básicas

Área requisitante	Data da conclusão da contratação	UASG	Editado por
Subsecretaria de Tecnologia de Informação - STI	29/12/2023 00:00	550005	FRANCISCO DE FREITAS TELES NETO

Descrição sucinta do objeto

Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI), compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços.

Justificativa da prioridade

Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI), compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços relacionados a atendimento ao usuário, operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de TI do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome. (MDS) Substituição do Contrato Administrativo nº 04/2018, processo nº 71000.009476/2016-20, que encerra em fevereiro de 2024.

2. Justificativa de necessidade

O DECRETO Nº 11.392, DE 20 DE JANEIRO DE 2023 Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome, e transforma e remaneja cargos em comissão e funções de confiança. Conforme Art. 18 desse decreto, compete À Subsecretaria de Tecnologia da Informação:

Art. 18. À Subsecretaria de Tecnologia da Informação compete:

I - exercer as funções de órgão setorial e colaborar com o órgão central do Sisp na análise e na proposição de mecanismos, processos e atos normativos, com vistas ao aperfeiçoamento contínuo das atividades desenvolvidas no âmbito do Ministério;

II - monitorar, avaliar e coordenar ações relativas ao Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação e ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito do Ministério, em consonância com a Estratégia de Governança Digital da administração pública federal;

III - planejar, coordenar e supervisionar as atividades relacionadas à tecnologia da informação e comunicação, no âmbito do Ministério, diretamente ou por meio da contratação de serviços, em conformidade com as orientações emanadas do órgão central do Sisp;

IV - propor políticas e diretrizes referentes ao planejamento, à implementação e à manutenção das atividades relativas à governança de tecnologia da informação e comunicação;

V - participar da elaboração e do acompanhamento do orçamento relativo às atividades de tecnologia da informação e comunicação;

VI - planejar, coordenar e orientar as ações de aquisição e de gestão de contratos relativos a bens e serviços de tecnologia da informação e comunicação e aprovar tecnicamente os processos pertinentes;

VII - supervisionar os contratos e os convênios de prestação de serviços relacionados com tecnologia da informação e comunicação, no âmbito de suas competências;

VIII - definir, implementar e monitorar metodologia de gestão de riscos de tecnologia da informação e comunicação, em alinhamento com as práticas e instruções disponibilizadas pelos órgãos de controle interno e externo;

IX - promover a prospecção, o planejamento, o desenvolvimento e a implementação de inovações tecnológicas;

X - instituir normas, procedimentos e padrões no âmbito de suas competências, observadas as normas gerais estabelecidas pela administração pública federal;

XI - identificar, avaliar e propor soluções de tecnologia para subsidiar as atividades finalísticas das unidades do Ministério;

XII - planejar, coordenar, gerir e supervisionar projetos e processos de desenvolvimento e manutenção de sistemas;

XIII - coordenar ações para a evolução e o desenvolvimento do sistema de comunicação de voz e dados e da rede local com e sem fio;

XIV - estabelecer e coordenar a execução da política de segurança da informação e comunicação e segurança cibernética e implementar a gestão de riscos de tecnologia da informação e comunicação, no âmbito do Ministério; e

XV - planejar, coordenar e supervisionar a execução das atividades relacionadas ao Sisp.

Em especial, compete à Coordenação-Geral de Infraestrutura da Subsecretaria de Tecnologia da Informação garantir o planejamento, gestão, monitoramento e evolução dos serviços corporativos de suporte à infraestrutura tecnológica e segurança da informação. Nesse contexto, os órgãos da administração pública têm como prática geral a terceirização desse tipo de serviço.

Em 19/2/2018, o MDS firmou o Contrato Administrativo nº 04/2018 (Processo 71000.009476/2016-20) para "Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI), compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços relacionados a atendimento ao usuário, operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de TI do Ministério do Desenvolvimento Social". O referido contrato foi renovado e atualmente encontra-se válido até 19/2/2024. Destaca-se que os serviços têm sido prestados regularmente e sem registros de penalidades ou sanções administrativas.

Em 26/6/2020, o Ministério da Cidadania foi notificado, por meio do OFÍCIO 31925/2020-TCU/Seproc (SEI 8130412), da publicação do Acórdão 1508/2020-TCU-Plenário. O referido Acórdão faz auditoria em 55 (cinquenta e cinco) contratações públicas federais, durante o período de 1/7/2019 a 18/3/2020, com o objetivo de, a partir, especificamente, das aquisições baseadas em Unidade de Serviços Técnicos (UST), entre outras denominações similares, avaliar se a subjacente execução contratual asseguraria o emprego dos critérios capazes de efetivamente aferir os pagamentos por resultados a preços razoavelmente condizentes. A equipe de auditoria identificou, em suma, que a UST não pode ser entendida como métrica ou unidade de medida a ser adotada pela administração, sem a devida padronização, até porque a UST equivaleria à abstração tendente a refletir, na maioria dos contratos, o efeito financeiro decorrente da aplicação de parâmetros multiplicadores arbitrados, sem as devidas justificativas técnico-econômicas, resultando, assim, em quantitativos de UST sem a razoável motivação.

O Contrato Administrativo nº 04/2018 foi especificado utilizando a métrica UST. Em que pese não haver registros de problemas com a qualidade dos serviços prestados, faz-se necessário a instituição de equipe de planejamento da contratação para substituir o referido contrato, observando as seguintes recomendações do Acórdão nº 2.037/2019 – TCU – Plenário e do Acórdão 1508/2020-TCU-Plenário:

9.1.3. a fim de que, em novas contratações de serviços de tecnologia da informação, sejam observados os seguintes procedimentos:

9.1.3.1. abstenham-se de criar unidades de medida de forma unilateral, sem a ciência, a avaliação técnica e econômica e a padronização do órgão supervisor, com vistas a mitigar o risco de compartilhamento de metodologias e práticas sem a devida consistência e sem justificativas técnica e econômica, além de riscos inerentes a cenários de incomparabilidade de preços, de heterogeneidade e de assimetria de informações entre a administração e o mercado;

9.1.3.2. avaliem a economicidade dos preços estimados e contratados, realizando a análise crítica da composição de preços unitários e do custo total estimado da contratação, complementando-a com a análise da planilha de composição de custos e formação de preços dos serviços e com a análise do fator-k, submetendo as referidas análises para a avaliação e a autorização da autoridade competente, com vistas a mitigar a assimetria de informações e o risco de sobrepreço e de superfaturamento;

9.1.3.3. todos os parâmetros, pesos ou quaisquer variáveis quantitativas adotadas, que impactem o cálculo da quantidade de serviços e de seu preço, sejam devidamente justificados técnica e economicamente, com vistas a mitigar o risco de sobrepreço e superfaturamento, tendo em vista a disseminação da prática de não justificar técnica e economicamente tais parâmetros, pesos ou variáveis;

9.1.3.4. sejam implantados controles internos que assegurem a existência dos catálogos de serviços, juntamente com todos os detalhamentos cabíveis de cada serviço, como perfis profissionais, tempo estimado de execução e produtos e resultados esperados, a fim de mitigar o risco de antieconomicidade e de inobservância dos normativos já existentes, que versam sobre a clareza da solução de tecnologia da informação demandada;

9.1.3.5. os catálogos de serviços apresentem o respectivo valor monetário estimado de cada serviço, independentemente da métrica ou unidade utilizada; e

9.1.3.6. considerando os riscos inerentes às contratações baseadas em UST, entre outras denominações similares, o uso de UST em contratações por meio do Sistema de Registro de Preços (SRP) deve ocorrer somente se restar demonstrada a compatibilidade entre o uso de UST (e similares) e o SRP, tanto do ponto de vista técnico, quanto do ponto de vista financeiro, com a respectiva autorização da autoridade competente;

9.1.4. definição de critérios objetivos que devem ser observados nas análises de planilha de composição e formação de preços dos serviços e do fator-k, com vistas a mitigar o risco de fixação e de disseminação de critérios subjetivos.

Por meio do Sétimo Termo Aditivo ao Contrato Administrativo nº 04/2018 foi prorrogado, de forma excepcional, o prazo da vigência do Contrato, por mais 12 (doze) meses, contemplando-se o período de 20/02/2023 a 19/02/2024, nos termos do art. 57, § 4º, da Lei n.º 8.666, de 1993.

O planejamento da contratação de TI realizado por meio do Processo Administrativo 71000.038849/2020-56 para substituir o Contrato Administrativo nº 04/2018 foi realizado com base na Lei n.º 8.666, de 1993, e a equipe de planejamento da Contratação naquele Processo também foi desfeita. Dessa forma, conforme a orientação da Coordenação-Geral de Licitação e Contratos, o Processo Administrativo 71000.038849/2020-56 será extinto e o presente processo foi iniciado realizar uma nova contratação conforme a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 e Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 para substituir o Contrato Administrativo nº 04/2018.

RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

Pretende-se alcançar, com a pretensa contratação, os seguintes resultados:

Garantir a estratégia de TI para o Ministério da Cidadania;

Garantir o suporte à Infraestrutura tecnológica;

Garantir a confidencialidade, integridade, autenticação e irretratabilidade do acesso às informações e sistemas corporativos;

Garantir a disponibilidade, confiabilidade, segurança e controle de acesso aos sistemas corporativos;

Garantir a resposta adequada aos incidentes de segurança da informação;

Garantir os processos de gestão de serviços;

Garantir o apoio à área de desenvolvimento de sistemas e apoiar na disponibilização e manutenção dos sistemas de informação.

3. Materiais/Serviços

3.1 Materiais

Nenhum material incluído.

3.2 Serviços

Nº do item	Grupo	Descrição	Qtd	Val. unit. (R\$)	Val. total (R\$)
1		SERVICOS PARA A INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMACAOE COMUNICACAO (TIC), NAO CLASSIFICADOS EM OUTROS TOPICOS	1,00	8.000.000,00	8.000.000,00

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

Despacho: INTEGRANTE REQUISITANTE

SILVINO CESAR SILVEIRA

Despacho: INTEGRANTE TÉCNICO

RICARDO ALEXANDRE ARAUJO SILVA

Despacho: Responsavel da Atualização das informações do PCA 2023

MARILIA TOLENTINO DA SILVA

Despacho: Responsavel da Atualização das informações do PCA 2023

ALOISIO VIANA LUCENA

5. Acompanhamento

Nenhum acompanhamento incluído.

6. Relacionamentos

Nenhum relacionamento encontrado.



**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À
FOME
ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR**

Processo Administrativo nº 71000.069375/2023-37

Contratação de Central de Serviços de atendimento técnico remoto e presencial (Níveis 1 e 2) para os usuários de TIC e Contratação de serviços técnicos especializados em monitoramento, suporte, operação e modernização (Nível 3) da infraestrutura de TIC do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS.

Brasília 15, janeiro de 2024

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
17/10/2023	1.0	Finalização da primeira versão do documento	Equipe de Planejamento da Contratação
15/01/2024	2.0	Revisão da equipe de planejamento da contratação	Equipe de Planejamento da Contratação

INTRODUÇÃO

O Estudo Técnico Preliminar – ETP é o documento constitutivo da primeira etapa do planejamento de uma contratação, que caracteriza o interesse público envolvido e a sua melhor solução. Ele serve de base ao Termo de Referência a ser elaborado, caso se conclua pela viabilidade da contratação.

O ETP tem por objetivo identificar e analisar os cenários para o atendimento de demanda registrada no Documento de Formalização da Demanda – DFD, bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar a tomada de decisão e o prosseguimento do respectivo processo de contratação.

Referência: Inciso XI, do art. 2º e art. 11 da IN SGD/ME nº 94/2022.

1. INFORMAÇÕES BÁSICAS

- 1.1. Processo SEI: 71000.069375/2023-37
- 1.2. CONTRATAÇÕES DE TIC

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

A contratação visa atender a necessidade de continuidade dos serviços técnicos especializados de gerenciamento técnico, operação e sustentação de infraestrutura de TIC, em substituição ao atual Contrato n° 04/2018, com o intuito de:

- a) Substituir o uso da métrica de Unidade de Serviços Técnicos (UST's) para Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação, conforme Acórdão n° 2.037/2019 – TCU – Plenário;
- b) Aprimorar os processos de gestão e governança de TI;
- c) Garantir a integridade dos dados e informações;
- d) Manter e aprimorar as soluções de segurança da informação e infraestrutura tecnológica;
- e) Entregar serviços de TIC alinhados às necessidades de negócio do Ministério, registrados no PEI 20023-2026;
- f) Monitorar a disponibilidade dos serviços de TIC do Ministério;
- g) Executar atividades em serviços de suporte técnico por meio de central de serviços;
- h) Mitigar o risco de descontinuidade dos serviços de suporte técnico níveis N1, N2 e N3, atualmente sob contratação em caráter excepcional.

2.1. Motivação/Justificativa

Compete à Coordenação-Geral de Infraestrutura da Subsecretaria de Tecnologia da Informação garantir o planejamento, gestão, monitoramento e evolução dos serviços corporativos de suporte à infraestrutura tecnológica e segurança da informação. Nesse contexto, os órgãos da administração pública têm como prática geral a terceirização desse tipo de serviço.

2.1.1. Em 19/2/2018, o então Ministério do Desenvolvimento Social, mais tarde incorporado ao Ministério da Cidadania, atualmente Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome, firmou o Contrato Administrativo n° 04/2018 (Processo 71000.009476/2016-20) para "Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI), compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços relacionados a atendimento ao usuário, operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de TI do Ministério do Desenvolvimento Social". O referido contrato foi renovado, por meio do sexto termo aditivo (SEI 12851293), e atualmente encontra-se válido até 19/2/2023.

2.1.2. Destaca-se que os serviços têm sido prestados regularmente e sem registros de penalidades ou sanções administrativas.

2.1.3. Em 26/6/2020, o Ministério da Cidadania foi notificado, por meio

do OFÍCIO 31925/2020-TCU/Seproc (SEI 8130412), da publicação do Acórdão 1508/2020-TCU-Plenário. O referido Acórdão faz auditoria em 55 (cinquenta e cinco) contratações públicas federais, durante o período de 1/7/2019 a 18/3/2020, com o objetivo de, a partir, especificamente, das aquisições baseadas em Unidade de Serviços Técnicos (UST), entre outras denominações similares, avaliar se a subjacente execução contratual asseguraria o emprego dos critérios capazes de efetivamente aferir os pagamentos por resultados a preços razoavelmente condizentes. A equipe de auditoria identificou, em suma, que a UST não pode ser entendida como métrica ou unidade de medida a ser adotada pela administração, sem a devida padronização, até porque a UST equivaleria à abstração tendente a refletir, na maioria dos contratos, o efeito financeiro decorrente da aplicação de parâmetros multiplicadores arbitrados, sem as devidas justificativas técnico-econômicas, resultando, assim, em quantitativos de UST sem a razoável motivação.

2.1.4. O Contrato Administrativo nº 04/2018 foi especificado utilizando a métrica UST. Em que pese não haver registros de problemas com a qualidade dos serviços prestados, faz-se necessário a instituição de equipe de planejamento da contratação para substituir o referido contrato, observando as seguintes recomendações do Acórdão 1508/2020-TCU-Plenário:

9.1.3. a fim de que, em novas contratações de serviços de tecnologia da informação, sejam observados os seguintes procedimentos:

9.1.3.1. abstenham-se de criar unidades de medida de forma unilateral, sem a ciência, a avaliação técnica e econômica e a padronização do órgão supervisor, com vistas a mitigar o risco de compartilhamento de metodologias e práticas sem a devida consistência e sem justificativas técnica e econômica, além de riscos inerentes a cenários de incomparabilidade de preços, de heterogeneidade e de assimetria de informações entre a administração e o mercado;

9.1.3.2. avaliem a economicidade dos preços estimados e contratados, realizando a análise crítica da composição de preços unitários e do custo total estimado da contratação, complementando-a com a análise da planilha de composição de custos e formação de preços dos serviços e com a análise do fator-k, submetendo as referidas análises para a avaliação e a autorização da autoridade competente, com vistas a mitigar a assimetria de informações e o risco de sobrepreço e de superfaturamento;

9.1.3.3. todos os parâmetros, pesos ou quaisquer variáveis quantitativas adotadas, que impactem o cálculo da quantidade de serviços e de seu preço, sejam devidamente justificados técnica e economicamente, com vistas a mitigar o risco de sobrepreço e superfaturamento, tendo em vista a disseminação da prática de não justificar técnica e economicamente tais parâmetros, pesos ou variáveis;

9.1.3.4. sejam implantados controles internos que assegurem a existência dos catálogos de serviços, juntamente com todos os detalhamentos cabíveis de cada serviço, como perfis profissionais, tempo estimado de execução e produtos e resultados esperados, a fim de mitigar o risco de antieconomicidade e de inobservância dos normativos já existentes, que versam sobre a clareza da solução de tecnologia da informação demandada;

9.1.3.5. os catálogos de serviços apresentem o respectivo valor monetário estimado de cada serviço, independentemente da métrica ou unidade utilizada; e

9.1.3.6. considerando os riscos inerentes às contratações baseadas em UST, entre outras denominações similares, o uso de UST em contratações por meio do Sistema de Registro de Preços

(SRP) deve ocorrer somente se restar demonstrada a compatibilidade entre o uso de UST (e similares) e o SRP, tanto do ponto de vista técnico, quanto do ponto de vista financeiro, com a respectiva autorização da autoridade competente;

9.1.4. definição de critérios objetivos que devem ser observados nas análises de planilha de composição e formação de preços dos serviços e do fator-k, com vistas a mitigar o risco de fixação e de disseminação de critérios subjetivo

3. ÁREA REQUISITANTE

Área Requisitante (Unidade/Setor/Departamento): Subsecretaria de Tecnologia da Informação	
Responsável pela demanda: Silvino César Silveira	Matrícula/SIAPE: 3.339.702
E-mail: silvino.silveira@mds.gov.br	Telefone: (61) 2030.2211

4. NECESSIDADES DE NEGÓCIO

4.1. Central de Serviços de atendimento técnico remoto e presencial (Níveis 1 e 2) para os usuários de TIC.

4.1.1. A Central de Serviços de primeiro nível é um serviço essencial para o funcionamento diário do MDS. Consiste na manutenção de uma central de atendimento para receber os chamados abertos por usuários do Ministério, através de vários canais, para prestar o primeiro nível de atendimento ao chamado do usuário e para escalonar o mesmo para a equipe adequada quando necessário.

4.1.2. O atendimento técnico presencial é responsável por se deslocar até o usuário para resolver o chamado aberto in loco. Esse atendimento também é essencial para o funcionamento das áreas fins do MDS, resolvendo rapidamente problemas técnicos que possam impactar o serviço dos usuários.

4.1.3. Principais funcionalidades a serem atendidas:

Necessidade 1

id	Funcionalidade	Envolvidos
1	Atendimento por meio telefônico, chat, portal, e-mail ou meio de comunicação segura, disponibilizado pela CONTRATADA, para abertura de chamados e atendimento remoto de 1º Nível	Usuários de Tecnologia da Informação do MDS
2	Realização de suporte técnico presencial em serviços de infraestrutura de TIC, em 2º Nível de atendimento	
3	Instalação e configuração de sistemas operacionais, softwares e aplicativos determinados e homologados pelo MDS em equipamentos de TIC utilizados por seus usuários	
4	Suporte, diagnóstico e solução de problemas de softwares instalados em equipamentos de TIC utilizados pelos usuários	
5	Instalação e configuração de equipamentos de TIC na rede de computadores do MDS	
6	Suporte aos usuários do MDS em reuniões presenciais, de teleconferência e videoconferência	
7	Registro, acompanhamento e encerramento de chamados, por meio de ferramenta de Gestão de Service Desk	
8	Instalação e configuração de dispositivos de hardware internos e periféricos em equipamento	

4.2. Serviços técnicos especializados em monitoramento, suporte, operação e modernização da infraestrutura de TIC.

4.2.1. Consiste na manutenção dos níveis de qualidade operacional dos principais ambientes e sistemas do MDS em regime 24/7/365, garantindo o atendimento das necessidades dos técnicos do Ministério e dos usuários desses sistemas por todo o país. A manutenção desses ambientes e sistemas é essencial para o adequado funcionamento do MDS.

4.2.2. Principais funcionalidades a serem atendidas:

Necessidade 2

id	Funcionalidade	Envolvidos
1	Implementação de processos eficientes de gestão de incidentes, de problemas, de mudanças e de configurações	<p>Usuários de Tecnologia da Informação do MDS</p> <p>Público externo que acessa os sistemas e serviços do MDS</p>
2	Administrar todos os componentes de infraestrutura e execução de políticas relacionadas ao backup de dados (backup)	
3	Suporte à elaboração das políticas de cópia de segurança (backup) de dados, configurações, imagens, serviços e servidores de rede	
4	Emitir relatórios técnicos de uso, disponibilidade, desempenho e itens contemplados na rotina de backup	
5	Administrar, sustentar e monitorar os serviços de virtualização do ambiente para garantir a disponibilidade de servidores de redes, aplicativos, sistemas operacionais e demais serviços	
6	Gerir os Serviços Corporativos (Mensageria, domínio, diretório, impressão Corporativa, Windows Server) on-premises ou em nuvem	
7	Administrar, monitorar e configurar os Sistemas Operacionais (Windows, Linux e etc) que executam serviços na rede Corporativa do MDS	
8	Administrar todos os componentes de infraestrutura e execução de políticas relacionadas ao armazenamento de dados (storage)	
9	Emitir relatórios técnicos de uso, disponibilidade, desempenho relacionadas ao armazenamento de dados (storage)	
10	Administrar os serviços de rede e telefonia do MDS	
11	Gerenciar e monitorar enlaces de rede de longa distância	
12	Gerenciar e monitorar o tráfego, uso de recursos e equipamentos da infraestrutura de redes	
13	Administrar as soluções de gerenciamento e monitoramento de ativos de rede, serviços de rede, serviços de TI, servidores	
14	Administrar os ativos de redes de dados e telefonia IP, LAN, WAN e WLAN, com e sem fio do MDS	
15	Controlar o ambiente de operação (temperatura ambiente, estabilidade de energia elétrica)	
16	Monitorar a infraestrutura de rack para servidores, switches, dispositivos de armazenamento de dados e ativos de rede	
17	Gerenciar os servidores da infraestrutura de TIC do MDS	
	Monitorar o desempenho dos equipamentos e emitir	

18	análise de desempenho dos servidores e sistemas operacionais
19	Administrar os serviços de mensageria, impressão, acesso remoto e de aplicações
20	Configurar e atualizar os sistemas operacionais Windows Server e Linux do ambiente de TI do MDS
21	Monitorar o desempenho dos aplicativos e Sistemas Operacionais instalados no ambiente de TI
22	Administrar soluções de virtualização do ambiente de TI
23	Administrar soluções de balanceamento de carga dos servidores e serviços instalados no ambiente de TI
24	Gerenciar os servidores de domínio do MDS
25	Administrar serviços de autenticação, usuários, estações de trabalho
26	Monitorar e configurar os serviços de impressão Corporativa

4.3. Manter e aprimorar as soluções de Segurança da Informação e Infraestrutura Tecnológica.

4.3.1. A modernização da infraestrutura em termos de segurança vem se tornando cada vez mais vital ao alcance dos objetivos estratégicos, entretanto, com o advento da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD e, considerando que o Ministério lida com uma vasta gama de dados dos cidadãos brasileiros, o zelo pela segurança precisa ser robusto e contínuo. Tal necessidade é reforçada pela Estratégia de Governo Digital 2020-2022, publicada através do DECRETO Nº 10.332, DE 28 DE ABRIL DE 2020 que, dentre outros, possui objetivos que buscam monitorar os riscos de segurança cibernética nas plataformas compartilhadas de governo digital e definir padrão mínimo de segurança cibernética a ser aplicado nos canais e serviços digitais.

4.3.2. Com a publicação de diversas legislações voltadas à Segurança da Informação no âmbito do governo federal, o MDS averiguou necessidades a serem implementadas, de maneira que aprimorem a gestão de SIC e mantenham a conformidade com as legislações vigentes:

- a) Lei 13.709, de 14/08/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- b) Decreto 9.637, de 26/12/2018 - Institui a Política Nacional de Segurança da Informação.
- c) Decreto nº 10.641, de 02/03/2021 - Estratégia Nacional de Segurança Cibernética - ECiber.
- d) Decreto 10.222 de 05/02/2020 - Aprova a Estratégia Nacional de Segurança Cibernética.
- e) Instrução Normativa GSI/PR nº 01/2008 e suas normas complementares - Disciplina a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal, direta e indireta, e dá outras providências.
- f) Instrução Normativa GSI/PR nº 03/2021 - Dispõe sobre os processos relacionados à gestão de segurança da informação nos órgãos e nas entidades da administração pública federal

4.3.3. Dentro dessa linha, o MDS aprovou e está em processo de publicação interna de sua Política de Segurança da Informação (POSIN).

4.3.4. Assim, é essencial que seja efetuado o tratamento dos recursos de segurança da informação existentes, bem como a implementação de processos que

garantam a continuidade dos serviços e proteção das informações do MDS.

4.3.5. Principais funcionalidades a serem atendidas:

Necessidade 3

id	Funcionalidade	Envolvidos
1	Elaborar relatórios de vulnerabilidades, riscos nos sistemas e nas soluções de TIC, constando as medidas tomadas e propostas de melhorias	Usuários de Tecnologia da Informação do MDS
2	Homologar <i>softwares</i> proprietários e/ou livres quanto aos requisitos de segurança para uso na rede	
3	Administrar as soluções destinadas à Segurança da Infraestrutura de Rede, sejam elas físicas, virtuais, on-premisses ou em nuvem	
4	Utilizar soluções de segurança, criptografia e proteção de dados e e-mail	
5	Pesquisar vulnerabilidades e ameaças que possam comprometer o funcionamento da rede de dados do MDS	
6	Executar as políticas de segurança da informação e garantir a segurança das redes e ativos da infraestrutura de TI	
7	Analisar e corrigir falhas, erros, alertas de desempenho e funcionamento relacionados à Segurança da Informação	
8	Realizar alterações e configuração das ferramentas de segurança	
9	Gerenciar e proteger a integridade das configurações dos Itens de Configuração (IC) da infraestrutura de TI	
10	Executar rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle, operação e funcionamento adequado dos serviços de TI	
11	Executar rotinas e procedimentos para garantir a disponibilidade de serviços de diretório	

5. **NECESSIDADES TECNOLÓGICAS**

5.1. Administrar, configurar e gerenciar as seguintes soluções:

Necessidade 4

id	Tipo	Solução
1	Segurança da Informação	CheckPoint (ou similar)
		Big-IP F5
		Symantec Endpoint Protection
		Symantec Altiris
		Symantec Data Center Security Server Manager
2	Infraestrutura de Backup	Veritas NetBackup / OpsCenter
3	Banco de Dados	SQL Server
		POSTGRESQL
		ORACLE
		IBM DB2
		MYSQL
4	Sistema Operacional	LINUX
		Microsoft
5	Ambiente Virtualizado	VMWARE

6	Ambiente de Redes	Switches de acesso (Brocade, Extreme, Avaya)	
		Switches de distribuição e Core (Brocade)	
		Equipamentos WIFI - Aruba	
		Zabbix	
7	Serviços Corporativos	Active Directory,	
		Center Configuration Manager	
		Center Operations Manager	
		DHCP	
		DNS	
		FTP	
		Microsoft Systems	MS Exchange
			Office 365
			Windows Server
			Outros
Servidor de arquivos			
Serviços de impressão corporativa			
VPN			
8	Ferramentas e Aplicações	Ambiente QlikView	
		Autodesk Network Licence Manager	
		Commvault	
		OPENSIFT	
		SAP BusinessObjects BI platform	
		Varonis	
9	Armazenamento	NetApp	
10	Sistemas	Java	
		PHP	
		Python	

5.2. Por se tratar de uma contratação que deve se orientar pelas melhores práticas de gestão de serviços de TIC, é imprescindível que os recursos envolvidos na execução dos serviços sejam qualificados adequadamente. Assim, para se estabelecer um parâmetro de qualidade que ateste as habilidades e competências dos profissionais que serão disponibilizados para execução dos serviços, foram definidos requisitos mínimos de qualificação profissional, baseado em 3 (três) critérios:

- a) Formação acadêmica;
- b) Certificações técnicas;
- c) Experiência profissional.

5.3. Os requisitos foram definidos a partir do Contrato Administrativo nº 04/2018, bem como os requisitos de outros contratos da administração pública.

5.3.1. Os requisitos de experiência e das especificações técnicas para cada um dos serviços escopo desta contratação serão detalhadas nos anexos do Termo de Referência:

Requisito	Documento SEI
ANEXO I - Descrição do ambiente de tecnologia da informação	14495513
ANEXO II - Descrição dos Serviços para o LOTE 1	14495517
ANEXO III - Descrição dos Serviços para o LOTE 2	14495521
ANEXO IV - Qualificação Técnica por perfil de profissional	14498217
ANEXO XV - Ferramenta de ITSM - LOTE 1	14495524
ANEXO XVI - Configuração Técnica do Link - LOTE 1	14495525

5.3.2. Os serviços discriminados no item acima são coincidentes com os abrangidos na Portaria SGD/ME Nº 1.070, de 1 de junho de 2023, que estabelece:

2.3.2. São serviços abrangidos pelo modelo de referência:

- a) Gerenciamento de Serviços de TIC;
- b) Sustentação de Aplicações;
- c) Armazenamento e Backup;
- d) Sustentação de Banco de Dados;
- e) Administração de Dados;
- f) Conectividade e Comunicação;
- g) Segurança de TIC;
- h) Monitoramento de Serviços de TI;
- i) Suporte Técnico de Microinformática.

6. DEMAIS REQUISITOS NECESSÁRIOS E SUFICIENTES À ESCOLHA DA SOLUÇÃO DE TIC

6.1. Requisitos Legais

6.1.1. Considerando a legislação vigente, destacadamente o art. 3º do Decreto nº 9.507/2018, que dispõe sobre a execução indireta mediante contratação de serviços na administração pública federal, estabelece os serviços considerados 'auxiliares, instrumentais ou acessórios', quando não relacionados ao exercício do poder de polícia, poderão ser objeto de execução indireta – definição alinhada àquela apresentada no Decreto-Lei nº 200/1967. Nesse contexto, o objeto da contratação se enquadra na definição de atividades auxiliares, instrumentais ou acessórias e não envolve de tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle, nem atividades que sejam considerados estratégicos para o órgão ou a entidade, cuja terceirização possa colocar em risco o controle de processos e de conhecimentos e tecnologias e não estão relacionadas ao poder de polícia, de regulação, de outorga de serviços públicos e de aplicação de sanção.

6.1.2. Também, em harmonia com o art. 3º do Decreto nº 9.739/2019, que estabelece medidas de eficiência organizacional para o aprimoramento da administração pública federal, as medidas de fortalecimento da capacidade institucional dos órgãos federais devem observar determinadas diretrizes, dentre elas, o aumento da eficiência, eficácia e efetividade do gasto público e da ação administrativa, a orientação para resultados e a orientação para as prioridades de Governo. Nesse contexto, a pretensão contratual se alinha a tais diretrizes, uma vez que as atividades de operação e suporte técnico especializado em infraestrutura de TIC, a serem executadas de forma terceirizada, contribuem com o aumento da eficiência, da eficácia e da efetividade do gasto público ao passo que possibilitam que o foco do trabalho dos servidores do quadro próprio seja orientado às prioridades de Governo e direcionado à obtenção de resultados, vez que as atividades consideradas acessórias serão repassadas à CONTRATADA.

6.1.3. Por fim, o art. 3º da Portaria 1.070/2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal, é de utilização obrigatória para a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação. Assim, a pretensão contratual alinha-se ao disposto na referida portaria, em seu Anexo I.

6.1.4. Principais Leis, Decretos, Instruções Normativas e Portarias utilizadas:

id	Tipo	Requisito
-----------	-------------	------------------

1	Legal	Lei Federal nº 12.846/2013: dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências
2	Legal	Lei Federal nº 14.133/2021: estabelece normas gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios
3	Legal	Lei Complementar nº 123/2006: institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, e dá outras providências
4	Legal	Decreto nº 7.174/2010: regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União
5	Legal	Decreto nº 7.579/2011: dispõe sobre o Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP, do Poder Executivo federal
6	Legal	Decreto 7.746/2012: regulamenta o art. 3º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, para estabelecer critérios e práticas para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração pública federal direta, autárquica e fundacional e pelas empresas estatais dependentes, e institui a Comissão Interministerial de Sustentabilidade na Administração Pública – CISAP
7	Legal	Decreto nº 8.420/2015: regulamenta a Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, que dispõe sobre a responsabilização administrativa de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira e dá outras providências
8	Legal	Decreto nº 9.507/2018: dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União
9	Legal	Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 26 de maio de 2017: dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional
10	Legal	Instrução Normativa SGD/MGI nº 6, de 29 de março de 2023, que regulamenta os requisitos e procedimentos para aprovação de contratações ou de formação de atas de registro de preços, a serem efetuados por órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo federal, relativos a bens e serviços de tecnologia da informação e comunicação - TIC.
11	Legal	Instrução Normativa SEGES/MP nº 49, de 30 de junho de 2020: Altera a Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017, que dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional

12	Legal	Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022: dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.
13	Legal	Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

6.2. Requisitos de Segurança da Informação

id	Tipo	Requisito
1	Segurança da Informação	A CONTRATADA deverá manter o mais rigoroso sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que a ela venham a ser confiados ou que venha a ter acesso em razão da execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros
2	Segurança da Informação	Adotar todas as medidas para evitar o vazamento de dados e fraudes digitais nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica
3	Segurança da Informação	Garantir a rastreabilidade das ações realizadas nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica, mantendo trilha(s) de auditoria de segurança da informação e evitar o vazamento de informações
4	Segurança da Informação	Assegurar o adequado tratamento de dados pessoais e informações classificadas dos quais venha a ter conhecimento ou manusear em razão da execução dos serviços, nos termos da Lei Federal nº 13.709/2018 e em aderência aos requisitos de segurança da informação vigentes no MDS
5	Segurança da Informação	Assegurar a gestão de riscos e incidentes e tomar todas as medidas necessárias para preveni-los com ações de mitigação e contingenciamento

6.3. Requisitos de Metodologia de trabalho

id	Tipo	Requisito
1	Metodologia de Trabalho	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®.
2	Metodologia de Trabalho	Observar as políticas, normas e procedimentos institucionais de gerenciamento de serviços de TIC e de Segurança da Informação estabelecidas no MDS, bem como padrões e normativos gerais tais como ANSI/TIA/EIA, ISO, ABNT e demais normas vigentes no âmbito da Administração Pública Federal.
3	Metodologia de Trabalho	Garantir que os profissionais designados para a prestação dos serviços tenham o perfil/profissional e a qualificação técnica aderente as exigências contratuais e aos recursos de

		tecnologia da informação.
4	Metodologia de Trabalho	Adequar-se as tecnologias existentes e as novas tecnologias adotadas pelo MDS a partir da comunicação do órgão.
5	Metodologia de Trabalho	Capacitar e atualizar os profissionais designados para a prestação dos serviços em funções das tecnologias adotados pelo órgão ou que venha à adotar.

6.4. Requisitos de Capacitação

id	Tipo	Requisito
1	Capacitação	Todos os profissionais da CONTRATADA diretamente envolvidos na execução do CONTRATO devem possuir capacitação mínima adequada para execução dos serviços

6.5. Requisitos de Habilitação Técnica

6.5.1. É obrigatório o estabelecimento de parâmetros objetivos para análise da comprovação (atestados de capacidade técnico operacional) de que a licitante já tenha fornecido serviços pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação (art. 67, inciso VI, § 5º, da Lei 14.133/2021) sendo, na interpretação do Tribunal de Contas da União (AC-2696/2019), irregular a exigência de atestado de capacidade técnica com quantitativo mínimo superior a 50% do quantitativo de bens e serviços que se pretende contratar, exceto se houver justificativa técnica plausível.

6.5.2. Dessa forma, no entendimento da EQUIPE DE PLANEJAMENTO, as exigências a serem estabelecidas não restringem a competitividade do processo licitatório de forma desmesurada. O princípio que refuta a restrição ao caráter competitivo não é absoluto: normas que disciplinam as licitações públicas devem ser 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 (Manual de Licitações e Contratos TCU 4ª Edição).

6.5.3. Além de todo o exposto, para a presente contratação, os requisitos de habilitação técnica foram definidos tendo como parâmetro os critérios do Pregão Eletrônico que deu origem ao Contrato Administrativo nº 04/2018 e estão descritos no ANEXO V - REQUISITOS PARA HABILITAÇÃO TÉCNICA (Documento SEI Nº 14495539).

7. ESTIMATIVA DA DEMANDA - QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS

7.1. Dimensionamento dos serviços - Níveis 1 e 2 - CENTRAL DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TÉCNICO REMOTO E PRESENCIAL (NÍVEIS 1 E 2) PARA OS USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

7.1.1. Para realizar o dimensionamento dos serviços de Níveis 1 e 2, os seguintes requisitos técnicos foram consideradas pela equipe de planejamento da contratação:

- a) O horário de atendimento técnico remoto deverá ser de 7:00 às 21:00 (14 horas diárias de atendimento);
- b) O horário de atendimento técnico presencial deverá ser de 7:00 às 21:00 (14 horas diárias de atendimento);
- c) O horário do monitoramento dos recursos de TIC do MDS deverá ser em 24x7x365 (24 horas por dia, todos os dias do ano);
- d) Durante todo o horário de atendimento técnico presencial, deverá ter pelo menos 1 (um) responsável técnico disponível nas dependências do Ministério;
- e) Durante todo o horário de atendimento técnico presencial, deverá ter

por pelo menos 1 (um) analista para dar suporte à ferramenta de ITSM;

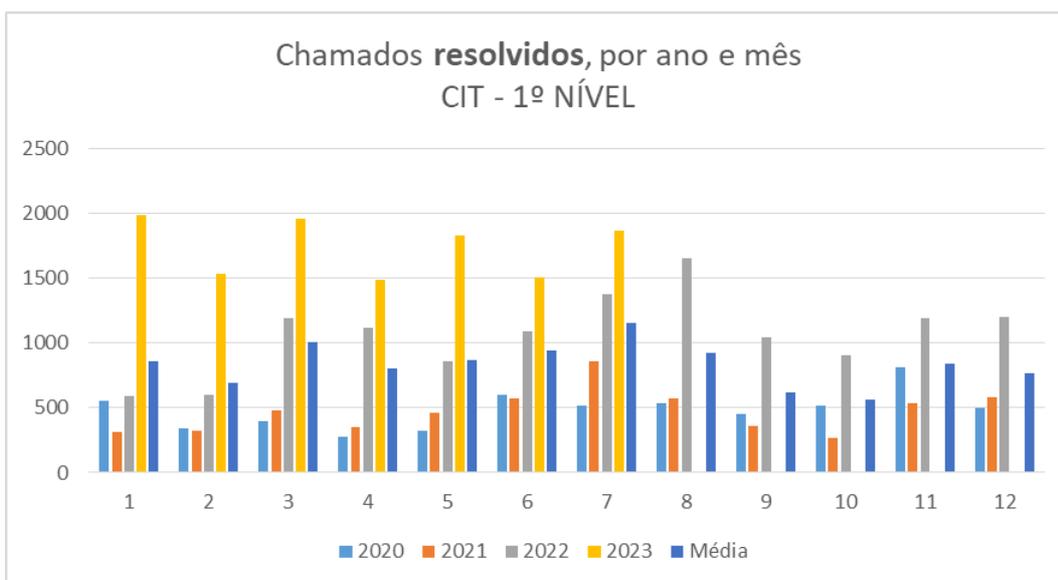
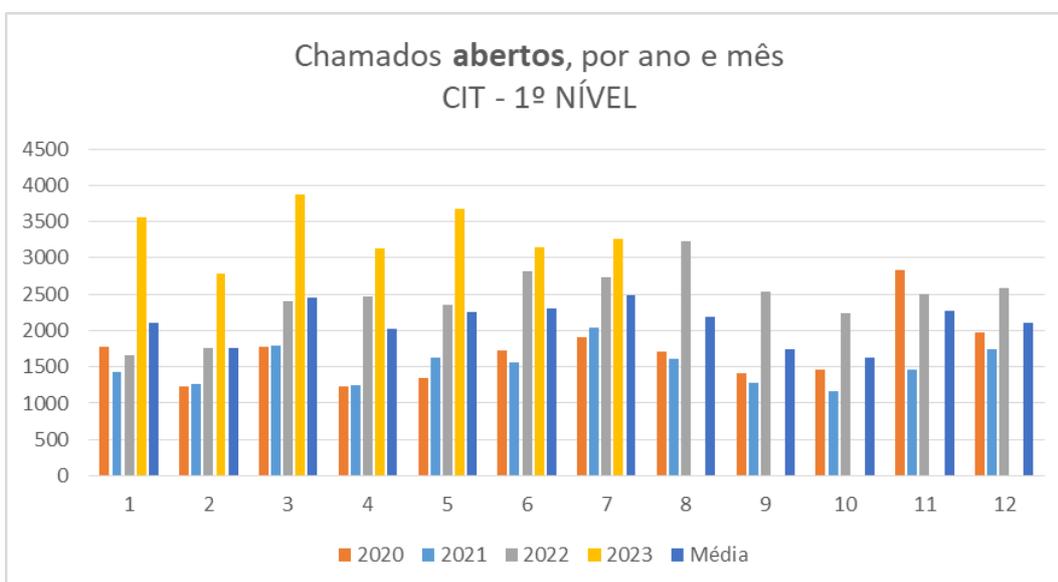
f) Durante todo o período de atendimento presencial, todas as unidades do Ministério deverão ter no mínimo 1 (um) técnico de suporte presencial disponível. A quantidade mínima de técnicos de suporte para o atendimento presencial de cada unidade do Ministério está estimada na Tabela IV-A - Qualificação Técnica por Perfil Profissional - Lote 1, ANEXO IV - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA POR PERFIL DE PROFISSIONAL (SEI 14498217).

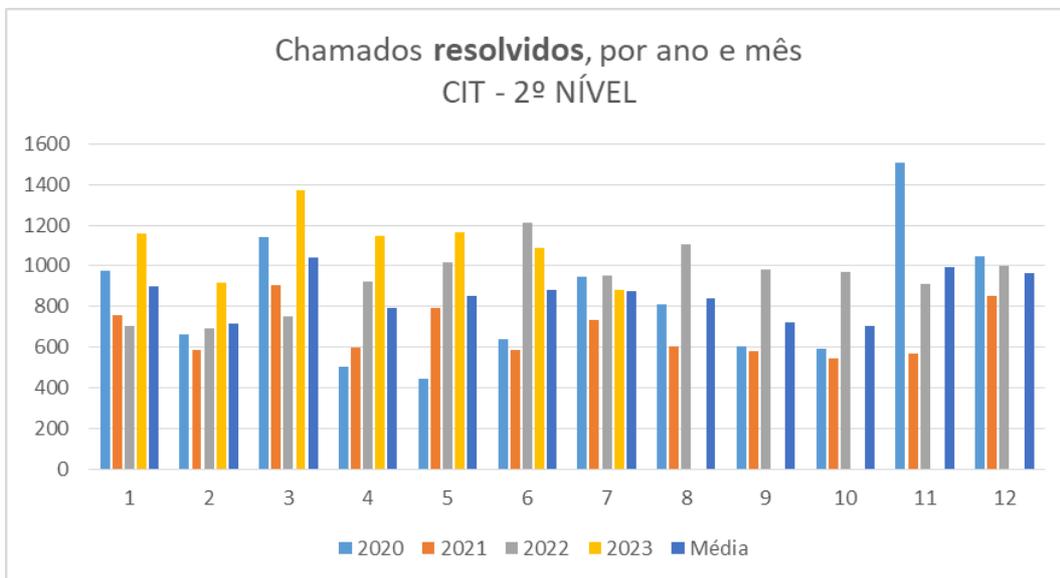
g) Fornecimento de ferramenta de ITSM, incluindo instalação, configuração e manutenção.

7.1.2. Histórico de chamados

7.1.2.1. Os dados de chamados de Jan/2020 a Jul/2023 são apresentado nas Tabelas I-E, no Anexo I.

7.1.2.2. Os gráficos a seguir, gerados a partir da referida tabela, mostram os chamados atendidos pela equipe atual de Jan/2020 a Jul/2023:





7.1.3. Quantidade de profissionais:

Item	Níveis 1 e 2 - Profissionais	Perfil Profissional *	Quantidade ATUAL	Quantidade ESTIMADA
-	Preposto	ASUCOMP-03	1	1
1	Responsável Técnico	ASUCOMP-02	-	2
2	Técnico em Informática - Tipo I	TECSUP-02	15	15
3	Técnico em Informática - Tipo II	TECSUP-03	10	13
4	Técnico em Informática - Tipo III	TECSUP-03	-	4
TOTAL			26	35

* Fonte: Portaria SGD/ME Nº 1.070, de 1 de junho de 2023.

7.1.4. Dimensionamento da equipe para os serviços de Nível 1 - Central de Serviços de Atendimento e Monitoramento Remotos.

a) Profissional responsável pelo atendimento remoto (Nível 1) dos usuários de tecnologia da informação.

b) Quantidade de profissionais alocados para o atendimento no horário de atendimento técnico remoto, em acordo com o item 7.1.1.a.

c) Todos os chamados listados nas Tabelas I-E (Anexo I) são atendidos, atualmente, por uma equipe de 15 Técnicos de Informática - tipo I remotos.

7.1.4.1. Como a empresa atual tem atendido os níveis de serviços acordados, opta-se por manter este valor:

a) 15 (quinze) Técnicos de Informática - Tipo I para o Nível 1 Remoto.

7.1.5. Quantidade de profissionais alocados para o monitoramento do ambiente em 24x7x365 (24h por dia, durante todos os dias do ano).

a) Profissional responsável pelo monitoramento remoto 24x7x365 do ambiente de tecnologia da informação do MDS.

b) O serviço de monitoramento do ambiente em 24x7x365 é previsto no item 7.1.1.c.

7.1.5.1. Neste caso, para realizar o monitoramento, estima-se a necessidade mínima de:

a) uma ilha de atendimento 24x7x365, com 4 (quatro) Técnicos de

Informática - Tipo III.

7.1.6. Dimensionamento da equipe para os serviços de **Nível 2 - Central de Serviços para o Atendimento Presencial.**

a) Profissional responsável pelo atendimento presencial (Nível 2) dos usuários de tecnologia da informação.

b) A equipe atual que atende o Nível 2 presencial é composta por 10 profissionais.

c) Para atender a extensão do horário para 7:00 às 19:00 (item 7.1.1.b) e o aumento na quantidade de chamados esperados para 2023 em diante, opta-se por aumentar a equipe atual em 2 (dois) técnicos em informática - tipo II, presencial, conforme detalhado no Anexo IV.

d) Além disso, para atender o item 7.1.1.f, opta-se por adicionar um técnico presencial no SAAN.

7.1.6.1. Desta forma, a equipe estimada é:

a) **13 (treze) Técnicos de Informática - Tipo II para o Nível 2 Presencial.**

7.1.7. Dimensionamento da equipe de responsáveis técnicos presenciais.

a) Profissional responsável por gerenciar tecnicamente a equipe e garantir a execução dos serviços.

b) Garantir 1 (um) responsável técnico nas dependências do Ministério durante o horário de atendimento presencial, em acordo os itens 7.1.1.b e 7.1.1.d.

7.1.7.1. Assim, estima-se a necessidade mínima de:

a) **2 (dois) Responsáveis Técnicos.**

7.2. Dimensionamento dos serviços - **Nível 3 - SERVIÇOS DE MONITORAMENTO, SUPORTE, OPERAÇÃO E MODERNIZAÇÃO (NÍVEL 3) DA INFRAESTRUTURA DE TIC**

7.2.1. Para realizar o dimensionamento dos serviços para o Nível 3, as seguintes premissas foram consideradas pela equipe de planejamento da contratação:

a) Durante todo o horário de atendimento presencial do MDS, 07:00 às 21:00, deverá ter pelo menos 1 (um) técnico de cada torre disponível remotamente para atender o Ministério.

b) Visando a proatividade da equipe, os analistas de suporte de determinada torre de serviços não poderão acumular papéis com outras torres.

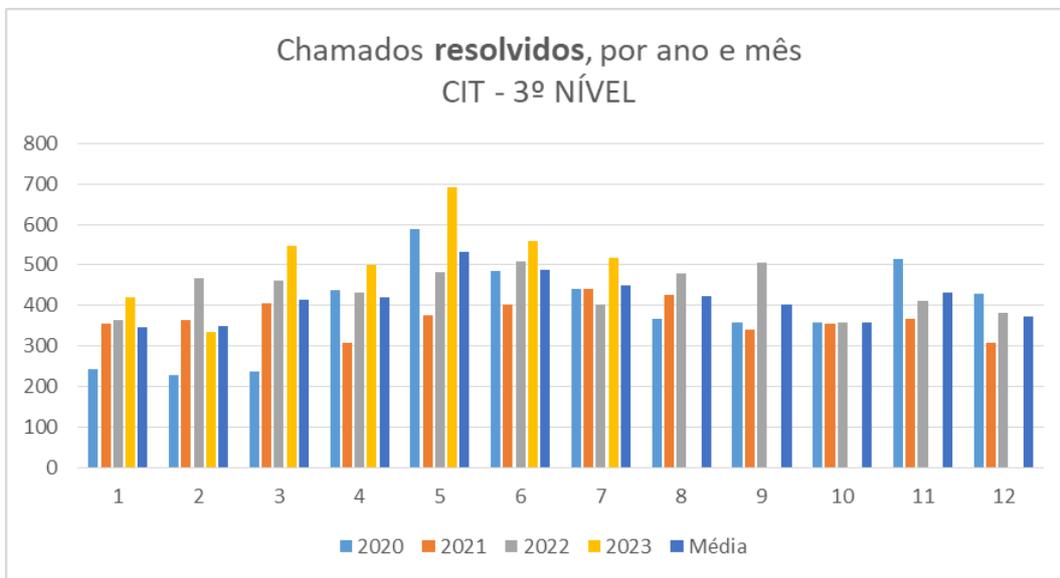
c) Visando a eficiência no tratamento dos diversos bancos de dados utilizados no Ministério, optou-se por incluir um especialista em cada uma das 3 (três) principais famílias de bancos de dados em operação no Ministério (Oracle, DB2 e livres).

d) Visando a eficiência no tratamento de incidentes de segurança da informação, houve a criação de uma torre de serviços de segurança da informação.

7.2.2. Histórico de chamados

7.2.2.1. Os dados de chamados de Jan/2020 a Jul/2023 são apresentados nas Tabelas I-E, no Anexo I.

7.2.2.2. O gráfico a seguir, gerado a partir da referida tabela, mostra os chamados atendidos pela equipe atual de Jan/2020 a Jul/2023:



7.2.3. Dimensionamento da equipe para o Nível 3, por torre de serviço:

- a) Como a prestadora atual atende aos lotes 1 e 2 há apenas um preposto ao contrato. Caso a empresa vencedora do Lote 2 venha a ser diferente da vencedora do Lote 1, será necessário um preposto para atender o contrato do Lote 2.
- b) Para a Torre 2, Serviços de Administração de Infraestrutura de Redes e Telefonia, foi acrescentado um profissional para atender a necessidade 7.2.1.a (disponibilidade em horário de 7:00 às 21:00).
- c) Para a Torre 3, Serviços de Segurança da Informação, são necessários dois profissionais para atender as necessidades 7.2.1.a (disponibilidade em horário de 7:00 às 21:00) e 7.2.1.d (criação da torre de serviços de segurança).
- d) Para a Torre 4, Serviços de Administração de Datacenter, virtualização e nuvem, foi acrescentado um profissional para atender a necessidade 7.2.1.a (disponibilidade em horário de 7:00 às 21:00).
- e) Para a Torre 5, Serviços de Backup e Armazenamento de Dados, foi acrescentado um profissional para atender a necessidade 7.2.1.a (disponibilidade em horário de 7:00 às 21:00).
- f) Para a Torre 7, Serviços de Administração de Bancos de Dados, foi acrescentado um profissional para atender a necessidade 7.2.1.c (um especialista para cada uma das principais famílias de banco de dados utilizadas).
- g) Para a Torre 8, Serviços de Suporte à Sistemas e Aplicações, foi acrescentado mais um perfil profissional para atender uma necessidade tecnológica da área, conforme descrito no Anexo IV.
- h) O quantitativo de profissionais nas demais torres permaneceu o existente atualmente.

7.2.4. Quantidade de profissionais:

Item	Torres de Serviço	Perfil Profissional *	Quantidade ATUAL	Quantidade ESTIMADA
-	Preposto	ASUCOMP-03	-	1
1	Gerenciamento Técnico dos Projetos e Operações	ASUCOMP-03	2	2
	Serviços de Administração de			

2	Infraestrutura de Redes e Telefonia	ARED-03	1	2
3	Serviços de Segurança da Informação	ASEG-03		2
4	Serviços de Administração de Datacenter, virtualização e nuvem	ABD-03	1	2
5	Serviços de Backup e Armazenamento de Dados	ABD-03	1	2
6	Administração de Serviços Corporativos	ASO-03	2	2
7	Serviços de Administração de Bancos de Dados	ABD-03	2	3
8	Serviços de Suporte à Sistemas e Aplicações	ASO-03	3	4
TOTAL			13	20

* Fonte: Portaria SGD/ME Nº 1.070, de 1 de junho de 2023.

8. LEVANTAMENTO DE SOLUÇÕES

8.1. Considerando as diferentes métricas de prestação de serviço e pagamento disponíveis no mercado para o atendimento das necessidades do MDS em substituir o serviço que já é prestado, três possíveis soluções se apresentam:

Id	Descrição da Solução	
1	Contratação por Posto de Trabalho	Modelo de contratação em que o CONTRATANTE fica responsável pela gerência dos profissionais e suas entregas, definindo os quantitativos de profissionais necessários na execução dos serviços, solicitando novos postos, de acordo com a necessidade, e remunerando de acordo com o quantitativo de postos.
2	Contratação por Níveis Mínimos de Serviços	Nesse modelo o pagamento é fixo mensal e vinculado ao cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS) definidos com aplicação redutores no faturamento, por meio de glosas, pelo não cumprimento dos níveis de serviços.
3	Contratação por Unidade de Serviço de Infraestrutura	Neste modelo, as demandas são encaminhadas por meio de Ordens de Serviço periódicas, na quantidade estimada de USIs para o período, bem como, com base nas atividades de TIC a serem executadas, nos resultados esperados, nos padrões de qualidade exigidos e nos procedimentos definidos para execução, em conformidade com o modelo de execução, cabendo à CONTRATADA cumprir as atividades solicitadas, à medida em que são demandadas

9. ANÁLISE COMPARATIVA DAS SOLUÇÕES

9.1. Descrição e análise das soluções

9.1.1. Solução 1 - Contratação por Posto de Trabalho

Nome:	Posto de Trabalho
Entidade:	Pesquisa de Mercado

Solução 1	Descrição:	Modelo de contratação em que o CONTRATANTE fica responsável pela gerência dos profissionais e suas entregas, definindo os quantitativos de profissionais necessários na execução dos serviços, solicitando novos postos, de acordo com a necessidade, e remunerando de acordo com o quantitativo de postos
	Fornecedor:	Empresas de Tecnologia da Informação

9.1.1.1. Vantagens e Desvantagens:

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> • O contratante define o quantitativo de profissionais necessários conforme sua necessidade; • Gestão dos postos centralizada pelo cliente; • Fiscalização técnica simplificada; • Pagamento simplificado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Baixa produtividade e eficiência; • Risco de pagamento por postos para execução de atividades estranhas ao objeto contratado; • Paradigma “lucro/incompetência”, ou seja, quanto menor o nível de produtividade, maior será a quantidade de profissionais necessários e consequentemente maior será a remuneração da empresa; • Modelo de Contratação vedado pela Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, salvo mediante justificativa e sempre vinculada à entrega de produtos de acordo com prazos e qualidade previamente definidos. • A contratação nesse modelo tem um custo maior em relação a contratação por serviço, pois o ônus da ociosidade será do órgão Contratante. - A contratação por serviço otimiza o uso dos recursos profissionais, pois caberá à Contratada a gestão e dimensionamento do quantitativo de profissionais em função da quantidade de serviços.

9.1.1.2. Análise

9.1.1.2.1. A Súmula nº 269 do TCU 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 mínimos 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.

9.1.1.2.2. Uma vez que se busca uma prestação de serviços baseada em resultados, isto é, com base na mensuração dos serviços e seus resultados alcançados, logo a Solução 1 – Postos de Serviço, modelo de contratação com remuneração por mão de obra alocada, não configura como uma escolha viável, tendo em vista que a mesma, tal qual explicita o Acórdão Plenário nº 1.558/2003, firma o paradoxo do lucro-incompetência, já que a empresa contratada acaba sendo estimulada a ter postos ociosos, por ser remunerada por isso.

9.1.1.2.3. A Portaria SGD/ME N° 1.070, de 1 de junho de 2023, em seu Art. 2° estabelece:

Art. 2° A contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos.

9.1.1.2.4. Além do exposto, a Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 veda o presente modelo:

“Art. 5° É vedado:

[...]

VIII - adotar a métrica homem-hora ou equivalente para aferição de esforço, salvo mediante justificativa e sempre vinculada à entrega de produtos de acordo com prazos e qualidade previamente definidos;”

9.1.1.3. Conclusão

9.1.1.3.1. A Solução 1 NÃO é viável.

9.1.1.3.2. A Solução 1, apesar de tecnicamente viável, não atende requisitos legais da Portaria SGD/ME N° 1.070/2023 e da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022.

9.1.2. Solução 2 - Contratação por serviços com valor fixo mensal com cumprimento de Níveis Mínimos de Serviços

Solução 2	Nome:	Serviços com valor fixo mensal com cumprimento de Níveis Mínimos de Serviços
	Entidade:	Projetos similares em outros órgãos da Administração Pública
	Descrição:	Nesse modelo o pagamento é fixo mensal e vinculado ao cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS) definidos com aplicação redutores no faturamento, por meio de glosas, pelo não cumprimento dos níveis de serviços
	Fornecedor:	Empresas de Tecnologia da Informação

9.1.2.1. Vantagens e Desvantagens:

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> • 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; • Pagamento proporcional aos Níveis de Serviço atingidos; • Desenho da equipe a cargo da CONTRATADA com base em expertise de mercado; • Promove a melhoria dos níveis de serviço, quanto melhor for a prestação dos serviços menor será o prejuízo decorrentes da aplicação de glosas por não atingimento dos Níveis Mínimos de Serviço; • Promove a elevação dos níveis de qualificação dos profissionais; 	<ul style="list-style-type: none"> • Baixa produtividade e eficiência; • Risco de pagamento por postos para execução de atividades estranhas ao objeto contratado; • Paradigma “lucro/incompetência”, ou seja, quanto menor o nível de produtividade, maior será a quantidade de profissionais necessários e conseqüentemente maior será a remuneração da empresa; • Mudança de cultura e paradigma, se comparado aos modelos por entregáveis e por postos de serviço; • Erros de dimensionamento quando há

- Facilidade de custeamento e orçamentação;
- Facilidade na gestão e fiscalização do contrato;
- Mensuração feita com base no acordo de nível de serviço, critérios de aceitação dos serviços, indicadores de produtividade e de qualidade e controle das demandas de serviços executados por terceiros;
- O custo só aumentaria se o acordo de nível de serviço for ampliado em termos de produtividade e qualidade, em relação aos patamares atuais;
- Razoável tolerância a mudanças na infraestrutura;
- A Contratada tem grande interesse na melhoria dos processos de atendimento, buscando maior eficiência na prestação dos serviços, visto que quanto maior a ineficiência maior as glosas e consequente prejuízo financeiro.

- Erros de dimensionamento quando há poucas informações;
- Exigido nível de maturidade um pouco mais elevado que o modelo de posto de serviço;
- Risco de dimensionamento inadequado por parte da empresa CONTRATADA;
- Forte vinculação ao histórico de volumes médios de demandas;
- Apresenta forte rigidez orçamentária, com risco elevado ao equilíbrio da relação contratual, uma vez que o preço dos serviços mensais é previamente definido, independentemente da quantidade de serviços efetivamente executados;
- Estimar o custo de cada atividade não é tarefa simples.

9.1.2.2. Análise

9.1.2.2.1. É um modelo com pagamento vinculado ao cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS) definidos com aplicação redutores no faturamento, por meio de glosas, pelo não cumprimento dos NMS.

9.1.2.2.2. Este modelo proporciona médio impacto, propondo economicidade e maior qualidade de serviço quando se trata de transição do modelo de posto de serviços. Para tanto, há necessidade das seguintes informações para estimativa de custos:

- a) Levantamento do quantitativo médio de atendimentos;
- b) Levantamento do parque computacional;
- c) Definição dos Níveis Mínimos de Serviço;
- d) Definição dos critérios de qualidade.

9.1.2.2.3. Além disso, a Solução 2 consiste no modelo estabelecido pela Portaria SGD/ME Nº 1.070, de 1 de junho de 2023. A obrigatoriedade foi estabelecida no Art. 3º, conforme transcrito abaixo:

Art. 3º O modelo de contratação descrito no Anexo I desta Portaria é de utilização obrigatória para a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação.

9.1.2.3. Conclusão

9.1.2.3.1. **A Solução 2 é VIÁVEL.**

9.1.2.3.2. A adoção de contratação dos serviços, remunerados em valor fixo mensal com base na mensuração dos serviços e dos resultados alcançados e verificados, Solução 2 – Níveis Mínimos de Serviço-NMS, apresenta-se como uma alternativa tecnicamente viável, para tanto é necessário que sejam fornecidas as informações sobre os itens de configuração e tecnologias que compõem o ambiente computacional do contratante, assim como o histórico de consumo anterior e todos os serviços que deverão ser sustentados. Outro requisito é o dimensionamento prévio dos perfis e quantitativo de profissionais a partir de dados históricos.

9.1.2.3.3. Este modelo, além de atender às recomendações legais, estabelece padrões de qualidade e indicadores de fácil mensuração com vistas ao ganho na qualidade e na produtividade dos serviços, facilidade de custeamento e orçamentação e simplificação da gestão e fiscalização do contrato.

9.1.3. Solução 3 - Contratação por Unidade de Serviço de Infraestrutura

Solução 3	Nome:	Serviços por unidade de Serviço de Infraestrutura (USI)
	Entidade:	Projetos similares em outros órgãos da Administração Pública
	Descrição:	Neste modelo, as demandas são encaminhadas por meio de Ordens de Serviço periódicas, na quantidade estimada de USIs para o período, bem como, com base nas atividades de TIC a serem executadas, nos resultados esperados, nos padrões de qualidade exigidos e nos procedimentos definidos para execução, em conformidade com o modelo de execução, cabendo à CONTRATADA cumprir as atividades solicitadas, à medida em que são demandadas
	Fornecedor:	Empresas de Tecnologia da Informação

9.1.3.1. Vantagens e Desvantagens:

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> • Maior qualidade e eficiência dos serviços prestados, se comparado ao modelo baseado em postos de serviço; • Pagamento proporcional ao tamanho da infraestrutura de TI sustentada; • Proporciona maior controle das atividades e serviços prestados; • Ônus da gestão de pessoas é da CONTRATADA; • Fiscalização administrativa simplificada; • Facilidade de custeamento e orçamentação; • Mensuração feita com base no acordo de nível de serviço, indicadores de produtividade e de qualidade. • A redução (ou aumento) da infraestrutura de TI implica na redução (ou aumento) dos custos para suporte e operação. 	<ul style="list-style-type: none"> • Demanda maior maturidade do órgão na gestão dos ativos de Infraestrutura de Tecnologia da Informação para mensuração de custos e controle de pagamentos; • Por ser fortemente vinculado ao ambiente tecnológico do órgão, eventuais alterações de significativa magnitude podem provocar grave desequilíbrio na relação contratual, com risco de inviabilizar novos projetos ou alterações de alto impacto na infraestrutura.

9.1.3.2. Análise

9.1.3.2.1. Neste modelo, as demandas são encaminhadas por meio de Ordens de Serviço periódicas, na quantidade estimada de USIs para o período, bem como, com base nas atividades de TIC a serem executadas, nos resultados esperados, nos padrões de qualidade exigidos e nos procedimentos definidos para execução, em conformidade com o modelo de execução, cabendo à CONTRATADA cumprir as atividades solicitadas, à medida em que são demandadas.

9.1.3.2.2. É um modelo que busca a otimização e a racionalização dos serviços de TI,

as entregas são medidas em função do dimensionamento e da complexidade tecnológica do ambiente de infraestrutura a ser sustentado.

9.1.3.2.3. A Unidade de Serviços de Infraestrutura - USI é aplicável à toda gama dos serviços de TI e é baseada nas características apresentadas pela infraestrutura de TI. O cálculo da quantidade de USIs necessários à sustentação da infraestrutura é baseado em um subconjunto de Itens de Configuração, considerados como representativos de todo o universo da infraestrutura e para cada grupo de IC's há a valoração das seguintes características:

a) Quantidade de Objetos do Grupo de IC's na Infraestrutura: Indica a quantidade de objetos, pertencentes à cada um dos grupos de itens de configuração selecionados. A quantidade de objetos apresenta uma relação diretamente proporcional ao esforço necessário para a sustentação da infraestrutura: quanto maior a quantidade de objetos, maior o esforço;

b) Diversidade Tecnológica: Representa a diversidade de tecnologias concorrentes presentes em cada um dos grupos de IC's selecionados. De forma análoga ao número de objetos de cada grupo de itens, a diversidade tecnológica também apresenta relação diretamente proporcional ao esforço necessário para a sustentação da infraestrutura, na medida em que habilidades, conhecimentos e procedimentos adicionais são exigidos por cada fabricante, linha ou solução de produtos pertencentes a um mesmo grupo de IC's;

c) Relevância para a Infraestrutura: Baseia-se na importância de cada grupo de IC's para a disponibilidade da infraestrutura de TI e respectivos serviços;

d) Quantidade de USI's Estimada para Consumo Unitário: Representa a quantidade média de USI's necessária à sustentação mensal de uma unidade de cada grupo de itens de configuração.

9.1.3.2.4. Além das demandas rotineiras, o modelo prevê a melhoria contínua dos serviços, item responsável por toda e qualquer evolução tecnológica que requer o planejamento, implementação e ações de transferência de conhecimento.

9.1.3.2.5. Os serviços de melhoria contínua são medidos em USI's e estruturados de acordo com a qualificação e especificidade das tecnologias, dos métodos e processos requeridos para a execução.

9.1.3.2.6. Este modelo proporciona maior qualidade de serviço, quando se trata de transição do modelo de posto de serviços. Para tanto, há necessidade das seguintes informações para estimativa de custos:

a) Inventário de Infraestrutura bem definido e atualizado;

b) Definição de Níveis Mínimos de Serviço e critérios de qualidade.

9.1.3.3. Conclusão

9.1.3.3.1. **A Solução 3 NÃO é viável.**

9.1.3.3.2. É importante salientar que o Ministério da Cidadania absorveu originalmente a estrutura organizacional dos extintos Ministérios do Desenvolvimento Social e do Esporte, composta pelas Secretarias Especiais do Desenvolvimento Social e do Esporte, tendo isso sido alterado pelo Decreto 11.339, de 1 de janeiro de 2023.

9.1.3.3.3. As infraestruturas de tecnologia da informação desses órgãos foram integradas ao novo Ministério e resultou num número excessivo de itens de configuração. Neste sentido, é importante o saneamento dos ambientes e organização da infraestrutura para avaliar a viabilidade de adoção dessa alternativa.

9.1.3.3.4. Nesta situação, a adoção de contratação dos serviços com remuneração

baseada na quantidade de Itens de Configuração da Infraestrutura de TI, Solução 3, apresenta-se como uma alternativa **TECNICAMENTE** viável.

9.1.3.3.5. No entanto, o referido modelo, embora tecnicamente viável, não é recomendado pela Portaria SGD/ME Nº 1.070, de 1 de junho de 2023, que preconiza o pagamento é fixo mensal e vinculado ao cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS).

9.1.3.3.6. Além disso, essa equipe de planejamento da contratação entende que o modelo USI pode ser considerado uma variação do UST, que teve suas fragilidades apresentadas por meio do Acórdão 1.508/2020-TCU-Plenário.

9.1.3.3.7. Considerando o exposto, optou-se por descartar a Solução 3 por não atender os requisitos legais.

9.2. Quadro comparativo das soluções

Requisitos		Soluções		
		Solução 1	Solução 2	Solução 3
Negócio	Necessidade 1	atende	atende	atende
	Necessidade 2	atende	atende	atende
	Necessidade 3	atende	atende	atende
Tecnológicos		atende	atende	atende
Segurança da Informação		atende	atende	atende
Metodologia de Trabalho		atende	atende	atende
Legais		não atende	atende	não atende
Encontra-se implantada em outro órgão?		atende	atende	atende
Aderente aos padrões e-PING, e-MAG?		atende	atende	atende
Disponível no Portal do Software Público Brasileiro?		não se aplica	não se aplica	não se aplica
É um software livre ou software público?		não se aplica	não se aplica	não se aplica
Aderente às regulamentações da ICP-Brasil?		não se aplica	não se aplica	não se aplica
Aderente às orientações do e-ARQ Brasil?		não se aplica	não se aplica	não se aplica
Resultado da Análise		não viável	viável	não viável

9.2.1. Apenas a Solução 2 - Serviços com valor fixo mensal com cumprimento de Níveis Mínimos de Serviços atende integralmente os requisitos de negócio, técnicos e legais, conforme demonstrados nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3 deste ETP.

10. REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS

10.1. Conforme § 1º do art. 11 da IN SGD 94/2022, as soluções identificadas e consideradas inviáveis deverão ser registradas no Estudo Técnico Preliminar da Contratação, dispensando-se a realização dos respectivos cálculos de custo total de propriedade (Total Cost Ownership – TCO).

10.2. Conforme Art. 3º da Portaria SGD/ME nº 1.070, de 1 de junho de 2023:

Art. 3º O modelo de contratação descrito no Anexo I desta Portaria é de utilização obrigatória para a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação.

10.3. Foram consideradas INVIÁVEIS as soluções:

Solução	Descrição	Motivo
Solução 1	Contratação por Posto de Trabalho	<ul style="list-style-type: none"> Vedada pelo Art. 5º, VIII, da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022
Solução 3	Serviços por unidade de Serviço de Infraestrutura (USI)	<ul style="list-style-type: none"> Vedado pelo Art. 3º da Portaria SGD/ME nº 1.070/2023. Similar ao UST, vedado pelo Acórdão 1508/2020-TCU-Plenário

11. ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS (TCO)

11.1. CÁLCULO DOS CUSTOS TOTAIS DE PROPRIEDADE (TCO)

11.1.1. Custos mensais para os quantitativos estimados de profissionais na Solução Viável 2, por código de perfil:

CBO de Referência	Código do Perfil	Qtidade (A)	Descrição do Perfil	Valor Salarial Unitário (B)	Valor Salarial Total (C = A x B)	Valor Total com K (VEM _{Ci} = C x K)
2123-5	ABD-03	7	Administrador de banco de dados - Sênior	R\$ 9.726,46	R\$ 68.085,22	R\$ 155.234,30
2124-10, 2123-10	ARED-03	2	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	R\$ 8.706,81	R\$ 17.413,62	R\$ 39.703,05
2123-20	ASEG-03	2	Administrador em segurança da informação - Sênior	R\$ 12.011,81	R\$ 24.023,62	R\$ 54.773,85
2123-15	ASO-03	6	Administrador de sistemas operacionais Sênior	R\$ 9.299,35	R\$ 55.796,10	R\$ 127.215,11
2124-20	ASUPCOMP-02	2	Analista de suporte computacional Pleno	R\$ 4.982,26	R\$ 9.964,52	R\$ 22.719,11
2124-20	ASUPCOMP-03	4	Analista de suporte computacional Sênior	R\$ 7.283,27	R\$ 29.133,08	R\$ 66.423,42
3172-10	TECSUP-02	15	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 2.022,12	R\$ 30.331,80	R\$ 69.156,50
3172-10	TECSUP-03	17	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R\$ 2.843,14	R\$ 48.333,38	R\$ 110.200,11
Total:		55			ΣVEM _{Ci} :	R\$ 645.425,46

11.1.2. Fundamentação dos valores utilizados.

a) Quantidades vem diretamente das estimativas de demanda expostas no item 7 deste ETP.

b) Os valores de salário unitário por perfil profissional estão em conformidade com a Portaria SGD/ME N° 1.070, de 1 de junho de 2023.

c) Valor de referência, Fator K = 2,28, em acordo com a Portaria SGD/ME N° 1.070, de 1 de junho de 2023.

d) O valor total anual por perfil profissional foi calculado como 12 (doze) vezes o valor VEM_{Cj} .

11.1.3. Custos anuais das soluções viáveis:

Solução 2 - Serviços com valor fixo mensal com cumprimento de Níveis Mínimos de Serviços				
Ano -->	1	2	3	N
Perfil Profissional				
ABD-03	R\$ 1.862.811,62	R\$ 1.862.811,62	R\$ 1.862.811,62	R\$ 1.862.811,62
ARED-03	R\$ 476.436,64	R\$ 476.436,64	R\$ 476.436,64	R\$ 476.436,64
ASEG-03	R\$ 657.286,24	R\$ 657.286,24	R\$ 657.286,24	R\$ 657.286,24
ASO-03	R\$ 1.526.581,30	R\$ 1.526.581,30	R\$ 1.526.581,30	R\$ 1.526.581,30
ASUPCOMP-02	R\$ 272.629,27	R\$ 272.629,27	R\$ 272.629,27	R\$ 272.629,27
ASUPCOMP-03	R\$ 797.081,07	R\$ 797.081,07	R\$ 797.081,07	R\$ 797.081,07
TECSUP-02	R\$ 829.878,05	R\$ 829.878,05	R\$ 829.878,05	R\$ 829.878,05
TECSUP-03	R\$ 1.322.401,28	R\$ 1.322.401,28	R\$ 1.322.401,28	R\$ 1.322.401,28
Custo Total no Ano	R\$ 7.745.105,46	R\$ 7.745.105,46	R\$ 7.745.105,46	R\$ 7.745.105,46
Custo Total de Propriedade da Solução Viável 1				R\$ 30.980.421,85

11.2. MAPA COMPARATIVO DOS CÁLCULOS TOTAIS DE PROPRIEDADE (TCO)

Descrição da solução	Estimativa de TCO ao longo dos anos				Total
	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano N	
Solução 2	R\$ 7.745.105,46	R\$ 7.745.105,46	R\$ 7.745.105,46	R\$ 7.745.105,46	R\$ 30.980.421,85

12. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

12.1. Solução VIÁVEL:

12.1.1. Solução 2 - Contratação por serviços com valor fixo mensal com cumprimento de Níveis Mínimos de Serviços

12.1.1.1. Contratação de serviços técnicos de operação e sustentação da Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicações em regime de pagamento mensal fixo, baseado no cumprimento das metas estipuladas nos Níveis Mínimos de Serviços (NMS), com gestão técnico-operacional sob responsabilidade da CONTRATADA.

12.1.1.2. A aferição da qualidade dos serviços será realizada pelo CONTRATANTE, por meio da análise do cumprimento dos padrões, prazos e disponibilidade estabelecidos no Nível Mínimo de Serviço exigido.

Súmula 269 TCU

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.

12.1.1.3. A proposta dos serviços a serem contratados, combinada com o modelo de remuneração proposto de contratação por resultado, corroborado pelas premissas defendidas, por exemplo, pela biblioteca de melhores práticas de Gestão de Serviços de TI, ITIL® e a Portaria SGD/ME N° 1.070, de 1 de junho de 2023, que proporcionam a possibilidade de remuneração por resultados.

13. ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

13.1. Adequação orçamentária

13.1.1. As despesas decorrentes dos serviços objeto desta contratação correrão à conta dos recursos consignados no Orçamento Geral da União, a cargo do MDS, obedecendo à classificação orçamentária a seguir:

- a) Gestão/Unidade: 550005
- b) Funcional Programática: 04.122.0032.2000.0001
- c) Fonte de Recursos: 0100
- d) Programa de Trabalho: 174560
- e) Elemento de Despesa: 33.90.40
- f) Sb: 11
- g) Plano Interno: M20004160BD – Central de Serviços e Infraestrutura

13.2. Estimativa de custo mensal

13.2.1. Estimativa de custos, com os valores obtidos utilizando a Portaria SGD/ME N° 1.070, de 1 de junho de 2023 para determinar a remuneração mensal para cada perfil profissional.

13.2.2. Valor de referência, Fator K = 2,28, em acordo com a Portaria SGD/ME N° 1.070, de 1 de junho de 2023.

13.2.3. Estimativa de custos mensais para os quantitativos de profissionais do LOTE 1, por categoria de serviço:

Lote 1	Item	Perfil Profissional	Perfil	Salário de Referência (A)	Qtidade estimada (B)	Custo Unitário Mensal do Perfil (C = A x Fator K)	Custo Total Mensal por Perfil (D = C x B)
-	-	Preposto	ASUPCOMP-03	R\$ 7.283,27	1	R\$ 16.605,86	R\$ 16.605,86
Contratação de Central de Serviços de atendimento técnico remoto e presencial (Níveis 1 e 2) para os usuários de TIC do MDS	1	Responsável Técnico	ASUPCOMP-02	R\$ 4.982,26	2	R\$ 11.359,55	R\$ 22.719,11
	2	Técnico Informática - tipo I (N1)	TECSUP-02	R\$ 2.022,12	15	R\$ 4.610,43	R\$ 69.156,50
	3	Técnico Informática - tipo II (N2)	TECSUP-03	R\$ 2.843,14	13	R\$ 6.482,36	R\$ 84.270,67
Serviços de Monitoramento do Ambiente	4	Técnico Informática - tipo III	TECSUP-03	R\$ 2.843,14	4	R\$ 6.482,36	R\$ 25.929,44

Tecnológico	- tipo III					
Totais (ΣB, ΣC e ΣD):				35	R\$ 45.540,56	R\$ 218.681,57

13.2.4. Estimativa de custos mensais para os quantitativos de profissionais do LOTE 2, por categoria de serviço:

Lote 2	Item	Perfil Profissional	Perfil	Salário de Referência (A)	Qtde estimada (B)	Custo Unitário Mensal do Perfil (C = A x Fator K)	Custo Total Mensal por Perfil (D = C x B)
-	-	Preposto	ASUPCOMP-03	R\$ 7.283,27	1	R\$ 16.605,86	R\$ 16.605,86
Serviços de Gestão Técnica	1	Gestor Técnico	ASUPCOMP-03	R\$ 7.283,27	2	R\$ 16.605,86	R\$ 33.211,71
Serviços de Adm de Infra de Rede e Telefonia	2	Analista de Redes Sênior	ARED-03	R\$ 8.706,81	2	R\$ 19.851,53	R\$ 39.703,05
Serviços de Segurança da Informação	3	Analista de Segurança Sênior	ASEG-03	R\$ 12.011,81	2	R\$ 27.386,93	R\$ 54.773,85
Serviços de Adm de Datacenter e Nuvem	4	Analista de Datacenter e Nuvem	ABD-03	R\$ 9.726,46	2	R\$ 22.176,33	R\$ 44.352,66
Serviços de Backup e Armazenamento de Dados	5	Analista de Backup e Storage	ABD-03	R\$ 9.726,46	2	R\$ 22.176,33	R\$ 44.352,66
Adm de Serviços Corporativos	6	Analista Windows - Sênior	ASO-03	R\$ 9.299,35	2	R\$ 21.202,52	R\$ 42.405,04
Serviços de Adm de Banco de Dados	7	Analista de Banco de Dados	ABD-03	R\$ 9.726,46	3	R\$ 22.176,33	R\$ 66.528,99
Serviços de Suporte a Sistemas e Aplicações em nuvem	8	Analista de Suporte - Sênior	ASO-03	R\$ 9.299,35	4	R\$ 21.202,52	R\$ 84.810,07
Totais (ΣB, ΣC e ΣD):					20	R\$ 189.384,19	R\$ 426.743,88

13.3. Estimativa de custo anual para a solução.

13.3.1. A tabela a seguir agrupa os valores mensais e anuais dos LOTE 1 e LOTE 2:

Item	Unidade	Qtde	Periodicidade	Custo Mensal Estimado	Custo Anual Estimado
Lote 1	Serviço	12	Mensal	R\$ 218.681,57	R\$ 2.624.178,86
Lote 2	Serviço	12	Mensal	R\$ 426.743,88	R\$ 5.120.926,60
Totais:				R\$ 645.425,45	R\$ 7.745.105,46

			Totais:	R\$	043.423,40	7.745.105,46
--	--	--	----------------	------------	-------------------	---------------------

14. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS

14.1. Necessidade de adequação do ambiente para execução contratual

Id	Tipo	Responsável
1	Disponibilizar materiais necessários como mesas, cadeiras, computadores, impressoras, crachás de acesso, senhas de trabalho e outras que permitirem a execução dos serviços que forem realizados nas instalações do MDS	CGINF
2	Indicar gestor e fiscal do MDS que será responsável para atuar na abertura, fiscalização das ordens de serviço, termo de recebimento provisório, definitivo e acompanhamento dos níveis de serviço e disponibilidade	CGINF
3	Disponibilizar, em acordo com o disposto na POSIC, VPN 24/7/365 para atendimento da central de serviços no caso de falhas no link.	CGINF

14.2. Necessidade de recursos humanos para a gestão do contrato:

id	Função	Atribuições	Responsável
1	Gestor do Contrato	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar Plano de Inserção da empresa contratada com apoio dos Fiscais Técnico, Requisitante e Administrativo; 2. Realizar reunião inicial com a participação dos fiscais técnico, requisitante e administrativo, do preposto da empresa contratada e demais intervenientes; 3. Encaminhar formalmente ao preposto da empresa contratada as necessárias Ordens de Serviço, de Fornecimento de bens e demandas de correção; 4. Encaminhar as demandas de correção para a empresa contratada; 5. Monitorar a execução contratual; 6. Conduzir a transição contratual e o encerramento do contrato; 7. Encaminhar indicação de aplicação de sanções; 8. Confeccionar e assinar o Termo de Recebimento Definitivo, juntamente com o Fiscal Requisitante, para fins de encaminhamento para pagamento; 9. Autorizar a emissão de nota (s) fiscal (is) mediante solicitação encaminhada ao preposto da empresa contratada; 10. Encaminhar à Área Administrativa eventuais pedidos de modificação contratual; 11. Manter o histórico de gerenciamento do Contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e 	MDS

		<p>negativas da execução do contrato, por ordem cronológica e histórica;</p> <p>12. Solicitar à Área Administrativa, com antecedência, mínima de 60 dias do término do contrato, aditamento contratual, com base na documentação contida no histórico de gerenciamento do contrato e nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, explicitando os motivos para tal aditamento.</p>	
2	Fiscal Requisitante	<ol style="list-style-type: none"> 1. Avaliar a qualidade dos serviços do ponto de vista comercial e do atendimento dos Níveis de Serviços estabelecidos; 2. Identificar a não conformidade com os termos contratuais quanto a execução dos serviços; 3. Comunicar ao Gestor do Contrato e Fiscal Técnico quaisquer problemas ou dificuldades na execução dos serviços; 	MDS
3	Fiscal Administrativo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar as regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento; 2. Identificar a não conformidade com os termos contratuais quanto a execução dos serviços; 3. Verificar manutenção das condições classificatórias; 	MDS
4	Fiscal Técnico	<ol style="list-style-type: none"> 1. Confeccionar e assinar o Termo de Recebimento Provisório; 2. Avaliar a qualidade dos bens/serviços entregues, a conformidades e as justificativas de acordo com os critérios de aceitação; 3. Avaliar a qualidade dos serviços entregues, as conformidades e as justificativas de acordo com os critérios de aceitação; 4. Identificar as não conformidades com os termos contratuais; 5. Verificar a manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação; 6. Identificar a não conformidade com os termos contratuais; 7. Verificar manutenção das condições classificatórias; 8. Verificar a manutenção das condições elencadas no Termo de Referência 	MDS

5	Preposto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acompanhar a execução do contrato; 2. Atuar como interlocutor principal junto ao MDS; 3. Emitir a nota fiscal para pagamento dos serviços; 4. Responder pela empresa; 5. Receber as ordens de serviços demandas pelo MDS; 6. Gerenciar e responder pela equipe técnica; 7. Receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual. 	CONTRATADA
---	----------	--	------------

15. JUSTIFICATIVA TÉCNICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

15.1. Motivação

15.1.1. A Solução 2, considerada viável, atualiza os serviços da Central de Serviços de atendimento técnico remoto e presencial (Níveis 1 e 2) para os usuários de TIC e os serviços técnicos especializados em monitoramento, suporte, operação e modernização (Nível 3) da infraestrutura de TIC atualmente prestados no Ministério por meio do contrato nº 04/2018, permitindo a continuidade dos mesmos frente às mudanças tecnológicas e ao aumento da demanda no período.

15.2. Alinhamento de Negócio

15.2.1. A Solução 2 atende todas as necessidades de negócio elencadas nos itens 4.1, 4.2 e 4.3, ampliando a qualidade do serviço prestado atualmente no MDS.

15.2.2. Além disso, atende também as necessidades tecnológicas elencadas no item 5 e amplia a aderência dos serviços prestados aos arcabouços metodológicos adotados pelo MDS.

15.2.3. Por fim, amplia o serviço prestado de forma a atender as necessidades de segurança da informação elencadas no item 6.2 deste ETP.

15.3. Alinhamento Legal

15.3.1. A Solução 2 atende plenamente aos novos preceitos contidos na Lei 14.133/2021 e na Portaria 1.070/2023, além de substituir o uso da métrica de Unidade de Serviços Técnicos (UST's) para Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação, conforme Acórdão nº 2.037/2019 – TCU – Plenário.

15.3.2. Além disso, todas as tabelas salariais para o cálculo do valor estimado da contratação estão aderentes ao disposto no Anexo II da Portaria 1.070/2023.

16. JUSTIFICATIVA ECONÔMICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

16.1. Apenas a Solução 2 foi considerada VIÁVEL.

16.1.1. Desta forma, o cálculo do valor estimado da contratação teve com base o número de técnicos que atuam atualmente no atendimento ao contrato nº 04/2018, a necessidade de ampliação desse quadro para atender os novos requisitos do MDS e o **MAPA DE PESQUISA SALARIAL DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO**, no Anexo II da Portaria 1.070/2023.

16.1.2. A descrição da equipe atual e a justificativa para a ampliação desse quadro

estão nos itens 7.1 e 7.2 deste ETP e o cálculo do valor estimado está disposto no item 13.2 deste ETP.

16.2. O PARCELAMENTO DA CONTRATAÇÃO DECORRENTE DE ASPECTOS ECONÔMICOS

16.2.1. O Art. 12 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 no seu parágrafo § 2º, inciso I, estabelece:

§ 2º A Equipe de Planejamento da Contratação avaliará a viabilidade de:

I - realizar o parcelamento da solução de TIC a ser contratada, em tantos itens quanto se comprovarem técnica e economicamente viáveis, justificando-se a decisão de parcelamento ou não da solução;

16.2.2. Embora todos os itens desta contratação estejam voltados para execução da sustentação e melhoria contínua da infraestrutura de TIC, é preciso avaliar os riscos entre a contratação em grupo único e a contratação em lotes:

a) A contratação em grupo único apresenta risco associado ao processo de auditoria dos serviços, mantidos e executados pela mesma empresa.

b) A contratação em lotes apresenta risco de não tratamento adequado de incidentes e chamados, principalmente quando houver necessidade de integração dos serviços de diferentes níveis, quando prestados por diferentes empresas.

16.2.3. Estes riscos são equivalentes e ambos são passíveis de serem controlados através de medidas de gestão e da maturação dos processos ITIL no Ministério.

16.2.4. Desta forma, optou-se por aceitar a possibilidade da execução dos serviços especializados de terceiro nível por uma empresa diferente daquela que executa a monitoração e o atendimento em primeiro e segundos níveis, com a divisão em dois lotes, o que permite uma maior concorrência por possibilitar a participação de empresas com competência em apenas um dos lotes, aumentando a possibilidade de uma redução no valor final da licitação.

16.2.5. Em função dos aspectos técnicos e requisitos que envolvem a contratação dos serviços de suporte, monitoramento e operação de infraestrutura de TI e a relação entre o conjunto de serviços técnicos descritos no presente Estudo Técnico Preliminar, decidiu-se pela organização dos serviços em dois lotes:

16.2.5.1. Lote 1 - Níveis 1 e 2

a) Contratação de Central de Serviços de atendimento técnico remoto para os usuários de TIC do MDS;

b) Contratação de Central de Serviços de atendimento técnico presencial para os usuários de TIC do MDS;

c) Serviços de Monitoramento do Ambiente Tecnológico do MDS em regime 24x7x365;

d) ITSM.

16.2.5.2. Lote 2 - Nível 3

a) Torre de Serviços de Gestão Técnica;

b) Torre de Serviços de Adm de Infra de Rede e Telefonia;

c) Torre de Serviços de Segurança da Informação;

d) Torre de Serviços de Adm de Datacenter e Nuvem;

e) Torre de Serviços de Backup e Armazenamento de Dados;

f) Torre de Adm de Serviços Corporativos;

g) Torre de Serviços de Adm de Banco de Dados;

h) Torre de Serviços de Suporte a Sistemas e Aplicações em Nuvem.

16.2.6. Como forma de aumentar a concorrência, é permitido a uma mesma empresa concorrer e se sagrar vencedora em ambos os lotes.

17. BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

17.1. A contratação visa atender a necessidade de continuidade dos serviços técnicos especializados de gerenciamento técnico, operação e sustentação de infraestrutura de TIC, em substituição ao atual Contrato nº 04/2018, com o intuito de:

- a) Substituir o uso da métrica de Unidade de Serviços Técnicos (UST's) para Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação, conforme Acórdão nº 2.037/2019 – TCU – Plenário;
- b) Aprimorar os processos de gestão e governança de TI;
- c) Garantir a integridade dos dados e informações;
- d) Manter e aprimorar as soluções de segurança da informação e infraestrutura tecnológica;
- e) Entregar serviços de TIC alinhados às necessidades de negócio do Ministério da Cidadania;
- f) Monitorar a disponibilidade dos serviços de TIC do Ministério;
- g) Executar atividades em serviços de suporte técnico por meio de central de serviços;

18. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE

Diante do exposto acima, entendemos ser **VIÁVEL** a contratação da solução demandada.

18.1. JUSTIFICATIVA

18.1.1. A partir do contexto existente no âmbito do Ministério, onde gradativamente ocorre o restabelecimento pleno das condições gerenciais e operacionais da STI em geral e da área de infraestrutura em particular, a prestação dos serviços técnicos ora estudados, enquanto recurso vital para a normalidade de todas as áreas do MDS, ocupa uma dimensão que vai da viabilização da estratégia à sustentação da realização de inúmeras atividades institucionais.

18.1.2. A busca pela solução de maior viabilidade partindo das premissas de:

- a) Aproveitamento do aprendizado (erros e acertos) do contrato 04/2018 (Central IT);
- b) Contextualização da situação emergencial na prestação contratual dos serviços técnicos objeto de estudo;
- c) Avaliação do impacto institucional na interrupção dos respectivos serviços técnicos;
- d) Existência de nova base legal e normativa (Lei 14.133, IN 94, decreto 1070, acórdãos TCU);
- e) Grau de incerteza quanto ao porte e distribuição geográfica do Ministério;

18.1.3. Apesar de buscar a maior adequação ao contexto atual do MDS, adotou-se baixo grau de ineditismo, a uma pela clareza acerca das limitações quanto a questão de

“O que fazer?”, ou seja, ante a constatação de que as opções passam pela continuidade da prestação dos serviços técnicos de suporte. E, a duas, pela constatação de que não se encontram, no momento de Estudo, as justificativas para julgar viáveis o uso de postos de trabalho ou a adoção de unidade de serviço técnico (infraestrutura), ou seja, quanto a questão de “Como fazer?”.

18.1.4. Neste sentido, as soluções (1 e 3) foram analisadas em suas vantagens e desvantagens (item 9.1), sendo, ainda que tecnicamente viáveis, desprovidas de motivações que permeassem pelas excepcionalidades permitidas por lei, ambas registradas, portanto, no item 10 deste Estudo.

18.1.5. Por outro lado, a opção de contratação no modelo de remuneração por resultado comprovado e efetivo – Solução 2, mostrou passível de justificar a nova volumetria, conforme se vê no dimensionamento (item 7.1), e, no que tange aos valores salariais (fator K), à luz da Portaria SGD/ME nº 1070/23, foi possível utilizar referencialmente à relação de perfil profissional para gerar, com acuidade, os custos totais de propriedade (item 11.2) e a estimativa de custo total da contratação (item 13).

18.1.6. Assim, conforme as condições e as respectivas informações geradas, credita-se na solução 2 maior aderência aos requisitos identificados nos itens 4.1, 4.2 e 4.3, dentro de uma relação custo-benefício que, a exemplo do que vem comprovadamente ocorrendo no modelo atual, se mostra salutar ao Interesse Público, conforme reportado no item 2.1 – Motivação e Justificativa (contrato 04/2018).

18.1.7. A preservação do modelo atual, escoimados os óbices – como o uso de UST, e o ajuste no dimensionamento da demanda para as novas, em tese, características institucionais do MDS, caminham para reduzir riscos e imprimir maior efetividade ao longo da execução contratual.

19. RESPONSÁVEIS

A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria nº 784, de 30 de novembro de 2023 (SEI 14766865).

Conforme o § 2º do Art. 11 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, este Estudo Técnico Preliminar é aprovado e assinado pelos Integrantes Técnicos e Requisitantes e pela autoridade máxima da área de TIC:

INTEGRANTES TÉCNICOS	INTEGRANTES REQUISITANTES
DAVID AMARAL AVELINO SIAPE: 3336295	PAULO HENRIQUE VIEIRA DE ALMEIDA JÚNIOR SIAPE: 3328206
RICARDO ALEXANDRE ARAUJO SILVA SIAPE: 1.952.081	SILVINO CÉSAR SILVEIRA SIAPE: 3.303.702

20. APROVAÇÃO E DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE

Aprovo este Estudo Técnico Preliminar e atesto sua conformidade às disposições da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

**AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC
(OU AUTORIDADE SUPERIOR, SE APLICÁVEL – § 3º do art.
11)**

**Avelyno Medeiros da Silva Filho
Matrícula/SIAPE: 3.323.433**



Documento assinado eletronicamente por **Silvino César Silveira**,
Coordenador(a)-Geral, em 17/01/2024, às 10:59, conforme horário oficial de
Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de
novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Alexandre Araújo Silva**,
Integrante Técnico, em 17/01/2024, às 11:20, conforme horário oficial de
Brasília, com o emprego de certificado digital emitido no âmbito da ICP-
Brasil, com fundamento § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro
de 2020 da Presidência da República..

Nº de Série do Certificado: 68208268338604593171766552080



Documento assinado eletronicamente por **David Amaral Avelino**, Integrante
Técnico, em 18/01/2024, às 11:46, conforme horário oficial de Brasília, com
fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020
da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Henrique Vieira de Almeida
Júnior**, Coordenador(a)-Geral de Governança de Tecnologia da Informação, em
18/01/2024, às 11:50, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no
§ 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência
da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Avelyno Medeiros da Silva Filho**,
Subsecretário(a) de Tecnologia da Informação, em 18/01/2024, às 17:38,
conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do
Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://sei.cidadania.gov.br/sei-autenticacao> , informando o código verificador
14958827 e o código CRC 8372A7AF.



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À FOME
ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS, BLOCO 'A', BRASÍLIA/DF, CEP 70046-900

(Processo Administrativo nº 71000.069375/2023-37)

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
10/2023	1.0	Finalização da primeira versão do documento	Equipe de Planejamento da Contratação
DD/MM/AAAA	2.0	Revisão do documento após análise jurídica	Equipe de Planejamento da Contratação

ANEXO I - DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

1. USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

1.1. A Tabela I-A apresenta os ativos que deverão ser considerados para os serviços de atendimento técnico aos usuários de tecnologia da informação.

Tabela I-A.

ITEM	ATIVOS	DETALHAMENTO
1	Locais de prestação dos serviços	<p>O Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS está distribuído nas seguintes localidades:</p> <ol style="list-style-type: none">BLOCO A: Esplanada dos Ministérios - Bloco A - Brasília/DF;BLOCO C: Esplanada dos Ministérios - Bloco C - Brasília/DF;BLOCO F: Esplanada dos Ministérios - Bloco F - Brasília/DF;DNIT: SAN Quadra 03 - Bloco A - Edifício Núcleo dos Transportes (DNIT) - Brasília/DF;SAAN: SAAN Quadra 4 Lote 916 - Brasília/DF;MONTES: SQSW 301 - Edifício Montes - Sudoeste - Brasília/DF, 70297-400;PARQUE OLÍMPICO: Avenida Embaixador Abelardo Bueno 3401 - Barra da Tijuca - Arena Carioca 1 - Rio de Janeiro/RJ;DATA CENTER: SGAN Quadra 601 Módulo "V" - Brasília/DF. <p>OBS: Existe a possibilidade de mudança em parte das localidades de prestação de serviços.</p>
2	Usuários internos	Aproximadamente 2.800 usuários internos entre servidores, colaboradores, consultores, estagiários,

		visitantes e outros.
3	Equipamentos e periféricos	Computadores, notebooks, tablets, smartphones, monitores, mouses, teclados, estabilizadores, webcams, kits multimídia, telefones tradicionais e voip, certificados digitais, entre outros periféricos.
5	Software	Windows, Linux, Office 365, Suite ADOBE, Suite AUTODESK, antivírus, navegadores de Internet, entre outros.
6	Telefonia	Convencional e voip.
7	Outsourcing de impressão	O Ministério possui contrato de outsourcing de impressão com mais de 100 impressoras.
8	Certificado digital	Certificados Tradicionais (Token), em Nuvem (NeoID) e de Servidores.
9	Videowall	Soluções fornecidas pela SEAL Telecom, entre outras.
10	Videoconferência	Microsoft Teams, ZOOM Pro, Google Hangout, entre outras.

2. INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

2.1. A Tabela I-B apresenta os ativos que deverão ser considerados para os serviços de suporte à Infraestrutura Tecnológica.

Tabela I-B.

ITEM	ATIVOS	DETALHAMENTO
1	EQUIPAMENTOS DE REDE	<p>DATA CENTER</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4 x EXTREME VDX 6740 • 9 x BROCADE ICX 6450 • 2 x BROCADE 6520 SAN • 2 x HP STORAGE WORKS 4/32B • 6 x SW DS-5100B (EMC). • 2 x DELL PCT8164F <p>EDF MONTES</p> <ul style="list-style-type: none"> • 12 x BROCADE ICX 6450 • 1 x BROCADE ICX 6650 • 24 x AVAYA 3524GT-PWR+ • 1 x Switch (SERPRO) <p>BLOCO A</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 x BROCADE ICX 6650 • 13 x BROCADE ICX 6450 • 61 x EXTREME X450e-24p • 1 x EXTREME X450e-48p <p>BLOCO C</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 x BROCADE ICX 6650 • 11 x BROCADE ICX 6450 • 1 x EXTREME X450e-24p <p>BLOCO F</p> <ul style="list-style-type: none"> • 5 x BROCADE ICX 6450 • 4 x EXTREME X450e-24p <p>DNIT</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 x BROCADE ICX 6650 • 9 x BROCADE ICX 6450

		<p>SAAN</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 x BROCADE ICX 6450 <p>PARQUE OLÍMPICO</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 x BROCADE ICX 6450 • 4 x EXTREME X450e-24p <p>PONTOS DE ACESSO</p> <ul style="list-style-type: none"> • 137 x ARUBA IAP-225. <p>Contratações em andamento para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Switches e pontos de acesso WiFi.
3	CONECTIVIDADE	<ul style="list-style-type: none"> • Rede da Infovia de 10Gbps conectando os edifícios até o Datacenter. • Link de Internet de 1Gbps saindo do Datacenter. • Link de Internet conectando o Bloco A ao Contact Center da empresa Vector. • Link de Internet do Parque Olímpico/RJ de 100Mbps. <p>Contratações em andamento para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adicionar link de Internet redundante ao Bloco A.
4	MONITORAMENTO	<p>Ferramentas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ZABBIX, NAGIOS e SIMON. <p>Pretende-se implantar outras ferramentas de monitoramento.</p>
5	AMBIENTE WINDOWS	<ul style="list-style-type: none"> • ACTIVE DIRECTORY e LDAP. • MICROSOFT SYSTEM CENTER CONFIGURATION MANAGER. • MICROSOFT SYSTEM CENTER ORCHESTRATOR • OFFICE 365 e OFFICE PRO ONPREMISSE. • MICROSOFT EXCHANGE SERVER. • DNS, DHCP, CERTIFICADORA INTERNA, FTP, SFTP, NFS, VPN, VPN WEB, IMPRESSÃO, IIS, RADIUS, IPAM, JMS e outros. • Aproximadamente 6500 objetos (ativos e inativos): caixas de usuário, caixas compartilhadas, grupos de distribuição, entre outros. • Aproximadamente 120 servidores Windows (várias distribuições). • Servidores de arquivos (aproximadamente de 50TB de dados). <p>Contratações em andamento para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licenças de sistemas operacionais de usuário e datacenter.

6	AMBIENTE LINUX	<ul style="list-style-type: none"> • Aproximadamente 700 servidores Linux (SUSE e outras distribuições). • RED HAT OPENSIFT e OKD. • KUBERNETES. • JBOSS EAP/WILDFLY, APACHE, WIKI, JENKINS, GIT, SONARQUBE, DELLEMC OPENMANAGE ESSENTIALS, GRAYLOG, ANSIBLE, SYSPASS, TERRAFORM e outros. <p>Contratações em andamento para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ferramentas de DEVOPS.
7	BANCOS DE DADOS	<ul style="list-style-type: none"> • Aproximadamente 90 servidores de banco de dados. • SQL SERVER (diversas versões): aproximadamente 100 bancos de dados. • POSTGRES (diversas versões): aproximadamente 250 bancos de dados. • ORACLE (diversas versões): aproximadamente 10 bancos de dados. • DB2 (versão 11.1.4): aproximadamente 5 bancos de dados. • MYSQL (diversas versões): aproximadamente 50 bancos de dados.
8	SOLUÇÕES DE SEGURANÇA	<ul style="list-style-type: none"> • 6 x APPLIANCES CHECKPOINT 13500. • 4 x F5 BIG IP10000. • Symantec Protection Suite Enterprise, Symantec Advanced Threat Protection, Symantec Data Center Security Server Advanced. <p>Contratações em andamento para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Novos clusters de firewall.
9	SOLUÇÕES DE BACKUP	<ul style="list-style-type: none"> • Proteção de aproximadamente 3PB de dados. • TSM SERVER (IBM SPECTRUM PROTECT) fornecido pelo SEPRRO. • APPLIANCE VERITAS NETBACKUP 5240. <p>Contratações em andamento para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Renovação e expansão da solução de backup.
10	SOLUÇÕES DE ARMAZENAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Aproximadamente 3PB de dados. • APPLIANCE TERADATA HADOOP 2690. • APPLIANCE NET APP FAS8300.
		<p>O centro de dados do MDS é localizado no SERPRO.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 5 x DELL POWEREDGE R420 (Sem garantia e suporte). • 30 x DELL POWEREDGE R530 (Sem

11	CENTRO DE DADOS	<p>garantia e suporte).</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 x DELL POWEREDGE R620 (Sem garantia e suporte). • 4 x DELL POWEREDGE R720 (Sem garantia e suporte). • 10 x DELL POWEREDGE R730 (Sem garantia e suporte). • 1 x DELL POWEREDGE R910 (Sem garantia e suporte). • 2 x DELL POWEREDGE R930 (Sem garantia e suporte). • 5 x DELL POWEREDGE R940 (Com garantia e suporte até junho/2023). • 6 x IBM SYTEM X3850 X5 (Sem garantia e suporte). <p>Contratações em andamento para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computadores servidores.
12	APLICAÇÕES	<ul style="list-style-type: none"> • Aproximadamente 400 aplicações registradas (JAVA, PHP e outras linguagens). • Aproximadamente 200 aplicações serão desenvolvidas, incorporadas e/ou reformuladas nos próximos 3 anos.
13	NUVEM COMPUTACIONAL	<p>Contratações em andamento para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nuvem computacional (IaaS, PaaS, SaaS).
14	FERRAMENTAS CORPORATIVAS	<ul style="list-style-type: none"> • QLIKVIEW, SAP BusinessObjects BI platform, Winspector Smart, Varonis, EGAB, Autodesk Network License Manager, VMWare vCenter, Veritas Netbackup, Veritas Netbackup OpsCenter, Commvault, Sistema Gescon, Identify Collector - Identity Awareness, Licenciamento PowerDesign, entre outras ferramentas.
15	SOLUÇÃO DE TELEFONIA	<ul style="list-style-type: none"> • SOLUÇÃO AVAYA (3 GATEWAYS BSB, 1 GATEWAY RJ) com até 1524 ramais. • Solução de telefonia tradicional. <p>Contratações em andamento para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solução de telefonia VOIP.

2.2. Observações

2.2.1. A arquitetura de redes, por questões de segurança, não será descrita nesse documento. A Licitante poderá obter a arquitetura de redes por meio de diligência mediante assinatura de termo de responsabilidade.

2.2.2. A Tabela I-B não considera os equipamentos que estão em estoque e que poderão ser utilizados em caso de necessidade.

2.2.3. Durante a vigência contratual, os equipamentos descritos poderão ser atualizados, descontinuados e/ou substituídos por equipamentos mais modernos.

2.3. Relação de Recursos

2.3.1. A Tabela I-C apresenta uma relação não exaustiva de recursos do MDS e a sua classificação quanto ao requisito URGÊNCIA. A Tabela poderá receber inclusões, exclusões e/ou atualizações de recursos a qualquer tempo, durante a vigência contratual.

Tabela I-C.

ITEM	RECURSOS	URGÊNCIA
1	SFTP, FTP - Servidor para transferência de Arquivos	ALTA
2	MS Exchange e Office 365	ALTA
3	Serviço de Acesso à Internet	ALTA
4	Serviço de Rede Privada Virtual Baseado em Cliente	ALTA
5	Serviço de Rede Privada Virtual Baseado Navegador WEB	ALTA
6	OpenShift - Orquestração de containers	ALTA
7	Diretório LDAP	ALTA
8	DNS Externo e Interno	ALTA
9	Servidores de Aplicação	ALTA
10	F5 Big IP - Balanceador	ALTA
11	Servidores de Banco de Dados	ALTA
12	DHCP - Servidor de Alocação de Endereços IP Integrado ao Active Directory	ALTA
13	Servidor de Arquivos para o Ambiente Microsoft Windows	ALTA
14	SVN, GIT - Serviço de Controle de Versão de Software	ALTA
15	Capacidade de transmissão de dados através das redes MAN e WAN	ALTA
16	Serviço de Antivirus Corporativo	ALTA
17	Autoridade Certificadora Vinculada ao Active Directory	ALTA
18	Jenkins - Serviço de publicação	ALTA
19	Sonarqube - Análise de código fonte	ALTA
20	Ansible Tower - Execução scripts ansible	ALTA
21	Solução de gerenciamento de infra Linux	ALTA
22	Demais recursos	BAIXO

2.4. Relação de Sistemas

2.4.1. A Tabela I-D apresenta uma relação não exaustiva dos sistemas e aplicações do MDS e a sua classificação quanto ao requisito URGÊNCIA. A Tabela poderá receber inclusões, exclusões e/ou atualizações de sistemas e aplicações a qualquer tempo, durante a vigência contratual.

Tabela I-D.

ITEM	SISTEMAS E APLICAÇÕES	URGÊNCIA
1	SiafasWebMunicipal	MÉDIO
2	acessoentidadeprivada	MÉDIO
3	adesan	MÉDIO
4	analisededados	MÉDIO
5	appcadunico	ALTO
6	asi	MÉDIO
7	aspar	MÉDIO
8	avaliacaodesempenho	MÉDIO
9	biprws	MÉDIO
10	bolsa_rendimentos	MÉDIO
11	bpcnaescola	MÉDIO
12	cadastrounico	ALTO
13	cadsuas	ALTO
14	cadsuas-ws-server-cadsuas-	ALTO

14	ws-server-negocio	ALTO
15	cadunico	ALTO
16	carteiraidoso	MÉDIO
17	cedad	MÉDIO
18	cidadaniaemnumeros	MÉDIO
19	cistesc	MÉDIO
20	cneas	MÉDIO
21	compras	MÉDIO
22	coopinter	MÉDIO
23	ead	ALTO
24	egabweb	MÉDIO
25	formularios	MÉDIO
26	geoweb	MÉDIO
27	gestao_ae	MÉDIO
28	gestao_risco	MÉDIO
29	gestaoevento	MÉDIO
30	gestaospoa	MÉDIO
31	gestaoterms	MÉDIO
32	gitlab	MÉDIA
33	igd	MÉDIO
34	integradorsei	MÉDIO
35	intranet	MÉDIA
36	ITSM	ALTO
37	maiscidadao	ALTO
38	mapas	MÉDIO
39	meucadunicoweb	ALTO
40	observatorio	ALTO
41	pcf	ALTO
42	portalcgbd	MÉDIO
43	premiacaopraticasociais	MÉDIO
44	programacisternas	MÉDIO
45	progredir	MÉDIO
46	prontuario	ALTO
47	qap	MÉDIO
48	qliksense	MÉDIO
49	redearticulada	MÉDIO
50	redmine_cggdi	BAIXA
51	redmine_sagi	BAIXA
52	redmine_sds	BAIXA
53	redmine_se	BAIXA
54	redmine_secult	BAIXA
55	redmine_seesp	BAIXA
56	redmine_spog	BAIXA
57	redmine_sti	BAIXA
58	renepsuas	ALTO
59	saa-web	ALTO
60	saa-web-gestao	ALTO
61	saa-web-gestao-ws	ALTO
62	sagi - Vários sistemas dentro dele	ALTO
63	sapbo	MÉDIO
64	scc	MÉDIO
65	sei	ALTO
66	seminariointernacional	MÉDIO
67	sendmail	MÉDIA
68	servidor-feiras-organicas	MÉDIO

69	sgpr	MÉDIO
70	siain	MÉDIO
71	siapp	MÉDIO
72	siasc	MÉDIO
73	siasi	MÉDIO
74	sicnas	MÉDIO
75	siconweb	MÉDIO
76	siex_cisternas	MÉDIO
77	siexp	MÉDIO
78	sigbpc	MÉDIO
79	sigbpcquest	MÉDIO
80	sigd-web	MÉDIO
81	sigpbf	MÉDIO
82	sigpbf-ejb	MÉDIO
83	sigpc	MÉDIO
84	sigsuas	MÉDIO
85	sigtv	MÉDIO
86	sigtvconsultapublica	MÉDIO
87	simac2	MÉDIO
88	simacquest	MÉDIO
89	simec	MÉDIO
90	simon	MÉDIO
91	sip	ALTO
92	sisam	MÉDIO
93	sisbapi	MÉDIO
94	sisc	MÉDIO
95	sisco	MÉDIO
96	sisconferencia	MÉDIO
97	siscop	MÉDIO
98	sisdiligencia	MÉDIO
99	sisdti	MÉDIO
100	sisepan	MÉDIO
101	sisfomento	MÉDIO
102	sisjovem	MÉDIO
103	sisp	MÉDIO
104	sisp-servicos	MÉDIO
105	sispaa	MÉDIO
106	sispaa-leite	MÉDIO
107	sispeti	MÉDIO
108	sistac	MÉDIO
109	sli	ALTO
110	souweb	ALTO
111	sra	ALTO
112	sso	ALTO
113	suasnob	ALTO
114	suasweb	ALTO
115	suaswebcons	ALTO
116	taiga	MÉDIO
117	OFFICE 365	ALTO
118	ADOBE	ALTO

3. HISTÓRICO DE CHAMADOS

3.1. As Tabelas I-E apresentam o histórico de chamados registrados na Central de Serviços de Janeiro de 2020 a Julho de 2023.

Tabela I-E - 1º Nível

Quantidade de chamados resolvidos no 1º Nível, por ano e mês:													
Ano	total	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
2020	5821	552	338	397	280	322	595	517	539	450	518	813	500
2021	5678	318	320	477	349	463	573	858	573	360	270	532	585
2022	12806	591	595	1188	1116	858	1091	1377	1649	1047	907	1187	1200
2023	12157	1983	1530	1961	1483	1827	1505	1868	-	-	-	-	-
Média	9115,50	861,00	695,75	1005,75	807,00	867,50	941,00	1155,00	920,33	619,00	565,00	844,00	761,67

Tabela I-E - 2º Nível

Quantidade de chamados resolvidos no 2º Nível, por ano e mês:													
Ano	total	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
2020	9862	976	660	1140	506	443	638	944	810	601	591	1509	1044
2021	8123	758	589	907	597	794	588	734	606	583	546	569	852
2022	11226	707	691	752	921	1018	1212	953	1108	983	973	911	997
2023	7731	1157	917	1373	1149	1164	1090	881	-	-	-	-	-
Média	9235,50	899,50	714,25	1043,00	793,25	854,75	882,00	878,00	841,33	722,33	703,33	996,33	964,33

Tabela I-E - 3º Nível

Quantidade de chamados resolvidos no 3º Nível, por ano e mês:													
Ano	total	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
2020	4691	242	229	237	439	587	486	442	367	358	359	515	430
2021	4446	354	363	405	309	375	402	441	426	339	356	368	308
2022	5251	365	466	462	433	482	508	402	479	506	357	410	381
2023	3572	421	334	547	501	691	559	519	-	-	-	-	-
Média	4490,00	345,50	348,00	412,75	420,50	533,75	488,75	451,00	424,00	401,00	357,33	431,00	373,00

3.2. A Tabela I-F apresenta o histórico da distribuição percentual de chamados entre os níveis de atendimento no período.

Tabela I-F

Percentual de chamados resolvidos			
Ano	1º Nível - INS07	2º Nível - INS08	3º Nível - INS09
2020	28,57%	48,40%	23,02%
2021	31,12%	44,52%	24,37%
2022	43,73%	38,34%	17,93%
2023	51,82%	32,95%	15,23%

3.3. A Tabela I-G apresenta o histórico de requisições de mudanças de Janeiro de 2020 a Julho de 2023.

Tabela I-G.

	MUDANÇAS			
	2020	2021	2022	2023
Jan	20	2	4	4
Fev	4	3	9	16
Mar	8	8	16	29
Abr	11	7	9	16
Mai	9	5	19	17
Jun	8	10	13	18
Jul	6	4	17	16
Ago	3	8	16	-
Set	6	5	16	-
Out	4	9	11	-
Nov	4	13	8	-
Dez	2	11	6	-

TOTAL:	85	85	144	116
--------	----	----	-----	-----

3.4. Foram registrados, em média, 10 (dez) problemas por ano entre 2020 e 2023.



Documento assinado eletronicamente por **Silvino César Silveira**, Coordenador(a)-Geral de Infraestrutura, em 06/11/2023, às 16:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Cristiano de Araújo Silva**, Integrante Administrativo, em 06/11/2023, às 16:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Alexandre Araújo Silva**, Integrante Técnico, em 06/11/2023, às 16:49, conforme horário oficial de Brasília, com o emprego de certificado digital emitido no âmbito da ICP-Brasil, com fundamento § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República..
Nº de Série do Certificado: 26395977223004248336411202175



Documento assinado eletronicamente por **David Amaral Avelino**, Integrante Técnico, em 18/01/2024, às 12:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Henrique Vieira de Almeida Júnior**, Integrante Requisitante, em 18/01/2024, às 12:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cidadania.gov.br/sei-autenticacao>, informando o código verificador 14495513 e o código CRC 5B484312.



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À FOME

ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS, BLOCO 'A', BRASÍLIA/DF, CEP 70046-900

(Processo Administrativo nº 71000.069375/2023-37)

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
10/2023	1.0	Finalização da primeira versão do documento	Equipe de Planejamento da Contratação
DD/MM/AAAA	2.0	Revisão do documento após análise jurídica	Equipe de Planejamento da Contratação

ANEXO II - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PARA O LOTE 1

1. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

1.1. A Tabela II-A apresenta os canais e horários de atendimento remoto e presencial que deverão ser cumpridos pela Central de Serviços de atendimento técnico da CONTRATADA.

Tabela II-A - Canais de Atendimento

CANAL DE ATENDIMENTO	DESCRIÇÃO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO REMOTO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL
TELEFONE	Atendimento de chamadas telefônicas por meio de central de atendimento a ser provida pela CONTRATADA disponível através de serviço de Discagem Direta Gratuita – DDG (0800) para qualquer ligação executada a partir de qualquer localidade do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS; assim como de quaisquer telefone, seja fixo ou celular, de qualquer localidade do território brasileiro.	Segunda à Sexta (7:00 às 21:00)	Segunda à Sexta (7:00 às 21:00)
CHAT	Atendimento via chat, seja integrado ao portal de atendimento ao usuário ou via aplicativo de comunicação instantânea (WhatsApp, Telegram, Microsoft Teams, etc), com possibilidade de atuação por meio de ligação telefônica direta ao usuário, caso seja necessário para o correto registro da solicitação.		

E-MAIL	Correspondências eletrônicas (e-mail livre), recebidas dos usuários demandando prestação de serviços.		
---------------	---	--	--

1.2. Do tratamento de INCIDENTES.

1.2.1. Todos os incidentes no ambiente do CONTRATANTE deverão ser registrados na ferramenta de registro de chamados e requisições de serviço (ITSM) no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta).

1.2.2. Incidentes que tenham tenham urgência ALTA ou impacto ALTO nos serviços de Monitoramento (Tabela II-D) ou no Catálogo de Serviços do Lote 2 (Anexo III, tabela III-H) devem ser atendidos pela equipe responsável em regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta).

1.2.2.1. Todos os níveis mínimos de serviço especificados no Termo de Referência deverão ser atendidos em regime 24/7/365, independentemente do momento de abertura destes incidentes.

1.3. Disponibilidade

1.3.1. A ferramenta de registro de chamados e requisições de serviço (ITSM) deverá estar disponível para o CONTRATANTE no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta).

1.3.2. O serviço de monitoramento do ambiente deverá estar disponível para o CONTRATANTE no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta).

1.3.3. O acionamento de equipe técnica em sobreaviso, seja ela da CONTRATADA ou outra equipe indicada pela CONTRATANTE, é responsabilidade da equipe de monitoramento e deverá ocorrer no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta).

1.3.4. O catálogo de serviços deverá estar disponível via aplicativo móvel, página web, com ferramenta de chat integrado, em esquema de autoatendimento. Este catálogo e a base de requisições mais frequentes deverão estar integrados à ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI (ITSM).

2. ATENDIMENTO REMOTO

2.1. DO ATENDIMENTO REMOTO

2.1.1. O Atendimento Remoto aos usuários de tecnologia da informação, consiste na oferta de Central de Atendimento (Service Desk) aos usuários internos e externos dos serviços de TIC do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS.

2.1.2. Realizará o atendimento inicial da demanda, afim de, prestar informações, sanar dúvidas, registrar solicitações e solucionar requisições e incidentes em primeiro nível e/ou classificar e escalar as requisições e incidentes para os níveis seguintes quando necessário.

2.1.3. A atuação é relativa a todos os recursos computacionais dos usuários de TIC, tais como: estações de trabalho, telefones IP, periféricos, sistemas e produtos corporativos, bem como demais soluções e serviços disponíveis na intranet e internet da CONTRATADA.

2.1.4. O Atendimento Remoto aos usuários de tecnologia da informação deverá ser realizado por profissionais qualificados e com perfil adequado para esta tarefa, utilizando o sistema de gestão de requisições e a base de conhecimentos atualizada e

informatizada, que conterá as questões mais comuns e as respectivas respostas para a resolução de problemas, degradação de performance ou falhas em sistemas e equipamentos.

2.1.5. A equipe será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL v3 ou v4 definidas neste edital, dentro do escopo da sua área de atuação.

2.2. REQUISITOS DE INFRAESTRUTURA DE ATENDIMENTO

2.2.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter toda a infraestrutura necessária à execução das atividades da central de atendimento, tais como instalações físicas, mobiliário, máquinas, equipamentos, telefonia, telecomunicações, rede local, softwares básicos, etc.

2.2.2. A CONTRATADA deverá garantir controle de acesso às dependências da(s) sala(s) onde será prestado o serviço à CONTRATANTE.

2.2.3. A CONTRATADA deverá entregar, mensalmente ou sempre que solicitada, o relatório de bilhetagem do serviço de atendimento telefônico (0800 e linha local).

2.2.4. A central de atendimento telefônico da CONTRATADA deverá contar com todos os recursos de central PBX/IP necessários, tais como fila de espera, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível).

2.2.5. A central de atendimento poderá permitir a interação com o cliente mediante o uso de menus em voz digitalizada em português, para fornecimento de informações mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico, com o objetivo de realizar a triagem e o atendimento de forma automática. a URA deverá possuir funcionalidade "cut-thru", para permitir a interrupção da resposta de voz a qualquer momento, seja para processar uma opção teclada, seja para encaminhar a chamada para um atendente.

2.2.6. A central de atendimento deverá possibilitar a intervenção do supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera, de forma local ou remota, via aparelho fixo ou celular. Esta funcionalidade também deverá estar disponível para os servidores responsáveis pela fiscalização do contrato.

2.2.7. A central de atendimento deverá estar dotada de painel de informações, integrada à ferramenta de requisição de serviço e acessível pelos gestores do MDS. Através deste painel serão atualizadas as informações relativas a mudanças de procedimentos, que deverão ser seguidas pela equipe da central, alterando, caso necessário, os scripts de atendimento. As alterações nos scripts deverão ser homologadas pela STI.

2.2.8. O sistema telefônico deverá permitir a gravação e o armazenamento dos diálogos entre os atendentes e os usuários. Os diálogos deverão ser recuperados, a qualquer tempo, e enviados para o CONTRATANTE, para finalidade de auditoria e aferição da prestação de serviços. As gravações deverão estar vinculadas aos chamados registrados na ferramenta de requisição de serviço, de forma que seja possível recuperar o áudio a partir do número do chamado.

2.2.9. Assim que a chamada telefônica for encaminhada para o atendente, este deverá proceder imediatamente a abertura do chamado no sistema de requisição de serviço. Antes de iniciar o atendimento propriamente dito, o atendente deverá informar ao solicitante o número do chamado por ele aberto. O momento (timestamp) de registro do chamado será utilizado no cômputo do indicador TIT (tempo de início de tratamento).

2.2.10. A interface de controle do PBX/IP deverá permitir a extração e visualização de dados operacionais e estatísticos, tais como os números de telefones que chamam a central de atendimento por período, a contabilização da quantidade de chamadas existentes na fila, o tempo de espera por ligação e a quantidade de desistências de

chamadas.

2.2.11. Caso necessário, a CONTRATADA deverá prover recursos tecnológicos, tais como softwares próprios e devidamente licenciados, que possibilitem o registro, via gravação de tela e via logs, de todas as interações realizadas pelo atendente no momento do atendimento, seja no terminal remoto e chat para fins de auditoria. No atendimento remoto às estações de trabalho, o atendente somente poderá interagir com a máquina do solicitante após explicitamente autorizado por este no sistema.

2.2.12. Os dados de gravação de voz dos atendimentos e das sessões de terminal remoto, inclusive registros do chat, deverão estar devidamente vinculados, e deverão estar disponíveis por até 1 (um) ano após o atendimento.

2.2.13. A rede local de terminais utilizados pelos colaboradores da central de atendimento deverá ser dotada de todos os mecanismos necessários para a execução dos serviços, além de permitir o acesso à base de conhecimentos e demais funcionalidades da ferramenta de requisição de serviços e gerenciamento de TIC.

2.3. REQUISITOS DE NEGÓCIO E SERVIÇO DO ATENDIMENTO REMOTO

2.3.1. A central de atendimento é a porta única de entrada das requisições e incidentes reportados pelos usuários internos e externos dos serviços de TIC do CONTRATANTE, e tem por objetivo receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar, resolver problemas, degradação de performance, analisar falhas e incidentes e solucionar dúvidas e solicitações dos usuários a partir de consultas à base de conhecimentos e consultas às demais equipes da CONTRATADA. Esse serviço busca padronizar os atendimentos, agilizar o processo de esclarecimento de dúvidas e o atendimento de solicitações de forma remota.

2.3.2. A central de atendimento deverá funcionar em local externo ao Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome.

2.3.3. O serviço deverá ser prestado através dos canais de acesso ao atendimento descritos acima, com o apoio de consultas à base de conhecimentos, às demais equipes da CONTRATADA e com a utilização de ferramenta de acesso remoto.

2.3.4. Todas as solicitações recebidas pela central de atendimento, por meio dos canais de acesso, deverão ser cadastradas na ferramenta de requisições de serviço e gerenciamento de TI.

2.3.5. Os chamados atendidos pelo serviço de suporte remoto de primeiro nível somente devem ser devolvidos para a validação final do usuário com o registro detalhado da solução adotada, indicação de "script" utilizado, quando aplicável, e demais informações necessárias à geração de estatísticas por tipo de atendimento.

2.3.6. Caso a demanda não possa ser encerrada no atendimento de primeiro nível, o atendimento deverá escalar o chamado para o atendimento presencial ou para alguma das equipes especializadas de serviços de TIC e infraestrutura, seguindo os scripts pré-definidos. Caso o incidente reportado esteja relacionado com erros, degradação de performance ou indisponibilidade de serviços ou sistemas de uso coletivo, o chamado deverá ser direcionado para a equipe de apoio à governança de serviços TIC. O escalamento do chamado deverá ser registrado na ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI. Os prazos totais para atendimento de cada chamado não deverão exceder os determinados nos níveis mínimos de serviço.

2.3.7. Escalar demandas para equipes externas ao escopo de atuação das equipes especializadas deste contrato quando houver necessidade. Deverá ser criado um script para o correto encaminhamento da demanda. Será responsabilidade desta equipe especializada realizar o acionamento da equipe externa ao contrato conforme definido no script (seja por telefone, email, mensagem instantânea ou qualquer outro meio que se faça necessário).

2.3.8. A equipe de atendimento remoto deverá manter continuamente atualizada a base de conhecimento integrada à plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TIC, com os roteiros de atendimento (scripts) predefinidos para as requisições já conhecidas. Caso alguma solicitação não tenha um script de atendimento associado, a demanda deverá ser encaminhada ao Responsável Técnico do Contrato.

2.3.9. Os chamados serão classificados na própria ferramenta de requisição de serviço, de acordo com os requisitos de impacto e urgência. A classificação deverá seguir a definição do contratante do impacto de cada incidente, e da urgência associada à criticidade do sistema ou da área de negócios afetada. Estas informações, em conjunto, determinarão a prioridade de atendimento de cada chamado escalado.

2.3.10. Prestar o primeiro atendimento aos usuários de recursos e soluções de TIC que acessam a central de atendimento de modo que ele tenha todas as necessidades atendidas e propor melhorias em todos os processos e serviços de TIC de modo melhorar a experiência do usuário e reduzir ao mínimo a necessidade de outros atendimentos.

2.3.11. Identificar cada usuário que realiza uma requisição de serviço no sistema, mantendo atualizados os registros históricos de demandas.

2.3.12. Realizar atualização cadastral dos usuários sempre no momento de abertura dos chamados (AD e ITSM), com a finalidade de se obter todas as informações necessárias para a devida localização do usuário. Deve-se registrar na base de usuários, própria da ferramenta, no mínimo o número telefônico (celular e fixo), localização física, setor, sala, nome completo, e-mail e unidade de atuação.

2.3.13. Realizar o atendimento das solicitações dos usuários que sejam de competência do primeiro nível, ou seja, as solicitações que puderem ser atendidas de forma remota, tais como a alteração de configurações, a instalação de softwares e a verificação de falhas ou degradação de performance.

2.3.14. Escalar as demandas para as demais equipes especializadas, levantando o máximo de informações junto aos usuários e após a realização dos checklists de atendimento definidos pelo MDS e demais equipes da CONTRATADA, nos casos em que o provimento da solução ultrapasse a competência ou os meios do atendimento remoto, ou para a equipe de apoio à governança de TIC, nos casos em que os incidentes reportados sejam relativos a problemas, degradação de performance ou indisponibilidade em serviços ou sistemas, e também nos casos onde exista um script pré-definido de atendimento determinando tal procedimento.

2.3.15. Retornar por telefone ou chat chamados e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato. Quando do recebimento de uma solicitação sem as informações necessárias para o devido atendimento da demanda.

2.3.16. Quando em um atendimento telefônico, o próprio atendente deverá realizar o retorno imediato ao usuário da ligação (callback) ao ocorrer uma interrupção abrupta desse atendimento telefônico (poderá ser acrescido 1 minuto ao TIT). Caso o usuário não atenda ao retorno o chamado poderá ser suspenso e um novo contato deverá ser estabelecido dentro de um prazo adequado.

2.3.17. Incorporar novos scripts de atendimento e de repasse de informações que serão encaminhados diretamente pela STI ao Responsável Técnico, ou serão enviados pela área gestora do sistema por meio de inserção de novos procedimentos no painel de informações, procedimentos estes que deverão ser homologados pela STI.

2.3.18. Acompanhar as demandas encaminhadas para os demais níveis de atendimento, monitorando sua execução e reportando a situação da demanda aos usuários sempre que solicitado (followup).

- 2.3.19. Identificar, reportar falhas, degradação de performance e propor melhorias nos roteiros de atendimento, bem como nos procedimentos e outros documentos de conhecimento, ao supervisor de atendimento remoto.
- 2.3.20. Alertar usuários, pelos canais de abertura de chamados e canais de comunicação da STI, e após a moderação do comunicado pela CONTRATANTE, sobre indisponibilidades ou degradações de performance em serviços provocadas por incidentes e também por interrupções programadas.
- 2.3.21. Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte remoto quanto ao uso dos serviços de TIC, de aplicativos e sistemas corporativos de informações utilizados pelo MDS.
- 2.3.22. Analisar, registrar e informar à supervisão sobre discrepâncias detectadas nas configurações de equipamentos durante o processo de atendimento, bem como executar os ajustes conforme padronização da CONTRATANTE.
- 2.3.23. Apoiar os usuários na utilização de navegadores de internet, gerenciadores de e-mail e demais softwares de uso geral homologados pelo MDS, registrando as dúvidas mais frequentes e atualizando os canais de autoatendimento e bases de conhecimento.
- 2.3.24. Informar, sugerir e orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e serviços de informática.
- 2.3.25. Acessar remotamente as estações de trabalho dos usuários, buscando a resolução dos incidentes.
- 2.3.26. Receber, registrar e encaminhar solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos serviços de TIC, sistemas e aplicativos. Envolver a equipe de excelência no atendimento, quando necessário.
- 2.3.27. Para fins de auditoria e qualidade de serviços, toda finalização de chamado, terá que ser enviado um formulário de pesquisa de satisfação ao usuário. É determinante para garantir a excelência dos serviços prestados da CONTRATADA.
- 2.3.28. Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte remoto sobre procedimentos, configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática.

2.4. DO SERVIÇO DE MONITORAMENTO DO AMBIENTE

- 2.4.1. Consiste no planejamento, suporte, operação e melhoria contínua dos serviços de monitoramento do ambiente tecnológico do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome.
- 2.4.2. É responsável pela operação de núcleo de operação e controle, verificando nas ferramentas de monitoramento do ambiente a ocorrência de alertas de incidentes e atuando de acordo com os scripts e procedimentos pré-definidos.
- 2.4.3. Os serviços de monitoramento do ambiente deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta).
- 2.4.4. A equipe alocada deverá ser composta por especialistas no conjunto de softwares fornecidos, soluções de monitoração em geral e estar preparada para ajustar e refinar as métricas de monitoração de todos os serviços e itens de configuração de TIC da CONTRATANTE a qualquer tempo, principalmente em situações de emergência operacional.
- 2.4.5. Será de responsabilidade da CONTRATADA o monitoramento constante dos serviços de TIC e dos itens de configuração que suportem os processos do CONTRATANTE, gerando uma base histórica de informações.

2.4.6. A CONTRATADA deve providenciar as ferramentas e os processos para entregar os níveis e conceitos de monitoração exigidos (ferramentas de monitoração de ativos e de performance de aplicações, desenvolvimento de scripts automatizados de monitoração de serviços, monitoração de logs de serviços e de aplicações, dentre outros).

2.4.7. É responsabilidade da CONTRATADA levantar junto aos responsáveis pelos serviços em conjunto com as demais torres técnicas da CONTRATADA os detalhamentos sobre os itens de configuração e funcionalidades que devem ser monitorados e como devem ser monitorados, bem como o que deve ser considerado indisponibilidade ou degradação da performance do serviço na visão dos usuários.

2.4.8. Registros de incidentes abertos por usuários na ferramenta de chamados, logs de aplicações e registros de usuários externos em mídias sociais poderão ser considerados como tempo de início da indisponibilidade ou degradação de performance de um serviço para fins de cálculo da sua disponibilidade, independentemente das ferramentas de monitoração implementadas pela CONTRATADA terem identificado ou não as mesmas indisponibilidades.

2.4.9. É responsabilidade da CONTRATADA a observância às recomendações e boas práticas ITIL v3 ou v4 definidas neste edital.

2.5. REQUISITOS DE NEGÓCIO E SERVIÇO DO MONITORAMENTO DO AMBIENTE

2.5.1. Realizar o monitoramento proativo dos serviços, sistemas e ambiente de infraestrutura do CONTRATANTE visando detectar, antecipadamente à queda de desempenho ou indisponibilidade de serviços e respectivos problemas de infraestrutura.

2.5.2. Operar. Configurar e ajustar a plataforma de monitoramento e alarmes de incidentes Zabbix, Nagios, ou outra que venha a ser utilizada na execução contratual.

2.5.3. Operar a plataforma de monitoramento e alarmes do tipo APM (Application Performance Management) que venha a ser utilizada na execução contratual.

2.5.4. Criar painéis de monitoramento em tempo real dos itens de configuração, recursos de TIC e sistemas/aplicações em ferramentas como o Grafana e Kibana, ou outras equivalentes a serem utilizadas na execução contratual.

2.5.5. Automatizar, a partir dos alertas emitidos pelas ferramentas de monitoramento, o registro de incidentes na plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TIC.

2.5.6. Registrar manualmente os incidentes que forem observados e para os quais não exista rotina definida para registro automático.

2.5.7. Atuar na execução de processos pré-estabelecidos para resolução automática ou manual de incidentes.

2.5.8. Criação de diário de bordo que deverá conter cada uma das atividades que a central de monitoração exerce, detalhando cada uma das ações que o operador ou monitorador deverá executar em caso de acionamentos, falhas, degradações de performance ou alarmes.

2.5.9. Elaboração e manutenção de documentação que contenha todos os contatos para acionamentos, seja de terceiros ou de equipe própria. Tais contatos serão fornecidos pelo CONTRATANTE.

2.5.10. Apoiar a criação e implementação de novas rotinas e itens de monitoramento em conjunto com as demais equipes da STI.

2.5.11. Criar gatilhos na ferramenta de monitoramento para a abertura e o encerramento automáticos de chamados a partir do status dos itens monitorados.

2.5.12. Fornecer para a equipe especializada de apoio à governança de TIC os

indicadores do status e desempenho dos sistemas a partir do número de incidentes registrados no monitoramento.

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

2.5.14. Realizar diagnósticos com base nos alertas e gerar relatórios de análise de causa raiz.

2.5.15. Realizar monitorações e análises dos alertas gerados pelas ferramentas de monitoração

2.5.16. Comunicar tempestivamente à equipe do MDS, quaisquer incidentes detectados, eventos, situações anormais identificadas e problemas relacionados a hardware, software e serviços de negócio.

2.5.17. Atuar como ponto focal, coletar/enviar informações e acompanhar a solução dos Incidentes junto ao responsável pelo serviço, sistema ou rotina, seja de área interna ou externa à sua unidade.

2.5.18. Monitorar disponibilidade, performance e capacidade de todos os ativos, tais como elementos de rede (switches e roteadores LAN/MAN/WAN/SAN, enlaces de rede), aplicações, bancos de dados e qualquer outro item de configuração que componha serviços de TIC críticos ou essenciais.

2.5.19. Execução de serviços de instalação, administração, gerenciamento, orquestração e implantação de uma stack ELK, para armazenamento e correlação de logs de aplicação, utilizando os softwares livres Logstash, Kafka, Redis, Kibana, Spark, Jupyter Notebook e manter a atualização tecnológica da solução em conformidade com o definido pelo CONTRATANTE, com apoio da equipe especializada de segurança da informação.

2.5.20. Monitorar todas as atividades, processos e serviços que forem exigidos para o atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço.

2.5.21. Abrir chamados para qualquer incidente detectado para o qual não tenha sido definido um gatilho automático na ferramenta de monitoramento, bem como ajustar possíveis ações automáticas com o apoio da torre de governança de TIC da CONTRATADA.

2.5.22. Execução de rotinas padrão, consultas ou relatórios estabelecidos para a equipe de monitoramento.

2.5.23. Contatar outras unidades ou empresas para verificação ou restabelecimento dos serviços;

2.5.24. Sugerir melhores práticas de monitoramento de serviços de TIC baseadas em experiências e metodologias de mercado, devidamente documentadas.

2.5.25. Alertar sobre a reincidência de ocorrências para a equipe especializada de apoio à governança de TIC, registrando, em mesma notificação, ações adotadas e mapeadas junto à base de conhecimento.

2.5.26. Detectar de forma automatizada as mudanças de estado ou configuração dos ativos de TIC, gerando alertas e chamados que sejam necessários na ferramenta de requisição de serviço.

2.5.27. Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da equipe e nos diagnósticos de incidentes e problema.

2.5.28. Configurar agentes SNMP (Simple Network Management Protocol) ou outros para enviar informações sobre os serviços.

2.5.29. Implementar o monitoramento dos sistemas e recursos de TIC em Produção e em Homologação.

- 2.5.30. Monitorar os serviços em nuvem do MDS.
- 2.5.31. Manter as áreas de gestão do contrato informadas em tempo real em relação a eventos, incidentes, problemas, indisponibilidades planejadas e demandas diárias.
- 2.5.32. Criar painéis para monitoração técnicos e gerenciais em tempo real de sistemas e recursos de TIC.
- 2.5.33. Avaliar o histórico de ocorrências visando avaliar a disponibilidade, capacidade e desempenho dos serviços e infraestrutura de TIC.
- 2.5.34. Deverá gerar documentação de todas as arquiteturas de monitoração implementadas com nível de detalhamento suficiente para garantir a correta compreensão do ambiente pelas equipes do MDS.
- 2.5.35. Monitorar a execução de todas as rotinas operacionais diárias manuais e automáticas executadas durante a operação do ambiente tais como backups, Jobs do mainframe, rotinas de ETL e demais rotinas cuja execução precise ser garantida diariamente.
- 2.6. DO RESPONSÁVEL TÉCNICO - N1 (RT-N1)
- 2.6.1. Deverá supervisionar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
- 2.6.2. Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.
- 2.6.3. Aperfeiçoar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.
- 2.6.4. Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA. Garantir a contingência de profissionais, capacitando-os constantemente para atuarem nas funções relativas a esta equipe.
- 2.6.5. Participar de reuniões mensais com representantes do CONTRATANTE para a avaliação de desempenho em relação aos níveis de serviço contratados.
- 2.6.6. Disponibilizar os relatórios e Dashboards gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e grau de satisfação dos usuários, diretamente relacionadas com as atividades desempenhadas pela equipe de atendimento remoto.
- 2.6.7. Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades desempenhadas pela equipe de atendimento remoto, a partir dos chamados finalizados em primeiro nível no sistema de requisição de serviço.
- 2.6.8. Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos responsáveis pelo atendimento remoto.
- 2.6.9. Efetuar a constante análise do fluxo de chamados e do dimensionamento das operações, buscando alternativas para maximizar a produtividade das equipes.
- 2.6.10. Apoiar a classificação e a categorização dos chamados a serem escalados, a partir das diretrizes definidas no catálogo de serviços e das definições de sistemas e serviços críticos ou essenciais.
- 2.6.11. Prover a equipe de gestão do contrato com os relatórios técnicos e gerenciais suficientes para a comprovação das atividades desempenhadas.
- 2.6.12. Gerir a atualização das bases de dados de configuração de ativos e de conhecimentos.
- 2.6.13. Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços definidos contratualmente.
- 2.6.14. Otimizar a distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência.

2.6.15. Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.

2.6.16. Colaborar com a implantação/otimização e operacionalização das disciplinas ITIL v3 ou v4 definidas neste edital.

3. ATENDIMENTO PRESENCIAL

3.1. DO ATENDIMENTO PRESENCIAL

3.1.1. O Atendimento Presencial ao Usuário é responsável pela atuação in loco na instalação, distribuição e/ou redistribuição de equipamentos, solucionando as demandas de usuários não resolvidas via atendimento remoto.

3.1.2. O atendimento presencial compreende o recebimento, análise, acompanhamento e a solução dos problemas de hardware, software, rede local, conectividade, produtos, serviços e soluções disponibilizadas aos usuários da rede corporativa e aos seus dispositivos (estações de trabalho, telefonia IP, switches de borda, videoconferência e dispositivos móveis), assim como a instalação, configuração, conexões de rede, substituição e distribuição de dispositivos, tanto devido a novas aquisições como para atender demandas pontuais.

3.1.3. As atividades de atendimento presencial serão realizadas em todas as unidades do MDS nos sítios relacionados neste Termo de Referência.

3.1.4. Será previsto o atendimento local diferenciado a grupos de usuários internos definidos pelo CONTRATANTE, de acordo com as classificações de impacto e urgência e também para as requisições e incidentes de maior complexidade.

3.1.5. A equipe será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL v3 ou v4 definidas neste edital, dentro do escopo da sua área de atuação.

3.2. REQUISITOS DE NEGÓCIO E SERVIÇO

3.2.1. A CONTRATADA deverá prover os equipamentos necessários para a atividade de higienização, preventiva e corretiva.

3.2.2. Para fins de auditoria e qualidade de serviços, toda finalização de chamado, terá que ser enviado um formulário de pesquisa de satisfação ao usuário. É determinante para garantir a excelência dos serviços prestados da CONTRATADA.

3.2.3. Executar todos os atendimentos técnicos presenciais aos usuários de TI, envolvendo hardware e software e as dúvidas dos usuários.

3.2.4. Executar a instalação, configuração, monitoramento, manutenção, avaliação e acompanhamento dos sistemas de segurança e Antivírus para os dispositivos fornecidos pelo MDS aos usuários.

3.2.5. Executar serviços de manutenção preventiva de hardware e software, bem como verificação das conexões com a rede.

3.2.6. Executar serviços de higienização de hardware.

3.2.7. Executar serviços de reparo microeletrônico de bancada de determinados equipamentos e circuitos, tais como fontes de alimentação, e também de cabos e outros elementos de interconexão, devendo contar com todas as ferramentas e equipamentos necessários para a execução destas atividades.

3.2.8. Realizar a configuração e formatação de dispositivos fornecidos pelo MDS e afins.

3.2.9. Configurar impressora e scanner do contrato de outsourcing de impressão, quando solicitado.

3.2.10. Configuração e Instalação de switches de rede, Access Points, leitores

biométricos de ponto, telefones VOIP e outros periféricos de TIC.

3.2.11. Monitoração e apoio na configuração da rede de impressoras e scanners do contrato de outsourcing de impressão, quando solicitado.

3.2.12. Atuar na instalação, na conexão e no reordenamento de cabos e pontos de acesso nas salas técnicas e racks, inclusive com a organização de patch cords.

3.2.13. Realizar a conexão ou reordenamento de cabos, passando-os entre pontos de acesso nas salas técnicas e racks até as estações dos usuários, utilizando dutos e calhas já existentes, desde que tal atuação não se estenda a ações ou intervenções na rede de cabeamento lógico estruturado.

3.2.14. Esclarecer dúvidas sobre o manuseio de equipamentos de informática e sobre a utilização de aplicativos, registrando as dúvidas mais frequentes e atualizando os canais de atendimento da CONTRATADA.

3.2.15. Acompanhar, incluir e atualizar o registro e localização dos bens de informática do CONTRATANTE.

3.2.16. Realizar a instalação, configuração e habilitação necessárias para que os dispositivos eletrônicos funcionem adequadamente na infraestrutura elétrica e de rede local existente.

3.2.17. Instalar e configurar softwares utilizados nas estações de trabalho do CONTRATANTE.

3.2.18. Acompanhar, incluir, atualizar e realizar o gerenciamento e controle das licenças de softwares utilizados pelos usuários do MDS.

3.2.19. Apoiar a elaboração e manter atualizado o inventário de ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação (hardware e software), revisando-o sempre que solicitado pela STI.

3.2.20. Encerrar as requisições de serviço corretamente atendidas, registrando detalhadamente no sistema todas as medidas tomadas e os itens da base de conhecimento utilizados, se for o caso.

3.2.21. Acompanhar a prestação do serviço de videoconferência nas unidades do MDS, incluindo testes de conexão, agendamento e suporte presencial aos usuários da videoconferência.

3.2.22. Orientar os usuários quanto à correta utilização dos recursos da rede corporativa do CONTRATANTE, envolvendo hardware e software, de acordo com os normativos internos do MDS.

3.2.23. Apoiar na recepção, montagem e teste de software e hardware adquiridos ou desenvolvidos pelo CONTRATANTE.

3.2.24. Reportar as ocorrências ao Responsável Técnico do suporte presencial, registrando os diagnósticos de falhas ou degradação de performance em microcomputadores e periféricos.

3.2.25. Identificar com precisão o serviço ou sistema de origem do incidente.

3.2.26. Acionar fornecedores de suporte e assistência técnica (por exemplo, em caso de vigência da garantia de produtos de informática) e acompanhar o andamento do chamado e execução dos serviços junto ao fornecedor, e junto aos fiscais dos respectivos contratos, quando necessário.

3.2.27. 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 local, e tem como causa alguma questão relativa à infraestrutura de TIC. Acompanhar o fluxo e os prazos de atendimento.

- 3.2.28. Reportar problemas similares ou recorrentes para a equipe especializada de apoio à governança, a fim de determinar a sua causa raiz.
- 3.2.29. Alimentar a base de conhecimento com as soluções adotadas para os chamados, para que possam ser também utilizadas pela equipe de atendimento remoto em ocorrências posteriores.
- 3.2.30. 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, desde que tal atuação não se estenda a ações ou intervenções na rede de cabeamento lógico estruturado.
- 3.2.31. Gerar e manter atualizadas imagens de desktops e notebooks para instalação e recuperação rápida do sistema operacional, restaurá-las quando da instalação de novos equipamentos.
- 3.2.32. Operacionalizar o VideoWall do Núcleo de Operações e Controle da STI, para a apresentação dos dashboards e indicadores a partir dos sistemas informatizados.
- 3.2.33. Garantir a padronização e a aplicação das regras de compliance definidas para telefones VOIP, estações de trabalho, dispositivos móveis, notebooks e demais equipamentos de TIC.
- 3.2.34. Realizar recolhimento e distribuição de Equipamentos de TIC nos sítios do MDS.
- 3.2.35. Realizar a elaboração de Laudos Técnicos de Equipamentos de TIC na devolução destes pelos usuários, ou quando solicitado.
- 3.2.36. Elaborar manuais web de apoio ao usuário para instalação e configuração de aplicativos, sistemas, softwares e equipamentos de TIC.
- 3.2.37. Realizar atendimento presencial diferenciado e especializado aos grupos de usuários internos definidos pela STI (usuários VIPs), e também dos incidentes e requisições de alta complexidade (atendimento especial), de acordo com os requisitos definidos de impacto e urgência.
- 3.3. DO RESPONSÁVEL TÉCNICO - N2 (RT-N2)
- 3.3.1. Acompanhar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
- 3.3.2. Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.
- 3.3.3. Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.
- 3.3.4. Criar e compartilhar conhecimento, programas motivacionais e atualizações tecnológicas para os profissionais da CONTRATADA envolvidos na execução das atividades de suporte presencial.
- 3.3.5. Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.
- 3.3.6. Garantir a contingência de profissionais, capacitando-os constantemente para atuarem nas funções objeto desta proposta.
- 3.3.7. Participar de reuniões mensais com representantes do CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados.
- 3.3.8. Planejar e acompanhar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades de suporte presencial, a partir dos chamados finalizados por esta equipe no sistema de requisição de serviço.
- 3.3.9. Acompanhar os chamados de atendimento presencial que permanecem por

mais de 12 horas agendados ou suspensos, buscando soluções junto as equipes especializadas para minimizar o tempo total de atendimento do chamado.

3.3.10. Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos de suporte presencial.

3.3.11. Priorizar os atendimentos mais críticos na escala de prioridades, de acordo com o definido neste Termo de Referência, assim como aqueles que o CONTRATANTE definir como críticos.

3.3.12. Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.

3.3.13. Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para o CONTRATANTE, quando necessário (por exemplo, nos casos de acionamento de serviço de assistência técnica e/ou garantia de produtos de informática).

3.3.14. Controlar o prazo de atendimento dos chamados de assistência técnica e de suporte técnico de fornecedores externos, em relação ao suporte de equipamentos de usuários de TI.

3.3.15. Comunicar à STI o não cumprimento de prazos de atendimento dos chamados de assistência técnica e/ou suporte técnico de fornecedores externos do CONTRATANTE, em relação ao suporte de equipamentos de usuários de TI.

3.3.16. Cuidar da correta alocação dos recursos humanos disponíveis para as atividades de suporte presencial.

3.3.17. Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.

3.3.18. Apoiar a gestão do inventário de estações de trabalho, impressoras e outros equipamentos utilizados pelos usuários finais de TI.

3.3.19. Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelas estações de trabalho (desktops e notebooks Windows 10 e superiores), de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pelo CONTRATANTE, a fim de implementar as políticas de compliance para os desktops/notebooks corporativos.

3.3.20. Colaborar com a implantação/otimização e operacionalização das disciplinas ITIL v3 ou v4 definidas neste edital.

4. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

4.1. REQUISIÇÃO

4.1.1. A Tabela II-B apresenta o catálogo de serviços para atendimento técnico remoto e presencial.

Tabela II-B - Catálogo de Serviço - Atendimento Técnico - Lote 1

Categoria		Tipo	Item	Impacto	Urgência
CMDB	Controle de Ativos	Requisição	Alteração de Item de Configuração (IC)	BAIXO	BAIXA
CMDB	Controle de Ativos	Requisição	Controle de Entrada e Saída de Estações de Trabalho.	BAIXO	BAIXA
CMDB	Controle de Ativos	Requisição	Controle de Entrada e Saída de Impressoras e Multifuncionais.	BAIXO	BAIXA
CMDB	Controle de Ativos	Requisição	Controle de Entrada e Saída de Notebooks.	BAIXO	BAIXA
CMDB	Controle de Ativos	Requisição	Controle de Entrada e Saída de Periféricos.	BAIXO	BAIXA
CMDB	Controle de	Requisição	Controle de Entrada e Saída de	BAIXO	BAIXA

CMDB	Ativos	Requisição	Projetores de Vídeo.	BAIXO	BAIXA
CMDB	Controle de Ativos	Requisição	Controle de Entrada e Saída de Unidades Portáteis de Armazenamento.	BAIXO	BAIXA
CMDB	Controle de Ativos	Requisição	Exclusão de Item de configuração (IC) > Apontar requisitos de negócios	BAIXO	BAIXA
CMDB	Controle de Ativos	Requisição	Inclusão de Item de Configuração (IC) > Apontar requisitos de negócios	BAIXO	BAIXA
CMDB	Controle de Ativos	Requisição	Controle e Inventário de Softwares e Aplicativos	BAIXO	BAIXA
CMDB	Mudança	Requisição	Alteração de Item de Conhecimento.	BAIXO	BAIXA
CMDB	Mudança	Requisição	Atualização de Script de Atendimento.	BAIXO	BAIXA
CMDB	Mudança	Requisição	Exclusão de Item de Conhecimento.	BAIXO	BAIXA
CMDB	Mudança	Requisição	Inclusão de Item de Conhecimento.	BAIXO	BAIXA
CMDB	Controle de Ativos	Requisição	Controle de Entrada e Saída de Estações de Videoconferência	BAIXO	BAIXA
Suporte técnico ao usuário	Backup de arquivos	Requisição	Gravação de Dados em Unidades Portáteis de Armazenamento.	ALTO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Certificado Digital	Requisição	Instalação e Configuração de Tokens e Certificados.	MÉDIO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Certificado Digital	Requisição	Esclarecer dúvidas sobre Tokens e Certificados.	BAIXO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Dispositivos Móveis	Requisição	Configuração de dispositivo móvel	MÉDIO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Dispositivos Móveis	Requisição	Configuração da rede WIFI em dispositivo do usuário	MÉDIO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Estação de Trabalho e Periféricos	Requisição	Elaborar Laudo Técnico de Equipamentos de Informática e Periféricos	MÉDIO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Estação de Trabalho e Periféricos	Requisição	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Estações de Trabalho.	MÉDIO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Estação de Trabalho e Periféricos	Requisição	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação,	MÉDIO	MÉDIA

ao usuário	Periféricos		substituição de Notebooks.		
Suporte técnico ao usuário	Estação de Trabalho e Periféricos	Requisição	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de periféricos	MÉDIO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Estação de Trabalho e Periféricos	Requisição	Instalação, configuração, reinstalação do Sistema Operacional	ALTO	BAIXA
Suporte técnico ao usuário	Estação de Trabalho e Periféricos	Requisição	Conceder permissão administrativa na Estação de Trabalho	BAIXO	BAIXA
Suporte técnico ao usuário	Estação de Trabalho e Periféricos	Requisição	Manutenção Preventiva de Estações de Trabalho.	BAIXO	BAIXA
Suporte técnico ao usuário	Estação de Trabalho e Periféricos	Requisição	Manutenção Preventiva de Notebooks.	BAIXO	BAIXA
Suporte técnico ao usuário	Estação de Trabalho e Periféricos	Requisição	Manutenção Preventiva de Periféricos.	BAIXO	BAIXA
Suporte técnico ao usuário	Estação de Trabalho e Periféricos	Requisição	Reparo de Fontes de Alimentação, Cabos e Demais Equipamentos.	BAIXO	ALTA
Suporte técnico ao usuário	Impressora e Multifuncional	Requisição	Configuração ou Mapeamento de Impressora e Multifuncional	MÉDIO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Impressora e Multifuncional	Requisição	Criar Fluxo de Digitalização	MÉDIO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Impressora e Multifuncional	Requisição	Solicitação de Tonner	ALTO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Informações	Requisição	Elaborar comunicados para os usuários.	BAIXO	BAIXA
Suporte técnico ao usuário	Informações	Requisição	Elaborar vídeos instrutivos sobre ferramentas corporativas do Ministério.	BAIXO	BAIXA
Suporte técnico	Desta de Rede	Requisição	Liberação de acesso à pasta de	MÉDIO	MÉDIA

ao usuário	Pasta de Rede	Requisição	rede	MÉDIO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Pasta de Rede	Requisição	Mapeamento de pasta de rede	MÉDIO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Pasta de Rede	Requisição	Remoção de acesso à pasta de rede	MÉDIO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Rede	Requisição	Habilitar Ponto de Rede	MÉDIO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Serviço de VPN	Requisição	Solicitação e configuração de acesso à VPN	MÉDIO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Serviço de VPN	Requisição	Excluir acesso VPN	MÉDIO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Serviço de VPN	Requisição	Esclarecer dúvidas de acesso à VPN	BAIXO	BAIXA
Suporte técnico ao usuário	Serviços de E-mail	Requisição	Alteração / reinicialização de Senha de e-mail.	ALTO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Serviços de E-mail	Requisição	Configuração/Compartilhamento da agenda de e-mail	MÉDIO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Serviços de E-mail	Requisição	Criação, Configuração, Atualização da Caixa de e-mail de usuário	MÉDIO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Serviços de E-mail	Requisição	Criação, Configuração, Atualização da Caixa de e-mail corporativo	MÉDIO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Serviços de E-mail	Requisição	Criar grupo de distribuição	MÉDIO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Serviços de E-mail	Requisição	Conceder acesso ao e-mail corporativo	MÉDIO	MÉDIA
Suporte					

técnico ao usuário	Serviços de E-mail	Requisição	Desativação da Caixa de e-mail corporativo.	MÉDIO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Serviços de E-mail	Requisição	Desativação de e-mail de usuário.	MÉDIO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Serviços de E-mail	Requisição	Remover acesso ao e-mail corporativo	MÉDIO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Serviços de E-mail	Requisição	Recuperação de dados de caixas de e-mail.	MÉDIO	ALTA
Suporte técnico ao usuário	Serviços de E-mail	Requisição	Migrar e-mail entre sistemas de correio eletrônico	MÉDIO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Serviços de E-mail	Requisição	Configuração do Aplicativo de e-mail	MÉDIO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Serviços de E-mail	Requisição	Configurar limites da caixa de correio eletrônico	MÉDIO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Serviços de E-mail	Requisição	Configurar redirecionamento de e-mails	MÉDIO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Serviços de Login	Requisição	Alteração de Perfil de Acesso ao domínio.	BAIXO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Serviços de Login	Requisição	Alteração de Perfil de Acesso em Portais Corporativos.	BAIXO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Serviços de Login	Requisição	Alteração de Perfil de Acesso Sistemas Corporativos.	BAIXO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Serviços de Login	Requisição	Alteração/reinicialização de Senha de domínio.	ALTO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Serviços de Login	Requisição	Criação de Conta de Domínio.	MÉDIO	MÉDIA

Suporte técnico ao usuário	Serviços de Login	Requisição	Criação de Conta em Sistemas Corporativos.	MÉDIO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Serviços de Login	Requisição	Desativação de Conta de Domínio.	ALTO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Serviços de Login	Requisição	Esclarecer dúvidas sobre acessos e permissões	BAIXO	BAIXA
Suporte técnico ao usuário	Serviços de Login	Requisição	Inclusão, configuração e atualização de acesso ao SVN	MÉDIO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Serviços de Login	Requisição	Inclusão, configuração e atualização de acesso em grupo do AD	MÉDIO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Software e Aplicativo	Requisição	Aplicação e Renovação de licenças de Softwares de Uso Corporativo.	MÉDIO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Software e Aplicativo	Requisição	Instalação, Remoção e Atualização de Softwares de Uso Corporativo.	MÉDIO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Software e Aplicativo	Requisição	Instalação, Remoção e Atualização de Softwares Homologados.	MÉDIO	BAIXA
Suporte técnico ao usuário	Software e Aplicativo	Requisição	Instalação, Remoção e Atualização de Softwares não Homologados.	MÉDIO	BAIXA
Suporte técnico ao usuário	Software e Aplicativo	Requisição	Remoção de Softwares em não Compliance	ALTO	ALTA
Suporte técnico ao usuário	Software e Aplicativo	Requisição	Realizar Varredura com Antivírus	ALTO	BAIXA
Suporte técnico ao usuário	Software e Aplicativo	Requisição	Solução de dúvidas sobre softwares de Uso Corporativo.	BAIXO	BAIXA
Suporte técnico ao usuário	Suporte para eventos	Requisição	Apoio/Suporte Presencial de eventos (reuniões, videoconferências, congressos,	ALTO	ALTA

usuário			etc)		
Suporte técnico ao usuário	Suporte para eventos	Requisição	Configuração de sessões de Videoconferência previamente agendadas	ALTO	BAIXA
Suporte técnico ao usuário	Suporte para eventos	Requisição	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Estações de Videoconferência	MÉDIO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Suporte para eventos	Requisição	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Projetores de Vídeo	MÉDIO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Suporte para eventos	Requisição	Manutenção Preventiva de Estações de Videoconferência	BAIXO	BAIXA
Suporte técnico ao usuário	Suporte para eventos	Requisição	Manutenção Preventiva de Projetores de Vídeo	BAIXO	BAIXA
Suporte técnico ao usuário	Telefonia	Requisição	Configurar e reconfigurar serviços de telefonia	MÉDIO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Telefonia	Requisição	Esclarecer dúvidas sobre serviço de telefonia	BAIXO	BAIXA
Suporte técnico ao usuário	Telefonia	Requisição	Alterar Categoria de Ramal Telefônico	MÉDIO	BAIXA
Suporte técnico ao usuário	Telefonia	Requisição	Configurar desvio de Ramal	MÉDIO	BAIXA
Suporte técnico ao usuário	Telefonia	Requisição	Renomear Ramal	MÉDIO	BAIXA
Suporte técnico ao usuário	Telefonia	Requisição	Substituir e/ou recolher ramal	MÉDIO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Software e Aplicativo	Requisição	Instalação e Configuração de Softwares de Antivírus nas Estações do Usuário	ALTO	ALTA
Suporte técnico	Serviços de E-	Requisição	Habilitar Licença do Office 365 (E1	MÉDIO	MÉDIA

ao usuário	mail	Requisição	ou E3)	MÉDIO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Impressora e Multifuncional	Requisição	Configurar impressora no Servidor de Impressão	MÉDIO	MÉDIA

4.2. INCIDENTES

4.2.1. A Tabela II-C apresenta a lista de incidentes de tecnologia da informação considerados para o LOTE 1.

Tabela II-C - Incidentes de TIC - Lote 1

Categoria		Tipo	Item	Impacto	Urgência
Suporte técnico ao usuário	Estação de Trabalho e Periféricos	Incidente	Falha ou Indisponibilidade em Estação de Trabalho	MÉDIO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Estação de Trabalho e Periféricos	Incidente	Falha ou Indisponibilidade em Notebook e Outros Dispositivos Móveis	MÉDIO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Estação de Trabalho e Periféricos	Incidente	Falha ou Indisponibilidade em Periféricos	MÉDIO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Impressora e Multifuncional	Incidente	Falha ou Indisponibilidade em Equipamentos de Impressão.	MÉDIO	ALTA
Suporte técnico ao usuário	Suporte para Eventos	Incidente	Falha ou Indisponibilidade de Equipamento de Videoconferência.	MÉDIO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Telefonia	Incidente	Falha ou Indisponibilidade de Equipamento de Telefonia.	MÉDIO	MÉDIA
Suporte técnico ao usuário	Softwares e Aplicativos	Incidente	Falha ou Indisponibilidade de Softwares de Uso Corporativo	MÉDIO	ALTA
Suporte técnico ao usuário	Softwares e Aplicativos	Incidente	Falha ou Indisponibilidade em Sistema Operacional	MÉDIO	ALTA
Suporte técnico ao usuário	Suporte para Eventos	Incidente	Falha ou Indisponibilidade Estações de Videoconferência.	MÉDIO	MÉDIA
Suporte técnico	Serviços de	Incidente	Reportar falha na	MÉDIO	ALTA

ao usuário	Internet VPN	incidente	conexão VPN	MÉDIO	ALTA
Suporte técnico ao usuário	Serviços de E-mail	Incidente	Reportar falha no aplicativo de e-mail	MÉDIO	ALTA
Suporte técnico ao usuário	Serviços de E-mail	Incidente	Reportar falha no envio/recebimento de e-mail	MÉDIO	ALTA
Suporte técnico ao usuário	Serviços de Internet	Incidente	Falha ou lentidão acesso a internet	ALTO	ALTA

4.3. Monitoramento

4.3.1. A tabela II-D apresenta o Catálogo de Serviços inicial para o serviço de monitoramento.

Tabela II-D - Catálogo de Serviços - Monitoramento

ITEM	SERVIÇO	Impacto	Urgência
1	Monitoramento do tráfego e uso de recursos e equipamentos da infraestrutura de redes e telefonia.	ALTO	ALTO
2	Monitoramento de enlaces de rede de longa distância e INTERNET.	ALTO	ALTA
3	Monitoramento do uso e Desempenho do Storage.	ALTO	MÉDIA
4	Monitoramento da execução das Rotinas de Backup.	MÉDIO	MÉDIA
5	Monitoramento do uso e consumo de recursos dos servidores de aplicações.	ALTO	MÉDIA
6	Monitoramento de desempenho de aplicações.	ALTO	MÉDIA
7	Monitoramento de desempenho de banco de dados.	ALTO	MÉDIA
8	Monitoramento de avisos de alerta, logs e mensagens de erro de equipamentos e sistemas.	ALTO	MÉDIA
9	Monitoramento de Certificados Digitais.	MÉDIO	BAIXA
10	Monitoramento de licenças de uso de Software e inventário de instalações.	MÉDIO	BAIXA
11	Monitoramento de ordens de serviço externas.	MÉDIO	MÉDIA
12	Monitoramento da Garantia e Suporte de Equipamentos.	MÉDIO	BAIXA
13	Monitoramento de Eventos de Segurança/Riscos para a Infraestrutura de TI.	ALTO	ALTA
14	Monitoramento da infraestrutura física (ar condicionado, combustível, grupo gerador, iluminação, acesso biométrico e outros).	ALTO	MÉDIA
15	Monitoramento das aplicações do ponto de vista do usuário.	ALTO	ALTA

5. CARACTERÍSTICAS DAS FERRAMENTAS DE MONITORAMENTO E CONCENTRAÇÃO DE LOGS DO AMBIENTE DE TIC

5.1. A STI atualmente possui diversas ferramentas livres, open source ou de mercado implantadas para monitoramento e concentração de logs dos serviços, sistemas e ativos de TIC. A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento dos serviços, sistemas e ativos, bem como dos respectivos logs. Essa tarefa é de responsabilidade da equipe especializada de monitoramento. Poderão ser utilizadas as ferramentas já implantadas para apoio ao serviço a ser prestado, devendo a CONTRATADA implantar demais ferramenta(s) que se façam necessária(s) para o atendimento ao serviço de monitoração.

5.2. A solução adotada pela CONTRATADA deverá ser capaz de monitorar todos os recursos de TIC necessários para a correta operação do ambiente, utilizando-se para isso de protocolos de monitoramento (SNMP), de agentes dedicados em software, armazenamento centralizado de Logs, scripts de automação, chamadas a APIs, dentre outras. Além disso, as soluções de monitoramento do ambiente deverão estar integradas à ferramenta de requisição de serviço, sendo capaz de reportar incidentes e realizar a sua abertura automática através de encaminhamento de mensagens de e-mail ou de conexão direta a webservice, e deverá ser ainda capaz de encerrar automaticamente os incidentes nas situações em que os gatilhos que determinaram a sua abertura não estiverem mais ativos. A CONTRATADA é responsável pelos ajustes finos relativos ao gerenciamento desses eventos.

5.3. Os indicadores de desempenho deverão ser calculados e extraídos diretamente das ferramentas de monitoramento. Os serviços e 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, sistemas ou serviços monitorados. Os indicadores deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE durante o período de execução mensal, para que o CONTRATANTE possa realizar o acompanhamento e definir, junto à CONTRATADA, ações corretivas que evitem a aplicação das glosas contratuais.

5.4. Monitorar os serviços e a infraestrutura de TIC significa verificar a eficácia do fluxo de funcionamento, performance e da disponibilidade de cada serviço, equipamento e processos existentes no ambiente do CONTRATANTE. A monitoração torna-se uma atividade essencial para, assim, garantir o seu funcionamento contínuo como também para assegurar um elevado grau de qualidade dos serviços oferecidos pela TIC do CONTRATANTE.

5.5. Monitorar um fluxo de funcionamento de um serviço significa verificar se o serviço está disponível do ponto de vista dos usuários tanto quanto para os acessos às funcionalidades, quanto para o funcionamento completo dos fluxos, bem como seus tempos de resposta.

5.6. Devido a constante expansão do uso das redes de computadores e dos serviços de TIC prestados, aumentam também os problemas, tais como: indisponibilidade e/ou degradação de performance, ativo de TIC e/ou serviço, servidor de rede com baixa capacidade de processamento, entre outros.

5.7. Diante disso, a monitoração em tempo real da infraestrutura de TIC e de seus ativos e serviços é indispensável na gestão da TIC do CONTRATANTE. Essa monitoração permitirá obter de modo rápido, preciso e confiável as informações necessárias sobre esses equipamentos, serviços e processos, facilitando as tomadas de decisões no momento do planejamento, adequação e expansão do ambiente de tecnologia e principalmente a redução dos tempos de indisponibilidades.

5.8. Com isso, a Solução de Software de Monitoramento a ser implementada

pela CONTRATADA, deverá possuir uma arquitetura baseada em um modelo Gerente-Agente para permitir a automação da coleta dos dados de diversos componentes da infraestrutura de TIC, visando ampliar a aplicação das métricas e auxiliar no gerenciamento e monitoramento dos serviços.

5.9. A Solução de Monitoração deverá ser uma ferramenta que ofereça e efetue essa coleta automatizada dos dados. Dentre as ferramentas existentes com estas características, a solução a ser implementada deverá suportar a gama de sistemas operacionais e ativos de TIC utilizados pelo CONTRATANTE, através de agentes e/ou outras formas de coleta de informações, notificações de alertas escalonadas, análise de logs e aplicação de ações de tratamento e recuperação de falhas, degradações de performance e indisponibilidades.

5.10. Objetivando a utilização de solução flexível e adaptável de monitoração da infraestrutura de TIC do CONTRATANTE capaz de monitorar computadores, máquinas virtuais, dispositivos, serviços, aplicações, etc., serão especificados nos itens a seguir as características, funcionalidades e requisitos necessários à Solução de Monitoração.

5.11. Deverá permitir integração com os processos do ITIL, ferramenta ITSM, gestão de mudanças, incidentes, problemas e configuração (CMDB);

5.12. Existindo necessidade de licenciamento da solução, caberá à CONTRATADA prover o respectivo licenciamento, respondendo integralmente por todos os custos decorrentes.

5.13. No contexto da Monitoração desta contratação e em conformidade com a terminologia ITIL, com todos os Itens de Configuração (IC) e Serviços da Infraestrutura de TIC, as seguintes definições serão aplicadas:

a) Os computadores, máquinas virtuais, dispositivos, serviços, aplicações e demais itens estabelecidos pelo CONTRATANTE como sendo de monitoração obrigatória, serão classificados neste documento como sendo Item de Monitoração (IM).

b) Agente de Coleta corresponde ao serviço ou aplicativo instalado em IM, com o objetivo de coletar dados, monitorar logs, comparar amostras coletadas com valores predefinidos, cria alertas e executar respostas.

c) O serviço de coleta de dados ou de execução de ação em IM capaz de executar processos de monitoração (workflow), coletar dados de logs de eventos, dados de desempenho, etc., e de executar ações pré-definidas, será denominado doravante de Instrução de Monitoração.

d) Um Servidor de Gerenciamento é o computador designado para administrar e se comunicar com Agentes de Coleta, executar Instruções de Monitoração e se comunicar com bancos de dados do Serviço de Monitoração.

e) Grupo de Gerenciamento é o conjunto formado por 2 (dois) ou mais Servidores de Gerenciamento com o objetivo de ampliar a capacidade da Solução de Monitoração e/ou melhorar a sua disponibilidade e operacionalidade.

5.14. A Solução de Monitoração deve possuir interface web consolidadora para administração da solução e verificação da integridade, desempenho e da disponibilidade de todos os IM, tanto ativos quanto serviços, realizando as seguintes atividades básicas:

a) Descobrir automaticamente os servidores e dispositivos de rede.

b) Possuir capacidade de descoberta, rastreamento e diagnóstico de aplicativos (ADTD – Application Discover and Tracing Diagnostics) para as

tecnologias comumente utilizadas no mercado em todas as plataformas.

- c) Executar a descoberta de baixo nível com os métodos de atribuição automática de verificações de desempenho e disponibilidade para entidades descobertas.
- d) Executar a descoberta de baixo nível com os métodos de atribuição automática de verificações de desempenho e disponibilidade para entidades descobertas.
- e) Realizar monitoração distribuída com administração centralizada, via console física ou web.
- f) Possuir aplicação cliente de alta performance compatível com os sistemas operacionais de uso do CONTRATANTE.
- g) Realizar monitoração de IM com ou sem Agente de Coleta.
- h) Realizar monitoração de IM por instruções de Monitoração.
- i) Autenticação segura de usuário, passível de integração com LDAP e quaisquer outras formas de autenticação de rede do CONTRATANTE.
- j) Apresentar a situação consolidada dos IM (resumos, gráficos e alertas de situação como um todo) em telas de Painéis de Controle (Dashboard) pré-configurados e/ou customizáveis, publicáveis na internet e com controle de acesso integrável ao controle de acesso de rede do CONTRATANTE.
- k) Permitir, no mínimo, a notificação de eventos predefinidos por e-mail e Instant Messaging (Whatsapp, Telegram, MS Teams, etc).
- l) Prover visualização gerenciais e técnicas, sintetizada e detalhada dos IMs.
- m) A série histórica das configurações aplicadas a Agentes de Coleta, Instruções de Monitoração criadas, informações coletadas, eventos registrados e ações realizadas, devem ser preservadas e possibilitar a análise e auditorias a qualquer tempo.
- n) Realizar a monitoração de serviços, recursos, aplicações e sistemas implantados no MDS.
- o) Realizar monitoração de máquinas virtuais.

5.15. Juntamente com as atividades básicas relacionadas anteriormente, a solução deverá possuir capacidade para formação de Grupo de Gerenciamento, e ter em sua instalação inicial no mínimo 2 (dois) Servidores de Gerenciamento instalados com as seguintes definições:

- a) Armazenar informações sobre IMs em banco de dados Relacional.
- b) Permitir a inclusão de novos Servidores de Gerenciamento no Grupo de Gerenciamento, sem que ocorram interrupções dos serviços da Solução de Monitoração.
- c) Possuir recursos que permitam que o trabalho da Solução de Monitoração seja distribuído de forma equilibrada entre os servidores membros do Grupo de Gerenciamento.
- d) No caso de falha, ou degradação da performance, de algum servidor do Grupo de Gerenciamento, a Solução de Monitoração deve ser capaz de fazer com que outro servidor assuma automaticamente a carga de trabalho do servidor com falha.
- e) Nas inclusões de novos servidores no Grupo de Gerenciamento, a

solução deverá designar automaticamente parte do trabalho de monitoração para o novo servidor.

f) Todos os servidores do Grupo de Gerenciamento, deverão administrar um conjunto distinto de IM's remotamente.

g) A Solução de Monitoração deve ser capaz de coletar dados de desempenho e disponibilidade de computador através de Instruções de Monitoração, de forma a possibilitar a coleta de informações em computadores em que não seja possível ou desejável instalar um Agente de Coleta.

h) As ações das Instruções de Monitoração deverão ser executadas, no mínimo, mediante a utilização de scripts.

i) A Solução de Monitoração deverá permitir a definição das informações e ações que os agentes ou as Instruções de Monitoração deverão retornar ou executar, em conformidade com a especificidade do IM.

j) Durante a realização da primeira coleta de informações em um IM, o Servidor de Gerenciamento deverá configurar o Agente de Coleta instalada ou executar as Instruções de Monitoração predefinidas, e coletar todas as informações relativas a arquitetura, tecnologias, serviços, aplicativos e demais objetos e recursos existente no IM predefinidos para mapeamento.

k) O Servidor de Gerenciamento deve ter a capacidade de procurar, a partir de parâmetros preestabelecidos, computadores, dispositivos, serviços, aplicativos e demais itens da infraestrutura de TIC da CONTRATANTE, não definidos como IM. Este requisito objetiva a análise, o mapeamento e inclusão de novos IMs com base em características específicas.

l) O Servidor de Gerenciamento também deverá ser capaz de descobrir e mapear outros objetos do IM, que não sejam aqueles predefinidos como sendo objetos de monitoração, para que estes objetos possam ser posteriormente analisados e incluídos na monitoração, conforme interesse do CONTRATANTE.

5.16. A coleta de informações de desempenho e disponibilidade realizada por Agentes de Coleta instalados nos IM ou por Instruções de Monitoração, que irão gerar alertas sobre possíveis erros ou inconformidades em relação a valores de referência previamente estabelecidos, devem atender aos seguintes requisitos:

a) A coleta de informações deve observar fontes de dados no IM e retornar as informações de acordo com a configuração e instruções realizadas por seu Servidor de Gerenciamento.

b) O Agente de Coleta também deve ser capaz de calcular o estado de integridade do IM e reportar ao Servidor de Gerenciamento.

c) Apresentar consumo máximo de recursos do ambiente, quando em pleno funcionamento, de 3%.

d) Quando o estado de integridade de um IM for alterado ou outros critérios forem atendidos, o Servidor de Gerenciamento deverá emitir o alerta correspondente.

e) Ao fornecer dados de integridade sobre IM ao Servidor de Gerenciamento, o Agente de Coleta ou a Instrução de Monitoração deve fornecer informações atualizada da integridade do IM e de todos os serviços que disponibiliza e/ou dos aplicativos que hospeda.

f) Quaisquer mudanças efetuadas nos objetos de um IMs, tais como

adição ou desinstalação de aplicativo, interrupção manual de serviço, etc., o Agente de Coleta deve enviar as informações atualizadas ao Servidor de Gerenciamento, que produza o alerta de monitoramento correspondente, se for o caso.

g) Quando o Agente de Coleta for incapaz de se comunicar com o Servidor de Gerenciamento ao qual se reporta, o agente deverá continuar com a coleta de informações, preservando o sequenciamento cronológico das informações e eventos coletados e, tão logo a conexão seja restaurada, o Agente de Coleta deverá enviar estes dados e eventos para seu Servidor de Gerenciamento.

h) O Servidor de Gerenciamento deverá tratar e registrar a falha de comunicação, seja com o Agente de Coleta ou na execução da Instrução de Monitoração, como um evento da monitoração.

i) Os Agentes de Coletas devem enviar periodicamente e de forma autônoma ao Servidor de Gerenciamento, as informas de monitoração previamente estabelecidas, conforme agendamento e periodicidade em intervalo programável, a ser definido, com métrica mínima de intervalo de tempo medida em segundos.

5.17. Quanto ao monitoramento de serviços e aplicações a solução de monitoração deverá:

a) Implementar correlacionamento das métricas de serviço, aplicação e de infraestrutura, em visão unificada;

b) Implementar correlacionamento de registros de logs às métricas de monitoramento;

c) Ser capaz de utilizar, manipular e consolidar dados e métricas oriundos de outras ferramentas de monitoração, base de dados de logs e outras fontes de informações sobre funcionamento de ativos e sistemas de TI, para compor visão integrada de um serviço e de como este está sendo afetado pelo ambiente;

d) Prover visão fim a fim da performance do serviço, abrangendo a infraestrutura e a aplicação, seus ativos, módulos, classes, componentes e sub-sistemas envolvidos em uma transação de negócio, desde o terminal do cliente ao backend, considerando a multiplicidade de plataformas existentes na contratante;

e) Descobrir de forma automática e dinâmica a topologia de uma aplicação e gerar visualização desta topologia de forma gráfica, sendo capaz de detectar alterações sofridas em uma aplicação de forma dinâmica e apontar as alterações encontradas em sua arquitetura;

f) Monitorar recursos de infraestrutura do servidor de aplicação correlacionando os dados coletados com os dados da aplicação monitorada, em mesma escala de tempo;

g) Permitir a correlação de eventos de monitoração com indicação de causa raiz em caso de incidentes e análise de impacto no serviço;

h) Permitir automatização de tarefas de recuperação para restabelecer o serviço para situações de contorno e implementação de soluções de problemas;

i) Monitorar todas as execuções das transações em uma aplicação identificando, pelo menos, volume de execuções, tempo médio de resposta e quantidade de erros por tipo;

- j) Deverá ser capaz de aprender de forma automática o comportamento das aplicações e serviços e criando uma linha de base dinâmica das métricas monitoradas, gerando alertas em função de desvios de comportamento considerando, inclusive, parâmetros de sazonalidade (AIOPs);
- k) Prover visibilidade de diagnósticos em nível de código (ByteCode Instrumentation), instruções SQL e interfaces com sistemas backend ou demais módulos quando apresentarem problemas de desempenho;
- l) As rotinas de monitoração devem estar alinhadas à experiência do usuário no uso dos serviços e sistemas, de modo que os chamados de usuários na ferramenta ITIL também serão utilizados para a determinação final dos tempos de indisponibilidade ou degradações de performance nos serviços e sistemas monitorados.
- m) Ser capaz de monitorar uma aplicação independente do ambiente onde é executada;
- n) Identificar pontos de contenção (gargalos) no fluxo de um serviço e aplicações;
- o) Demonstrar o tempo gasto por uma aplicação em cada componente de infraestrutura e sistema envolvido;
- p) Monitoramento de experiência digital através da monitoração do usuário real e de transações sintéticas (STM - Synthetic Transaction Monitoring, DEM - Digital Experience Manager, RUM- Real User Monitoring);
- q) Permitir a monitoração de aplicações e transações com dados criptografados;

5.18. Quando a CONTRATANTE identificar irregularidades. Imprecisões, falta de monitoração de fluxo essencial para serviço ou sistema ou outros erros nos processos de monitoração, os ajustes solicitados deverão ser aplicados imediatamente, atentando-se para a respectiva aplicação de TRS.

5.19. A solução implementada deverá ser mantida atualizada com as últimas versões dos produtos utilizados e práticas de mercado durante toda a vigência do contrato;

5.20. Permitir a composição de relatórios gerenciais sobre transações de negócio agrupadas ou discriminadas por canais, regiões geográficas ou grupos de clientes específicos.

5.21. Demais requisitos a serem atendidos pela ferramenta de ITSM estão descritos no ANEXO XV - FERRAMENTA DE REQUISIÇÃO DE SERVIÇO E GERENCIAMENTO DE TIC - LOTE 1 (SEI 14495524).

6. EXECUÇÃO E PUBLICAÇÃO DE RELATÓRIOS DINÂMICOS ON-LINE E DASHBOARDS

6.1. A CONTRATADA deverá publicar e manter atualizados relatórios e painéis web dinâmicos definidos na Tabela II-E para verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas junto à CONTRATADA ainda durante o período de execução mensal, para apoio à fiscalização do contrato e para o apoio à gestão dos processos de gerenciamento de serviços ITIL.

Tabela II-E - Relatórios

ITEM	RELATÓRIO	INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS
-------------	------------------	---------------------------------

1	Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho	Período de faturamento mensal. Indicadores de nível de serviço e de desempenho.
2	Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TI	Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos críticos e padrões, de acordo com a determinação do CONTRATANTE. Tempo médio entre falhas (MTBF) de serviços e recursos críticos e padrões, de acordo com a determinação do CONTRATANTE.
3	Relatório mensal de capacidade	Quantidade de tarefas (Jobs) de backup realizados no período. Percentual de tarefas de backup realizadas com sucesso e sem sucesso. Relação das tarefas que mais apresentaram falhas no período. Relação da capacidade total e disponível dos recursos de storage e backup administrados.
4	Relatório mensal de redes e segurança	Relação de todos os incidentes de segurança tratados por grau de severidade e categoria. Relação detalhada (ip, sistema operacional, etc.) de todos os ativos de rede.
5	Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal	Quantidade de chamados encerrados dentro do período de apuração. Percentual de requisições e incidentes encerrados no período, apenas para nível 3 de atendimento. Percentual de requisições e incidentes atendidos para cada Torre de Serviços. Relação de incidentes e requisições não encerrados no dentro dos níveis mínimos de serviço no período. Relação de incidentes e requisições reabertos ou cuja execução não foi confirmada pelo solicitante no período.
6	Relatório mensal de ocorrências e não conformidades no ambiente de TI	Relação de ocorrências e não-conformidades em cada Torres de Serviços. Sugestões de cada Torre de Serviços para melhorias nos processos de execução das atividades.
7	Relatório Mensal de Requisições de Mudança.	Relação de todas as Requisições de Mudança executadas no mês, informando, ao menos: área solicitante, status da mudança (executada ou falha na execução), quais os serviços e Itens de Configuração afetados; classificados pelo tipo de mudança.
8	Relatório Mensal de Requisições Planejadas	Relação de todas as Requisições Planejadas concluídas no mês, informando as alterações realizadas e os itens de configuração. Planejamento para o próximo período mensal de

	Planejadas.	execução de Requisições Planejadas.
9	Relatório mensal do número total de cada categoria do Parque de Ativos de TIC	Relação do quantitativo de todas as categorias do Parque de Ativos de TIC por Fabricante e Modelo/Versão.
10	Relatório Mensal de Sistemas e Recursos de TI	Relação do quantitativo de todos os Sistemas e Recursos de TI com Servidor de Aplicação, SGBD e Categoria.

6.2. Para a geração, manutenção e publicação dos relatórios e painéis web dinâmicos relativos a esse item, a CONTRATADA poderá utilizar funcionalidades intrínsecas da ferramenta de apoio à gestão de serviços de TI ITSM adotada ou as ferramentas específicas de business intelligence, geração de relatórios e painéis web dinâmicos já contratadas pelo MDS.

6.3. Os relatórios e painéis web dinâmicos relativos a esse item devem ser acessíveis por todas as equipes de Servidores da STI e demais servidores ou contratados definidos pela STI.

6.4. O CONTRATANTE deverá ter acesso irrestrito a todos os dados da ferramenta de apoio à gestão de serviços de TI ITSM, monitoração, chat, suporte remoto e outras adotadas pela CONTRATADA para fins de auditoria, gestão dos serviços de TI ou requisição para geração de outros relatórios e painéis web dinâmicos que sejam necessários para a fiscalização.

6.5. O CONTRATANTE, ao seu critério, também poderá solicitar a disponibilização de novos relatórios e painéis web dinâmicos, indicadores de nível de serviço de desempenho e KPIs baseados nos dados e soluções exigidas nesse Termo de Referência e em outros dados disponibilizados no ambiente sob a responsabilidade da contratada. Poderão ser solicitados outros indicadores além dos definidos no Termo de Referência. 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 pelo MDS.

6.6. A CONTRATADA deverá ainda apresentar mensalmente por escrito e em meio eletrônico o Relatório Geral de Faturamento, composto pelos relatórios gerenciais e técnicos, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados.

6.7. 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 gestão contratual do CONTRATANTE, sem qualquer ônus adicional.

6.8. 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 em até 05 (cinco) dias úteis contados a partir da data de solicitação, implicarão em suspensão dos pagamentos, sanções e penalidades aplicáveis.

7. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

7.1. Os chamados técnicos somente devem ser encerrados, atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os produtos e serviços realizados e entregues ao usuário solicitante, com a qualidade

demandada. Casos que gerem conflitos serão avaliados pela Equipe de Fiscalização Técnica do Contrato.

7.2. 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 serviço exigidos serão aplicados os ajustes de pagamento definidos, sem prejuízo da aplicação das demais sanções contratuais cabíveis.



Documento assinado eletronicamente por **Silvino César Silveira**, Coordenador(a)-Geral de Infraestrutura, em 06/11/2023, às 16:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Cristiano de Araújo Silva**, Integrante Administrativo, em 06/11/2023, às 16:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Alexandre Araújo Silva**, Integrante Técnico, em 06/11/2023, às 16:49, conforme horário oficial de Brasília, com o emprego de certificado digital emitido no âmbito da ICP-Brasil, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República..
Nº de Série do Certificado: 26395977223004248336411202175



Documento assinado eletronicamente por **David Amaral Avelino**, Integrante Técnico, em 18/01/2024, às 12:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Henrique Vieira de Almeida Júnior**, Integrante Requisitante, em 18/01/2024, às 12:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cidadania.gov.br/sei-autenticacao>, informando o código verificador 14495517 e o código CRC F9F1EB22.



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À FOME

ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS, BLOCO 'A', BRASÍLIA/DF, CEP 70046-900

(Processo Administrativo nº 71000.069375/2023-37)

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
10/2023	1.0	Finalização da primeira versão do documento	Equipe de Planejamento da Contratação
DD/MM/AAAA	2.0	Revisão do documento após análise jurídica	Equipe de Planejamento da Contratação

ANEXO III - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PARA O LOTE 2

1. TORRE 1 - SERVIÇOS DE GESTÃO TÉCNICA

1.1. Consiste na gestão técnica do monitoramento, suporte, operação e melhoria contínua da infraestrutura de TIC do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS, seguindo as boas práticas do ITIL.

1.2. Requisitos e Atividades da Torre de Serviço

1.2.1. Deve gerenciar tecnicamente todas as Torres de Serviço e o cumprimento dos dos níveis de serviço estabelecidos.

1.2.2. Deve apoiar o mapeamento, a coordenação e execução dos processos de gerenciamento de serviços de TIC promovendo o uso estruturado dos recursos, a manutenção da qualidade do suporte ao usuário, aos serviços de TIC do MDS e à infraestrutura, visando manter a qualidade, performance e disponibilidade dos serviços, prevenir e reduzir os incidentes, identificar a causa-raiz dos problemas, controlar o fluxo de mudanças no ambiente de TIC e realizar as análise, gerando os relatórios necessários para a verificação e melhoria proativa do ambiente, bem como a efetiva solução das ocorrências.

1.2.3. Deve apoiar o desenvolvimento dos procedimentos operacionais necessários para o funcionamento adequado das torres de serviço e das equipes de atendimento Nível 1 e 2.

1.2.4. Deve apoiar a operação, implementação, configuração, atualização da ferramenta ITSM, construção e publicação de relatórios/indicadores de monitoração dos processos ITIL v3 e v4 para todas as Torres de Serviço.

1.2.5. Deve garantir que os processos de gerenciamento de serviços de TIC ITIL sejam executados, bem como investigar os incidentes e problemas, providenciar sua pronta e efetiva correção e, se necessário, solicitar e programar mudanças para eliminá-los definitivamente, além de atualizar os registros de erros conhecidos na Base de Conhecimento e atualização da base de inventário dos itens de hardware e software sob a responsabilidade da CONTRATADA. Além disso, deve atuar de forma proativa, antecipando e sugerindo medidas para evitar a ocorrência de novos incidentes.

1.2.6. Será responsável pelo desenho, mapeamento, documentação, implantação, atualização, monitoração e a melhoria contínua dos processos inerentes às melhores práticas para o gerenciamento dos serviços de TIC sob a responsabilidade da CONTRATADA.

1.2.7. Deve participar de reuniões técnicas e de levantamento de requisitos.

1.2.8. Deve atuar como ponto focal para requisições de serviços e atuar no planejamento e execução de projetos de Tecnologia da Informação.

1.2.9. Deve garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.

1.2.10. Deve garantir a contingência de profissionais, capacitando-os constantemente para atuarem nas funções relativas a esta equipe.

1.2.11. Disponibilizar os relatórios e Dashboards gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e grau de satisfação dos usuários, diretamente relacionadas com as atividades desempenhadas pela equipe.

1.2.12. Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades desempenhadas pela equipes responsáveis pelas torres de serviço, a partir dos chamados finalizados no sistema de requisição de serviço.

1.2.13. Deve garantir o registro de todas as atividades executadas por todas as torres na ferramenta de registro de chamados e requisições de serviço (ITSM) da CONTRATANTE (especificada no LOTE 1 deste edital).

1.3. Disponibilidade

1.3.1. Os serviços deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE, local ou remotamente, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta).

1.3.2. Nos casos de ocorrências de incidentes e problemas graves, poderá ser exigida a presença de uma "Sala de Crise" do CONTRATANTE.

1.3.3. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.

2. TORRE 2 - SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE REDE E TELEFONIA

2.1. Consiste no planejamento, suporte, operação e melhoria contínua dos serviços de administração da infraestrutura de redes e telefonia do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS, incluindo todos os componentes de hardware e software.

2.1.1. É responsável pela implantação, configuração e manutenção dos ativos e dos enlaces de redes de dados corporativas locais e de longa distância, baseadas nas tecnologias Ethernet, TCP/IP e MPLS, bem como diagnósticos de problemas e gestão da engenharia do tráfego de dados nas redes do MDS.

2.1.2. É responsável pela manutenção, configuração e sustentação dos equipamentos e aplicações de telefonia IP do MDS, com a disponibilização de mão-de-obra especializada, com técnicos treinados e certificados por entidade reconhecida ou pelo fornecedor da central telefônica, para implementação de tecnologia contemplando a instalação de software, hardware e demais componentes necessários. Será de responsabilidade da contratada o monitoramento constante dos itens de configuração que suportem os processos da contratante, gerando uma base histórica de informações.

2.1.3. É responsável pela observância às recomendações e boas práticas do ITIL v3 ou v4 definidas neste edital.

2.2. Requisitos e Atividades da Torre de Serviço

2.2.1. Configurar e administrar as redes LAN / MAN / WAN. Análise e correção de problemas em redes de transmissão de dados, diagnóstico e análise de desempenho das redes de dados do CONTRATANTE.

2.2.2. Instalar, operar, monitorar a utilização e manter ativos de rede tais como, circuitos, aceleradores, access points, switches e roteadores e demais, em qualquer um dos sítios de prestação de serviço, de acordo com as políticas institucionais de segurança de informação.

2.2.3. Criar e remover rotas e redes locais virtuais (VLANs) a partir da configuração dos ativos de rede.

2.2.4. Gerenciar disponibilidade, capacidade e todos os aspectos relacionados aos enlaces de longa distância.

2.2.5. Fazer o contato e atuar na resolução de incidentes em conjunto com as empresas provedoras de serviços.

2.2.6. Configurar e monitorar as implementações e aplicações que utilizam mecanismos de qualidade de serviço (QoS) e priorização de tráfego, bem como fazer os ajustes necessários nos ativos de rede.

2.2.7. Atuar local ou remotamente nos ativos de rede para realizar diagnósticos, configurações ou solucionar incidentes.

2.2.8. Elaborar a documentação de infraestrutura, topologia e do uso da rede do MDS, sempre que solicitado.

2.2.9. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de rede. Garantir a consistência e a segurança das informações.

2.2.10. Manter a documentação dos desenhos das topologias de rede atualizada e completa.

- 2.2.11. Executar configurações necessárias para correções de problemas de rede, bem como identificar todos os pontos de sobrecarga, indicando e executando as devidas proposições de melhorias.
- 2.2.12. Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas das redes, inclusive de aquisição de licenças e equipamentos, sempre que solicitado.
- 2.2.13. Aplicar de forma proativa os patches para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos ativos de rede, sempre que disponível em versão estável.
- 2.2.14. Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento.
- 2.2.15. Apoiar a equipe especializada na configuração e operação dos ativos e recursos de rede dedicados à infraestrutura de armazenamento de dados (Storage Area Network – SAN) e ao backup via rede.
- 2.2.16. Operar os softwares e plataformas de gerenciamento de ativos de rede, bem como apoiar no diagnóstico de todos os incidentes cuja a causa possa ser atribuída a problemas de indisponibilidade ou performance da Rede do MDS.
- 2.2.17. Executar procedimentos e operações programadas em ambiente de produção, homologação, testes, etc.
- 2.2.18. Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.
- 2.2.19. Apoiar o projeto e a implantação de redes sem fio nas unidades do CONTRATANTE.
- 2.2.20. Efetuar abertura junto a fornecedores e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas em equipamentos de rede e para tratativas de soluções de incidentes.
- 2.2.21. Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento do CONTRATANTE.
- 2.2.22. Administrar o funcionamento dos protocolos de roteamento e de balanceamento de tráfego de rede.
- 2.2.23. Criar e administrar rotas e domínios de roteamento nos equipamentos de rede TCP/IP do CONTRATANTE.
- 2.2.24. Diagnosticar a causa de problemas de lentidão ou degradação da performance da rede, avaliando o tráfego de rede desde a estação de usuários até os servidores ou outro recurso de infra e/ou banco de dados do ambiente do Contratante, utilizando troca de arquivos, capturas de telas, vídeos coletados, ferramentas de debug, ferramentas de análise de tráfego, etc.
- 2.2.25. Elaborar e sugerir serviços de rede tolerantes à falha, com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços do CONTRATANTE.
- 2.2.26. Elaborar e implementar processos e soluções de TIC que reduzam a complexidade na administração dos servidores e serviços de rede.
- 2.2.27. Elaborar estudo técnico de dimensionamento de canais de comunicação de

dados.

2.2.28. Sustentar, configurar e operar os equipamentos de rede do MDS.

2.2.29. Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos ativos sob a responsabilidade da equipe, alertando todas as demais torres da CONTRATADA nos casos que causarem indisponibilidade ou queda na performance dos serviços de TIC do MDS.

2.2.30. Apoiar a implantação e o gerenciamento de mecanismos de autenticação baseados no protocolo 802.1X para as redes LAN com e sem fio, com o uso de servidores de autenticação RADIUS.

2.2.31. Elaborar e executar, com o apoio da STI, plano de teste do ambiente de infraestrutura de alta disponibilidade, que deverá ser mantido atualizado continuamente. Este plano servirá de referência para elaboração do Plano de Continuidade dos Serviços de TIC.

2.2.32. Sustentar e operar os serviços e a infraestrutura de voz sobre IP (VoIP) do CONTRATANTE.

2.2.33. Manter e administrar os recursos de hardware e software da Central Telefônica IP (VOIP).

2.2.34. Instalar, configurar e manter a Central Telefônica IP Virtual, com redundância, baseada em software livre, até o limite de capacidade do equipamento que o MDS tiver disponível.

2.2.35. Instalar, configurar e manter Gateways de serviços de telefonia IP.

2.2.36. Reconfigurar parâmetros de funcionamento da solução de telefonia IP.

2.2.37. Configurar e reconfigurar todas as interfaces de rede IP relativas a telefonia IP.

2.2.38. Apoiar a equipe de atendimento aos usuários de TI a configurar e reconfigurar ramais, sendo estes de tecnologia IP, incluindo todas as facilidades de ramal, tais como grupos de captura, espera telefônica, chefe/secretária, classes de restrições de chamadas, correio de voz e fax, integrações de comunicação unificada, CDR.

2.2.39. Atualizar os firmwares e realizar backup das configurações da solução de telefonia IP.

2.2.40. Configurar backup automático das bases de dados, cuja periodicidade, hora de início e caminho de destino, inclusive unidade de rede mapeada, possa ser programada pelo administrador do sistema.

2.2.41. Configurar e reconfigurar rotas e troncos, sendo estes de tecnologia digital, analógico ou IP, incluindo todas as funcionalidades de rotas, tais como plano de numeração, tratamento do encaminhamento de chamadas, rotas de menor custo, CDR.

2.2.42. Participar de reuniões junto à CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área.

2.2.43. Caso necessário, acionar a empresa contratada para prover garantia da solução de telefonia IP, seja preventivamente ou a partir da identificação de algum incidente, registrando e acompanhando a sua atuação.

2.3. Disponibilidade

2.3.1. Os serviços deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE, local ou remotamente, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta).

2.3.2. Nos casos de ocorrências de incidentes e problemas graves, será exigida a presença dos colaboradores e do supervisor desta equipe na “Sala de Crise” do CONTRATANTE.

2.3.3. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.

2.4. Catálogo de Serviços

2.4.1. A tabela III-A a seguir apresenta o Catálogo de Serviços inicial para a torre de serviços de administração de redes e telefonia.

Tabela III-A - Catálogo de Serviços - Adm Redes e Telefonia.

ITEM	SERVIÇOS DE REDE	IMPACTO
1	Instalação e configuração de equipamentos de infraestrutura de redes e telefonia.	MÉDIO
2	Interconexão de Equipamentos e Alteração de Layout de Instalação de Redes.	MÉDIO
3	Manutenção preventiva e corretiva programada de equipamentos de infraestrutura de redes.	MÉDIO
4	Execução de procedimento de saída e recebimento de equipamentos da infraestrutura de redes.	BAIXO
5	Analisar lentidão Wifi	ALTO
6	Liberar acesso à WIFI para eventos	BAIXO
7	Solicitação de Desvio de Ramal	MÉDIO
8	Solicitação de Novo Ramal	MÉDIO
9	Solicitação para Alteração de Categoria de Ramal Telefônico	MÉDIO
10	Solicitação para Renomear Ramal	MÉDIO
11	Substituição e/ou Devolução de Aparelho Eletrônico	MÉDIO
12	Falhas Referentes ao Serviço de Telefonia	ALTO
13	Dúvidas Referentes ao Serviço de Telefonia	MÉDIO
14	Atualização de Inventário de TI.	BAIXO
15	Inclusão de Item de Configuração de TI.	BAIXO

16	Alteração de Item de Configuração de TI.	BAIXO
17	Exclusão de Item de Configuração de TI.	BAIXO
18	Análise técnica de incidentes e/ou problemas.	ALTO
19	Elaboração de projetos, políticas, relatórios estatísticos, estudos técnicos e/ou especificações diversas.	MÉDIO
20	Planejamento, execução e acompanhamento de projetos de tecnologia da informação e comunicações.	MÉDIO

3. TORRE 3 - SERVIÇOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

3.1. Consiste no planejamento, suporte, operação e melhoria contínua dos serviços de segurança da informação do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS, incluindo todos os componentes de hardware e software.

3.1.1. É responsável por apoiar os processos de segurança da informação no ambiente de TI através da operacionalização dos procedimentos de resposta a incidentes, gestão de risco, investigação de ameaças (threat hunting), aplicação de testes de vulnerabilidades, apoio à homologação de produtos e soluções de segurança, implantação de ferramentas e procedimentos de auditoria e de controle de acesso lógico.

3.1.2. Deverá realizar suas atividades de acordo as políticas institucionais de Segurança de Informação e de Continuidade de Negócios, e será a responsável por apoiar o CONTRATANTE na elaboração e viabilização dos Planos de Continuidade de Serviços de TIC (ITSCM).

3.1.3. É responsável pela observância às recomendações e boas práticas do ITIL v3 ou v4 definidas neste edital.

3.2. Requisitos e Atividades da Torre de Serviço

3.2.1. Executar as rotinas de operação e administração do firewall corporativo, visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade da operação nas plataformas que vierem a ser utilizadas pelo CONTRATANTE.

3.2.2. Implantar e configurar os túneis de VPN IPSEC para intercomunicação com outros órgãos parceiros via rede WAN e Internet, e os acessos remotos seguros dos usuários nas plataformas utilizadas pelo CONTRATANTE.

3.2.3. Administrar solução de detecção e prevenção de intrusões (IPS/IDS), incluindo configuração e testes de regras, filtragem de tráfego malicioso, resolução de problemas, atualização de regras, e outros, nas plataformas utilizadas pelo CONTRATANTE.

3.2.4. Administrar as soluções de VPN SSL (Webvpn) para acesso externo via

browser à intranet corporativa.

3.2.5. Administrar os sistemas e mecanismos de balanceamento de carga, garantindo a alta disponibilidade de serviços e sistemas a partir das plataformas utilizadas pelo contratante.

3.2.6. Administrar os servidores e appliances que realizam as funções de proxy e cache de acesso à Internet, incluindo configuração e manutenção de serviços, autenticação de usuários, filtros de conteúdo, implementação de melhorias de desempenho e resolução de problemas da plataforma utilizado pelo Ministério.

3.2.7. Executar procedimentos e operações programadas em ambiente de produção, homologação, testes, etc.

3.2.8. Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.

3.2.9. Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento do CONTRATANTE.

3.2.10. Administrar o funcionamento dos protocolos de roteamento e de balanceamento de tráfego de rede.

3.2.11. Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos ativos sob a responsabilidade da equipe, alertando todas as demais torres da CONTRATADA nos casos que causarem indisponibilidade ou queda na performance dos serviços de TIC do MDS.

3.2.12. Adotar mecanismos de segurança nos ativos de TIC, compatíveis com as políticas institucionais de segurança da informação, solicitando o apoio do CONTRATANTE, quando necessário.

3.2.13. Executar, com o apoio do CONTRATANTE quando necessário, os projetos de Arquiteturas de Segurança da Informação e Comunicações.

3.2.14. Gerenciar, com o apoio do CONTRATANTE e em conjunto com as outras equipes especializadas, a execução de projetos de implantação, substituição e atualização de soluções destinadas à Segurança da Informação e Comunicações.

3.2.15. Elaborar e revisar normas relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, com o apoio do CONTRATANTE.

3.2.16. Cumprir e dar suporte ao monitoramento do cumprimento da Política de Segurança da Informação (PSI) e demais normas estipuladas pelo CONTRATANTE.

3.2.17. Instalar, administrar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à segurança de TIC adquiridos e/ou homologados pelo CONTRATANTE em conjunto com as outras equipes especializadas.

3.2.18. Mediar ações conjuntas de Segurança da Informação e Comunicações junto às demais equipes de Infraestrutura, fábrica de software, serviço de atendimento ao usuário e gestores de TIC.

3.2.19. Fornecer suporte técnico para o CONTRATANTE em assuntos relacionados à Segurança da Informação e Comunicações.

3.2.20. Participar de reuniões com o objetivo de realizar uma avaliação de riscos em sistemas, soluções ou projetos do CONTRATANTE.

- 3.2.21. Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança e apoiar o planejamento de mudanças para a sua implementação em conjunto com as outras equipes especializadas.
- 3.2.22. Analisar e definir as regras de uso dos recursos computacionais, com o apoio do CONTRATANTE.
- 3.2.23. Realizar testes de penetração (vulnerabilidades) nos serviços e sistemas do MDS, bem como nos itens de configuração e ativos de TIC do MDS. Os testes de penetração não devem se limitar aos ativos de TIC, mas também avaliar o sistemas e serviços que estiverem em implantação ou implantados.
- 3.2.24. Criar processos, em conjunto a equipe de governança, para execução dos testes de penetração (vulnerabilidades) nos recursos que serão colocados em produção, assim como uma rotina periódica para avaliação do ambiente.
- 3.2.25. Analisar o resultado dos testes de penetração. Com base na análise tomar as medidas necessárias, inclusive junto as demais equipes, para encaminhamento e acompanhamento para supressão das vulnerabilidades encontradas no ambiente.
- 3.2.26. Gerar e consolidar para o CONTRATANTE, no âmbito do GATI (Grupo de Atendimento e Tratamento de Incidentes), os relatórios de ataques e vulnerabilidades no ambiente de TIC, bem como das contramedidas adotadas (atualização de ativos, aplicação de patches e fixes, implementação de sistemas de proteção – antivírus, IPS, firewall, proxy, balanceadores de carga, etc).
- 3.2.27. Consolidar, em manuais e scripts, todos os procedimentos de segurança adotados, sejam novos ou já implantados pelo CONTRATANTE.
- 3.2.28. Criar políticas de controle de acesso à rede local, com ou sem fio. As políticas criadas devem ser aprovadas pela STI, para posterior aplicação e administração.
- 3.2.29. Adoção de controles e métodos presentes nas normas ISO 27001/27003.
- 3.2.30. Análise e rastreamento de evidências de incidentes de segurança da informação.
- 3.2.31. Elaborar ou redefinir, com o apoio da STI, os Planos de Continuidade de Serviços para a área de TIC (ITSCM), e testá-los, realizando levantamentos e auditorias sobre os potenciais riscos à infraestrutura e medidas para mitigá-los, de forma convergente com a Política de Gestão de Continuidade de Negócios (PGCN) do CONTRATANTE.
- 3.2.32. Realizar prospecção, teste e indicação de soluções de Segurança da Informação e Comunicações, inclusive baseadas em código aberto.
- 3.2.33. Implantar e consolidar, com o apoio do CONTRATANTE, ferramenta específica para a análise e correlação de eventos e gestão de riscos e incidentes a partir dos logs e demais registros de eventos existentes no ambiente de TIC.
- 3.2.34. Execução de serviços de instalação, administração, gerenciamento, orquestração e implantação de uma stack ELK, para armazenamento e correlação de logs de aplicação e outras entidades (firewall, proxy, ips, balanceador, endpoints, dcs), utilizando os softwares livres (ex: Logstash, Kafka, Redis, Kibana, Spark, Jupyter Notebook) e manter a atualização tecnológica da solução em conformidade com o

definido pelo CONTRATANTE.

3.2.35. Administrar a solução de análise e correlação de eventos que venha a ser adquirida pelo CONTRATANTE, garantindo que as equipes especializadas encaminhem seus respectivos logs para essa solução.

3.2.36. Administrar a solução de Antivírus Corporativo, com a configuração de estações e de servidores de distribuição, remoções de vírus, resolução de problemas e manutenção dos servidores da plataforma utilizada pelo Ministério.

3.2.37. Administrar, em conjunto com a equipe especializada, as soluções de detecção e bloqueio de spams e e-mails maliciosos, realizando a manutenção dos filtros de mensagens e de malwares e garantindo o bom funcionamento das soluções de segurança utilizadas pelo Ministério.

3.2.38. Administrar solução contra APTs (Advanced Persistent Threats), que venha a ser adquirida pela CONTRATANTE, para localização e mitigação de ameaças baseadas em códigos maliciosos e mutáveis (malwares), e realizar a análise do comportamento de códigos maliciosos.

3.2.39. Implementar, com o apoio da STI, mecanismos de Prevenção à Evasão de Dados (DLP – Data Loss Prevention) no ambiente corporativo.

3.2.40. Fazer uso de sniffers, scanners para levantar possíveis vulnerabilidades na rede local (LAN).

3.2.41. Implementar, gerir e administrar solução de análise de risco e detecção de vulnerabilidades.

3.2.42. Apoiar à execução das atividades das demais equipes de suporte especializado no que tange à segurança da informação.

3.2.43. Participar e atuar no tratamento de incidentes de segurança da informação e comunicações e, quando solicitado, participar em atividades de auditoria e análise forense.

3.2.44. Auxiliar na manutenção e administração da infraestrutura de Certificação Digital do CONTRATANTE, inclusive com a criação e revogação de certificados digitais.

3.2.45. Apoiar na manutenção e administração dos sistemas que envolvem criptografia e assinaturas digitais.

3.2.46. Elaborar, com anuência do CONTRATANTE, projetos/atividades de conscientização e palestras em segurança da informação.

3.2.47. Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos appliances e demais ativos de segurança da informação.

3.2.48. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos relacionados com mecanismos de segurança. Garantir a consistência e a segurança das informações.

3.2.49. Elaborar relatórios mensais com a utilização detalhada dos recursos corporativos.

3.2.50. Participar de reuniões junto à CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área.

3.3. Disponibilidade

3.3.1. Os serviços deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE, local ou remotamente, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta).

3.3.2. Nos casos de ocorrências de incidentes e problemas graves, será exigida a presença dos colaboradores e do supervisor desta equipe na “Sala de Crise” do CONTRATANTE.

3.3.3. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.

3.4. Catálogo de Serviços

3.4.1. A tabela III-B a seguir apresenta o Catálogo de Serviços inicial para a torre de serviços de administração das ferramentas de segurança da informação.

Tabela III-B - Catálogo de Serviços - Segurança da Informação

ITEM	SERVIÇOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	IMPACTO
1	Criação, Inativação e Exclusão de Perfis de Acesso VPN.	MÉDIO
2	Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso VPN.	MÉDIO
3	Inclusão ou Atualização de Regras de Firewall/IPS.	ALTO
4	Inclusão ou Alteração de Perfis de Filtragem Web.	ALTO
5	Execução de procedimentos para busca de vulnerabilidades e falhas de segurança no ambiente.	MÉDIO
6	Inclusão ou Atualização de Regras e Configurações da Ferramenta de Antivírus Corporativo.	MÉDIO
7	Administração de servidores de Proxy para acesso à internet, incluindo configuração e manutenção de serviços e realização de novas implementações.	MÉDIO
8	Publicar aplicação no F5 Big IP Externamente	BAIXO
9	Publicar aplicação no F5 Big IP Internamente	BAIXO
10	Liberação para Stream	MÉDIO
11	Bloquear e-mail categorizado como Spam	ALTO
12	Liberar e-mail categorizado como Spam	MÉDIO

13	Atualização de Inventário de TI.	BAIXO
14	Inclusão de Item de Configuração de TI.	BAIXO
15	Alteração de Item de Configuração de TI.	BAIXO
16	Exclusão de Item de Configuração de TI.	BAIXO
17	Análise técnica de incidentes e/ou problemas.	ALTO
18	Elaboração de projetos, políticas, relatórios estatísticos, estudos técnicos e/ou especificações diversas.	MÉDIO
19	Planejamento, execução e acompanhamento de projetos de tecnologia da informação e comunicações.	MÉDIO

4. TORRE 4 - SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO DE DATACENTER E NUVEM

4.1. Consiste no planejamento, administração e melhoria contínua do ambiente de datacenter e nuvem, incluindo todos os componentes de hardware e software.

4.1.1. É responsável pela operação e manutenção, elaboração e execução de rotinas e scripts nos sistemas operacionais dos servidores físicos e virtuais da STI.

4.1.2. É responsável pela operação, controle e manutenção da infraestrutura física do data center do MDS, verificando nas ferramentas de monitoramento a ocorrência os alerta de incidentes e atuando de acordo com procedimentos pré-definidos. Entende-se como Data Center do MDS a Sala Cofre localizada no SERPRO. Será de responsabilidade da contratada o monitoramento constante dos itens de configuração que suportem os processos da contratante, gerando uma base histórica de informações.

4.1.3. É responsável pela orquestração do ambiente virtualizado, sendo a responsável por criar e configurar máquinas virtuais e instâncias IaaS (Infrastructure as a Service) para a execução das aplicações, com a consequente administração dos recursos para o bom funcionamento do ambiente.

4.1.4. É responsável pela observância às recomendações e boas práticas do ITIL v3 ou v4 definidas neste edital.

4.2. Requisitos e Atividades da Torre de Serviço

4.2.1. Manter e administrar os recursos dos sistemas operacionais dos servidores de aplicações do datacenter.

4.2.2. Instalar, configurar e manter os servidores de e-mail e mensagens instantâneas, e produtos correlatos.

4.2.3. Conhecimento do funcionamento dos protocolos POP3, IMAP, SMTP e LDAP para autenticação de usuários, envio e recebimento de mensagens de e-mail.

- 4.2.4. Conhecimento sobre a administração do serviço de diretórios LDAP baseado em softwares livres (OpenLdap, 389 Directory Server), sintaxe ASN.1, criação de schemas, classes de objetos e conjuntos de atributos.
- 4.2.5. Administração de plataformas em Software Livre baseadas em Linux.
- 4.2.6. Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de correio eletrônico.
- 4.2.7. Instalação e configuração em cluster de alta disponibilidade dos servidores Apache.
- 4.2.8. Administração e configuração do servidor de listas de mensagens Mailman, inclusão, exclusão e bloqueio de listas.
- 4.2.9. Apoiar a equipe especializada de apoio ao gerenciamento de identidades na configuração dos serviços de diretório LDAP de forma integrada ao Oracle Identity Manager, Keycloak (SSO RedHat) ou equivalente.
- 4.2.10. Realizar a inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários de e-mail, e a administração dos dados do serviço de diretório LDAP.
- 4.2.11. Instalar, configurar, administrar, monitorar e evoluir soluções corporativas diversas.
- 4.2.12. Administrar os recursos de orquestração do ambiente virtualizado.
- 4.2.13. Realizar atividades de instalação física de servidores de aplicações, appliances e outros equipamentos dedicados ao provimento de serviços de TIC na infraestrutura do datacenter.
- 4.2.14. Fornecer suporte para os incidentes relacionados a servidores de aplicação Linux ou Windows, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações que se encontram em produção ou homologação.
- 4.2.15. Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções.
- 4.2.16. Garantir que não haja negação de serviço para os usuários legítimos de aplicações, reportando os problemas para a equipe técnica responsável.
- 4.2.17. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TIC, inclusive em relação aos relacionamentos entre os itens de configuração (ICs). Garantir a consistência e a segurança das informações.
- 4.2.18. Instalar e administrar Certificados Digitais de servidores e de aplicações.
- 4.2.19. Analisar periodicamente os logs dos sistemas operacionais e serviços, buscando potenciais falhas ou degradações de performance existentes nos sistemas, tomar medidas contingenciais e alertar as áreas responsáveis, quando for o caso.
- 4.2.20. Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne aos servidores.
- 4.2.21. Alertar sobre a necessidade de atualização dos recursos de software e hardware sob sua responsabilidade à CONTRATANTE.
- 4.2.22. Transmitir informações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de software, etc.

- 4.2.23. Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
- 4.2.24. Execução de serviços de instalação, administração, gerenciamento, orquestração e implantação de uma stack ELK, para armazenamento e correlação de logs de aplicação, utilizando os softwares livres Logstash, Kafka, Redis, Kibana, Spark, Jupyter Notebook e manter a atualização tecnológica da solução em conformidade com o definido pelo CONTRATANTE, com apoio da equipe especializada de segurança da informação.
- 4.2.25. Implantar processos automatizados de análise, monitoramento de aplicações, logs e identificação de falhas e degradações de desempenho.
- 4.2.26. Exercitar e simular contingências, e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos.
- 4.2.27. Executar as atividades de mudanças programadas, atualizando todas as informações pertinentes.
- 4.2.28. Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares de gerência de servidores.
- 4.2.29. Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos servidores de rede Linux, de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pelo CONTRATANTE, a fim de implementar as políticas de compliance.
- 4.2.30. Instalar e configurar da solução de Backup utilizada pelo CONTRATANTE nos servidores de aplicações, quando necessário, e garantir o seu correto funcionamento.
- 4.2.31. Utilizar recursos de virtualização de servidores e serviços com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços de TIC.
- 4.2.32. Gerenciar a ferramenta de orquestração de recursos do ambiente virtualizado VMWare VCenter, ou outras definidas pelo CONTRATANTE.
- 4.2.33. Instalar, customizar e administrar ferramenta de gerenciamento de infraestrutura Red Hat Satellite ou outra definida pelo CONTRATANTE.
- 4.2.34. Criar, mediante requisição de serviço, máquinas virtuais para execução, testes ou implantação de novos sistemas, para os ambientes de produção, homologação, testes e desenvolvimento.
- 4.2.35. Alocar no ambiente de orquestração recursos de hardware para as máquinas virtuais, tais como unidades lógicas de armazenamento, interfaces de rede, processamento, memória, etc.
- 4.2.36. Realizar a migração de todo ambiente virtualizado da CONTRATANTE para outra solução de virtualização ou nuvem orquestrada que o MDS venha a utilizar.
- 4.2.37. Monitorar na ferramenta de orquestração a utilização dos recursos de hardware do ambiente virtualizado.
- 4.2.38. Verificar os problemas no ambiente virtualizado e promover a realocação imediata de recursos para outro pool ou site, evitando assim que ocorram indisponibilidades ou degradações de performance.
- 4.2.39. Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade do ambiente

virtualizado.

- 4.2.40. Executar trabalhos de consolidação, configuração de cluster e distribuição de carga no ambiente virtualizado.
- 4.2.41. Apoiar a elaboração e manter atualizado o inventário de ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação, bem como as topologias físicas de rede e infraestrutura do Datacenter do MDS, revisando-os sempre que solicitado.
- 4.2.42. Identificar, propor e apoiar a execução de melhorias na Infraestrutura Física do Datacenter da STI, incluindo automação, ar condicionado, elétrica, geradores e sistema de combate a incêndio.
- 4.2.43. Monitorar os equipamentos de infraestrutura de data center, tais como: ar condicionado, nobreak, sistema de detecção de incêndio e intrusos, sistema de vigilância, grupo gerador, etc.
- 4.2.44. Monitorar e identificar problemas relacionados à infraestrutura física com abertura de chamados de suporte, manutenção ou garantia.
- 4.2.45. Ser responsável pela execução e/ou elaboração das políticas de acesso à Sala Cofre.
- 4.2.46. Controlar o acesso e acompanhar empresas, visitantes, colaboradores e prestadores de serviços ao Datacenter do MDS observando as normas impostas pela CONTRATANTE, observando a capacidade energética, térmica e lógica do ambiente do Datacenter.
- 4.2.47. Realizar atividades de instalação física de servidores de aplicações, appliances e outros equipamentos dedicados ao provimento de serviços de TI na infraestrutura do datacenter, inclusive com a passagem de cabos.
- 4.2.48. Instalar, mover e remover rack's, cabos e fibra ótica, observando a capacidade energética, térmica e lógica do ambiente do Datacenter do MDS, com o apoio da STI quando houver necessidade.
- 4.2.49. Montar e manter um mapa de racks e ativos de TI, para a Sala Cofre , com a devida identificação do ativo, sistema e sua localização.
- 4.2.50. Manter a Sala Cofre, sem cabos desordenados e espalhados, com as prateleiras e armários organizados (os objetos devem estar identificados), sem caixas vazias presentes no ambiente e objetos no chão.
- 4.2.51. Manter a Sala Cofre organizada, sem cabos desordenados e espalhados, com os racks e cabeamento organizados, sem caixas no ambiente.
- 4.2.52. Solicitar a limpeza do ambiente de Data Center para aos setores responsáveis, quando necessário.
- 4.2.53. Atuar na instalação, na conexão e no reordenamento de cabos e pontos de acesso da sala de Data Center, inclusive organização de patch cords em racks, desde que tal atuação não se estenda a ações ou intervenções na rede de cabeamento lógico estruturado.
- 4.2.54. Participar de reuniões junto à CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área;
- 4.2.55. Realizar o controle de acesso ao Data Center, com encaminhamento de

relatório semanal ou mensal do acesso para o CONTRATANTE.

4.2.56. 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.

4.2.57. Elaboração e manutenção de documentação que contenha todos os contatos para acionamentos, seja, de terceiros, ou de equipe própria. Tais contatos serão fornecidos pelo CONTRATANTE.

4.2.58. Acionar a empresa contratada para a manutenção da sala cofre, seja preventivamente ou a partir da identificação de algum incidente, registrando e acompanhando a sua atuação.

4.3. Disponibilidade

4.3.1. Os serviços deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE, local ou remotamente, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta).

4.3.2. Nos casos de ocorrências de incidentes e problemas graves, será exigida a presença dos colaboradores e do supervisor desta equipe na “Sala de Crise” do CONTRATANTE.

4.3.3. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.

4.4. Catálogo de Serviços

4.4.1. A tabela III-C a seguir apresenta o Catálogo de Serviços inicial para a torre de serviços.

Tabela III-C - Catálogo de Serviços - Adm Datacenter e Nuvem

ITEM	SERVIÇO	IMPACTO
1	Manutenção preventiva e corretiva dos Servidores.	MÉDIO
2	Instalação Física de Servidores.	MÉDIO
3	Instalação lógica de Sistema Operacional em Servidores Físicos, Virtuais e/ou Nuvem.	MÉDIO
4	Instalação ou Atualização de Software Básico em Servidores.	MÉDIO
5	Remoção de Servidores.	MÉDIO
6	Configuração de Servidores de Aplicações.	MÉDIO
7	Configuração de Servidores de Bancos de Dados.	MÉDIO
8	Configuração de Servidores de Serviços de Rede Corporativa.	MÉDIO
	Criação e configuração de	

9	ambiente em Nuvem Computacional.	MÉDIO
10	Migração de Servidores e Bases de Dados entre ambientes On Premisse e Nuvem.	MÉDIO

5. TORRE 5 - SERVIÇOS DE BACKUP E ARMAZENAMENTO DE DADOS

5.1. Consiste no planejamento, administração e melhoria contínua dos serviços de backup e armazenamento de dados, incluindo todos os componentes de hardware e software.

5.1.1. É responsável por gerenciar o armazenamento de dados. Além disso é de responsabilidade da equipe criar, gerenciar e executar o Plano de Backup da contratante.

5.1.2. Compreende as atividades de operação e sustentação de equipamentos e softwares de armazenamento, e backup de dados e rede em ambientes Network Attached Storage (NAS), Storage Area Networks (SANs), Direct Attached Storage (DAS), atualmente instalados no datacenter do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS administrado pela STI.

5.1.3. As atividades englobam administração e operação pró ativa e reativa do ambiente de backup e storage, além de monitoramento, atendimento de chamados para resolução de problemas, esclarecimento de dúvidas e aplicação de procedimentos de melhoria, elaboração de estudos e diagnósticos, análise do ambiente, instalação e configuração.

5.1.4. É responsável pela observância às recomendações e boas práticas do ITIL v3 ou v4 definidas neste edital.

5.2. Requisitos e Atividades da Torre de Serviço

5.2.1. Instalar, configurar, atualizar e gerenciar softwares, aplicativos e equipamentos relacionados ao armazenamento de dados e BACKUP, em uso ou novos adquiridos pelo CONTRATANTE, executando todas as atividades para a correta administração e gerenciamento da infraestrutura, softwares, serviços e soluções envolvidas no sistema de armazenamento de dados e BACKUP, em sistemas on-premises ou em nuvem.

5.2.2. Gerenciar e sustentar serviços de armazenamento de dados e backup, tais como: soluções de armazenamento corporativa (storages), bibliotecas de backup (tape libraries), armazenamento on-premises ou em nuvem e backup, softwares e agentes de backup, cofres de fitas magnéticas e correlatos.

5.2.3. Elaborar e manter atualizada a documentação do ambiente de armazenamento e backup. Administrar o software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos ativos de armazenamento e backup.

5.2.4. Executar os atendimentos diários de solicitações de serviços, resoluções de incidentes, problemas e realizações de mudanças nos ambientes de armazenamentos de dados do CONTRATANTE, tanto em sistemas em nuvem, quanto on-premises.

5.2.5. Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo

histórico bem como as soluções aplicadas.

5.2.6. Implantar boas práticas de segurança (Recomendações) na infraestrutura de armazenamento de dados conforme definido pelo CONTRATANTE ou recomendado pelo fabricante.

5.2.7. Garantir a consistência e a segurança das informações em acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

5.2.8. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TI, inclusive relacionado aos Itens de Configuração (ICs). Garantir a consistência e a segurança das informações.

5.2.9. Propor a atualização dos recursos de software e hardware à CONTRATANTE, no tocante de suas responsabilidades.

5.2.10. Transmitir informações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de software, etc.

5.2.11. Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.

5.2.12. Implantar processos automatizados de análise, através de monitoramento e identificação de falhas ou de degradação na performance.

5.2.13. Exercitar e simular contingências, e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos.

5.2.14. Executar as atividades de Requisições Planejadas, atualizando todas as informações pertinentes.

5.2.15. Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares sob sua responsabilidade.

5.2.16. Executar restauração de dados e/ou sistemas completos, sempre que solicitado pela CONTRATANTE.

5.2.17. Acionar suporte/ garantia dos equipamentos de armazenamento de dados junto aos fornecedores/ fabricantes, acompanhando o chamado aberto.

5.2.18. Administrar solução de backup, incluindo criação, edição e remoção de políticas, restore e todas outras atividades referentes a backup.

5.2.19. Apoiar a Instalação e configuração da solução de Backup utilizada pela CONTRATANTE nos servidores de aplicações, e suas dependências, em ambientes físicos ou virtuais e garantir o seu correto funcionamento.

5.2.20. Criar, aprovar junto ao CONTRATANTE, operacionalizar e executar calendário de testes de recuperação de backups das bases, diretórios, sistemas, serviços e soluções de infraestrutura – de acordo com a periodicidade indicada pelo CONTRATANTE.

5.2.21. Monitorar a execução das rotinas de backup. Corrigir os erros apresentados nas rotinas e solucionar problemas impeditivos do backup.

5.2.22. Criar, implantar, configurar, customizar, administrar, gerenciar, Script de backup para sistemas operacionais Linux e Windows. Executar configurações necessárias para correções de problemas ou proposição de melhorias.

5.2.23. Executar as rotinas de operação e administração da infraestrutura de backup visando garantir a disponibilidade, melhor desempenho, segurança e a continuidade dos serviços. Executar a manutenção preventiva e corretiva nos ativos de backup.

5.2.24. Manter os desenhos das topologias do sistema de armazenamento e backup atualizados e completos.

5.2.25. Substituir e alimentar as unidades robóticas com mídias, efetuar registros das unidades cheias, transferir e controlar a guarda, armazenamento e liberação quanto ao período de retenção, caso a solução seja incorporada ao parque computacional do Ministério.

5.2.26. Criar, atualizar, e acompanhar plano de backup, bem como executar as atividades de backup, considerando a Janela de Backup, Versionamento, Tempo de retenção, Archiving ou descarte, tempo estimado para o processo de restauração e capacidade de armazenamento necessária.

5.2.27. Verificar e tratar os erros apresentados nos equipamentos da solução de backup, caso necessário realizar abertura de chamado junto ao fabricante.

5.2.28. Criar, editar, montar e remover LUNs, Volumes, Agregações em ambientes Fiber Channel, NAS e iSCSI, configurar zones no ambiente de armazenamento de dados Fiber Channel.

5.2.29. Gerenciar, criar, alterar e remover snapshots e clones.

5.2.30. Providenciar conexão física e lógica entre os servidores de rede e storage e BACKUP.

5.2.31. Executar as rotinas de operação e administração de storages, visando garantir a disponibilidade, melhor desempenho e segurança.

5.2.32. Configurar espelhamento de volumes entre storages. Fazer duplicação do volume. Transferir o volume para outro conjunto de discos ou outro storage.

5.2.33. Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade de armazenamento de dados.

5.2.34. Configurar e administrar os dados armazenados da CONTRATANTE, através de análise, monitoramento e correção de problemas relacionados ao armazenamento de dados.

5.2.35. Instalar, administrar, operar e manter equipamentos de armazenamento de dados ou equipamentos que a contratante venha a utilizar para armazenamento de dados.

5.2.36. Verificar e tratar os erros apresentados nos equipamentos de armazenamento de dados, reverificação de discos e volumetria, caso necessário realizar abertura de chamado junto ao fabricante.

5.2.37. 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 eficiência de uso dos dados.

5.2.38. Subsidiar o CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas da infraestrutura de armazenamento de dados e backup.

5.2.39. Elaborar relatórios técnicos com informações gerenciais das soluções de armazenamento e backup para viabilizar a tomada de decisão dos gestores do CONTRATANTE.

5.2.40. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros, novos investimentos, definição de estratégias.

5.2.41. Participar de reuniões junto à CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área.

5.2.42. Recepcionar, acompanhar e orientar colaboradores autorizados para realizar manutenções nos equipamentos de armazenamento e backup nas unidades do MDS.

5.2.43. Disponibilidade

5.2.44. Os serviços deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE, local ou remotamente, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta).

5.2.45. Nos casos de ocorrências de incidentes e problemas graves, será exigida a presença dos colaboradores e do supervisor desta equipe na "Sala de Crise" do CONTRATANTE.

5.2.46. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.

5.3. Catálogo de Serviços

5.3.1. A tabela III-D a seguir apresenta o Catálogo de Serviços inicial para a torre de serviços.

Tabela III-D - Catálogo de Serviços - Backup e Armazenamento de Dados

ITEM	SERVIÇO	IMPACTO
1	Instalação e Configuração de solução de Backup	ALTO
2	Inclusão ou Alteração de Rotinas de Backup	ALTO
3	Realocação de Espaço Físico em Backup	ALTO
4	Execução de Rotinas Diárias para Backup da Infraestrutura	ALTO
5	Execução de Rotinas Diárias para Backup de Máquinas virtuais	MÉDIO
6	Execução de Rotinas Diárias para Backup de Sistemas de Arquivos	ALTO
7	Execução de Rotinas Diárias para Backup de Bancos de Dados	ALTO
o	Corrigir problemas e incidentes no	ALTO

9	Restauração de Dados de Usuários	ALTO
10	Restauração de Imagens de Sistemas Operacionais ou de Configurações de Servidores	ALTO
11	Restauração de Dados de máquinas virtuais	ALTO
12	Restauração de Dados de Bancos de Dados	ALTO
13	Restauração de Dados de Sistemas de Arquivos	ALTO
14	Instalação e Configuração de Storage	MÉDIO
15	Criação e configuração de LUN ou Volume	MÉDIO
16	Otimização de Performance em Storage	MÉDIO
17	Realocação de Espaço Físico em Storage	MÉDIO
18	Ajustar (Expandir e Reduzir) tamanho de volumes de dados	MÉDIO

6. TORRE 6 - ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS CORPORATIVOS

6.1. Consiste no planejamento, suporte, operação e melhoria contínua dos serviços corporativos do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS, incluindo todos os componentes de hardware e software.

6.1.1. É responsável pela execução das atividades de administração, operação, solução de incidentes, configuração e otimização dos serviços de rede e de domínio baseados na plataforma Microsoft on-premise e em Nuvem.

6.1.2. É responsável pelo gerenciamento das plataformas e sistemas que armazenam as contas de usuários e os seus atributos.

6.1.3. É responsável pela atualização dos cadastros, pela concessão ou retirada de permissões de acesso aos sistemas informatizados após seguidos os procedimentos institucionais necessários, pela integração das bases de dados de informações de usuários e por apoiar o CONTRATANTE na gestão dos atributos e níveis de permissão de acesso.

6.1.4. É responsável pela observância às recomendações e boas práticas do ITIL v3 ou v4 definidas neste edital..

6.2. Requisitos e Atividades da Torre de Serviço

6.2.1. Executar atividades relacionadas à instalação, configuração e manutenção dos servidores de domínio e de rede local com sistema operacional Windows Server, bem como padronização, atualização e publicação da imagem padrão de sistemas

operacionais Windows dos equipamentos clientes

6.2.2. Manter em funcionamento os servidores Windows das Unidades do CONTRATANTE, disponibilizando e otimizando os recursos computacionais. Para as unidades descentralizadas o trabalho de sustentação será realizado remotamente de Brasília.

6.2.3. Controlar e acompanhar o desempenho dos servidores, bem como desenvolver e manter scripts para gestão automatizada dos produtos, recursos e serviços Microsoft do MDS.

6.2.4. Sustentar – instalar, configurar, administrar, gerenciar, monitorar – o ambiente Microsoft 365 do MDS, incluindo todos os serviços de produtividade e soluções colaborativas (Microsoft Teams, Office 365, Sharepoint, dentre outros).

6.2.5. Realizar a migração e operação do ambiente Microsoft, total ou parcial, para a nuvem, caso haja esse direcionamento por parte da STI.

6.2.6. Atuar em parceria com as demais equipes especializadas de TIC, com o intuito de prover uma solução de TIC adequada à realidade do MDS.

6.2.7. Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de rede Windows Server e cliente conforme definido pelo CONTRATANTE.

6.2.8. Instalar, configurar e gerenciar a solução Microsoft System Center 2019, ou superior, bem como gerenciar e manter atualizado o inventário de softwares Microsoft do domínio MDS nesta solução.

6.2.9. Criar dashboards e telas de informações administrativas no System Center Operations Manager, ou equivalente, contendo as informações solicitadas pelo CONTRATANTE.

6.2.10. Administrar e manter os serviços de controle de Domínio – instalar, configurar, monitorar, gerenciar, sustentar os controladores de domínio das unidades do CONTRATANTE, inclusive implantações em novas localidades. Para as unidades descentralizadas a atividade de instalação serão realizadas com o apoio dos NTI/STI locais; a configuração, monitoramento, gerenciamento e sustentação dos controladores são de responsabilidade da CONTRATADA e podem ser realizadas remotamente.

6.2.11. Administrar e manter os serviços de rede e ambiente Microsoft Server, inclusive Microsoft 365, ou superior, – instalar, configurar, monitorar, gerenciar, sustentar – das unidades do CONTRATANTE, inclusive implantações em novas localidades. Para as unidades descentralizadas a atividade de instalação serão realizadas com o apoio dos NTI/STI locais; a configuração, monitoramento, gerenciamento e sustentação dos serviços são de responsabilidade da CONTRATADA e podem ser realizadas remotamente.

6.2.12. Monitorar e manter os serviços de autenticação dos usuários na rede Windows do MDS.

6.2.13. Apoiar a integração com soluções de gerenciamento de identidades e autenticação da rede Windows Server.

6.2.14. Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos servidores de rede Windows Server, e pelos clientes Windows de acordo com as orientações e

normativos estabelecidos pelo CONTRATANTE, a fim de implementar as políticas de compliance.

6.2.15. Implementar a automação da configuração de servidores de rede Windows Server e clientes windows.

6.2.16. Realizar o controle, inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários do domínio, e a administração dos dados do serviço de diretório Active Directory, provendo relatórios gerenciais e executando políticas de monitoramento e controle de identidades dos usuários.

6.2.17. Manter e configurar os serviços de Replicação e Manutenção do Active Directory e Microsoft 365.

6.2.18. Apoiar a equipe especializada de apoio ao gerenciamento de identidades na configuração dos serviços de diretório AD de forma integrada ao Oracle Identity Manager, ou equivalente.

6.2.19. Instalar, configurar e gerenciar o Microsoft Exchange Server 2016 ou superior em cluster na plataforma Windows Server 2016 ou superior, com implementação de balanceamento de carga e de tecnologias de acesso as caixas postais através de Outlook Anywhere (RPC over HTTP), OWA (Outlook Web Access - HTTPS), MAPI e ActiveSync, ou equivalente, para telefonia móvel.

6.2.20. Administração, configuração, suporte e integração com o Exchange Server da base de dados de autenticação e autorização do Microsoft Active Directory 2012 ou superior.

6.2.21. Realizar a inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários de e-mail, e a administração dos dados do serviço de diretório AD em conjunto com a equipe especializada de apoio ao gerenciamento de identidades.

6.2.22. Gerenciar o espaço de armazenamento das bases de dados de mensagens, contas de e-mail e usuários do Exchange/Outlook onpremise e em nuvem.

6.2.23. Apoiar a configuração e execução de rotinas e scripts de backup das bases de dados de mensagens, contas de e-mail e usuários e restaurar os dados a partir das cópias de segurança mediante requisição, dos usuários do AD.

6.2.24. Aplicar as políticas de quotas de espaço para as caixas de mensagens de usuários, e alterar tais quotas mediante requisição dos usuários do AD.

6.2.25. Atualizar patches de segurança e versões de qualquer aplicação referente a solução de correio eletrônico.

6.2.26. Executar, em conjunto com a equipe especializada de apoio à segurança da informação, a configuração e gerenciamento das soluções de anti-spam, antivírus e anti-malware para correio eletrônico Exchange.

6.2.27. Avaliação e implementação de melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico Exchange.

6.2.28. Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de suas contas de correio eletrônico Exchange.

6.2.29. Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de correio eletrônico Exchange.

- 6.2.30. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de comunicação e mensagens eletrônicas. Garantir a consistência e a segurança das informações do serviço Exchange.
- 6.2.31. Manter e configurar o serviço de distribuição de atualizações, patches e softwares Microsoft. Testar e controlar a aplicação de patches de segurança e atualizações.
- 6.2.32. Montar e Configurar os servidores de arquivos (file servers) sob responsabilidade da STI e das unidades descentralizadas (remotamente) e configurar os serviços de cotas, políticas de segurança de acesso aos arquivos e manutenção de permissão de acesso, de acordo com as políticas definidas institucionalmente para o Active Directory.
- 6.2.33. Administrar repositório e concentradores de logs do Event Viewer de todas as transações realizadas nos serviços de autenticação em todo o Domínio MDS, de DHCP e nos servidores de arquivos, para fins de auditoria.
- 6.2.34. Montagem, configuração e manutenção do servidor de impressoras (Print Server), instalar e configurar novas impressoras e administrar as políticas de acesso, bem como elaborar manuais para que as unidades de TIC descentralizadas possam implantar seus Print Servers seguindo o padrão da STI.
- 6.2.35. Instalar, configurar e administrar os portais e sistemas de compartilhamento de conteúdo e trabalho colaborativo baseados no Microsoft SharePoint, Microsoft FAST Search Server, Microsoft Teams, Exchange, One Drive, Microsoft 365 Device Management, além do Microsoft Azure AD, Security and Compliance Center e Microsoft Defender ATP.
- 6.2.36. Configurar e manter o System State de todos os serviços de rede Microsoft.
- 6.2.37. Verificar os status de replicação de informações de diretório e de acesso entre os servidores de domínio da STI e os das unidades descentralizadas.
- 6.2.38. Instalar, configurar e manter serviço de DNS integrado ao domínio Windows Server (interno), gerindo e verificando logs.
- 6.2.39. Instalar, configurar, gerir e verificar logs e manter serviço de WINS e DHCP.
- 6.2.40. Disponibilizar e atualizar softwares aos usuários do MDS via Central de Software.
- 6.2.41. Instalar, configurar e manter a Autoridade Certificadora Local (AC) integrada ao Active Directory, gerar certificados e realizar assinaturas.
- 6.2.42. Administrar os serviços de instalação de imagens de sistemas operacionais de servidores e clientes em rede.
- 6.2.43. Criar e configurar scripts de logon para as estações de trabalho, notebooks corporativos e dispositivos móveis, quando for o caso.
- 6.2.44. Criar, configurar e manter políticas de grupo (GPOs) para os usuários e máquinas do domínio Windows do MDS.
- 6.2.45. Instalar, configurar e manter cluster de serviços Windows.
- 6.2.46. Auxiliar nos testes de backup e restore, e apoiar a restauração a partir do

backup de todos os serviços baseados em Windows Server.

- 6.2.47. Instalar os agentes, extrair relatórios, configurar novas funcionalidades, realizar inventário e configuração remota através do System Center.
- 6.2.48. Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novas versões e produtos Microsoft.
- 6.2.49. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de serviços de rede e domínio Microsoft. Garantir a consistência e a segurança das informações.
- 6.2.50. Criar fluxos automatizados utilizando as ferramentas Microsoft Power Apps e Power Automate.
- 6.2.51. Executar as atividades de gerenciamento e manutenção de contas, cadastros e permissões de acesso dos usuários dos diferentes sistemas corporativos do MDS.
- 6.2.52. Implementar as políticas de segurança de TIC no que concerne à concessão ou retirada de permissões de acesso aos sistemas informatizados.
- 6.2.53. Realizar a integração dos serviços de diretório e de bases de dados de usuários a partir da plataforma Oracle Identity Manager (ou equivalente).
- 6.2.54. Configurar as estruturas de dados de acordo com o estabelecido pela STI, e integrar por meio de conectores específicos a ferramenta de gestão de identidade (Oracle IDM, ou equivalente), aos serviços de diretório LDAP e Active Directory, e de autenticação, a exemplo do Keycloak e SSO (RedHat).
- 6.2.55. Integrar por meio de conectores específicos a ferramenta de gestão de identidade (Oracle IDM, ou equivalente) às bases de dados institucionais de registro de servidores/prestadores de serviços.
- 6.2.56. Realizar o cadastramento, alteração e bloqueio de contas dos usuários nos diferentes serviços de diretório e bases de dados dos sistemas, a partir das requisições encaminhadas e devidamente autorizadas pela STI ou pela área gestora dos sistemas.
- 6.2.57. Atuar em conjunto com as demais equipes no gerenciamento dos usuários dos serviços de diretório Active Directory e LDAP, e de autenticação (Keycloak e SSO - RedHat).
- 6.2.58. Atuar em conjunto com as demais equipes no gerenciamento dos usuários responsáveis pela gestão de conteúdo dos Portais.
- 6.2.59. Atuar em conjunto com a equipe de Bancos de Dados no gerenciamento dos usuários responsáveis pelo acesso aos bancos de dados corporativos.
- 6.2.60. Acompanhar, em conjunto com a área responsável da STI, as implantações e revogações de permissões de usuários corporativos a serviços específicos.
- 6.2.61. Implementar políticas globais de acesso aos sistemas informatizados.
- 6.2.62. Zelar pela segurança das informações, mantendo a consistência das permissões de acesso aos sistemas.
- 6.2.63. Elaborar e administrar a base de dados de registros históricos de alterações de perfis de acesso dos usuários.

6.2.64. Apoiar os processos de segurança da informação através do monitoramento e registro dos acessos efetuados pelos usuários, para fins de auditoria.

6.3. Disponibilidade

6.3.1. Os serviços deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE, local ou remotamente, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta).

6.3.2. Nos casos de ocorrências de incidentes e problemas graves, será exigida a presença dos colaboradores e do supervisor desta equipe na “Sala de Crise” do CONTRATANTE.

6.3.3. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.

6.4. Catálogo de Serviços

6.4.1. A tabela III-E a seguir apresenta o Catálogo de Serviços inicial para a torre de serviços.

Tabela III-E - Catálogo de Serviços - Adm Serviços Corporativos

ITEM	SERVIÇO	IMPACTO
1	Criação de Conta de e-mail.	ALTO
2	Alteração/reinicialização de Senha de e-mail.	ALTO
3	Modificação de Quota de e-mail.	ALTO
4	Modificação do Perfil de Acesso à Internet.	ALTO
5	Criação de Conta de Domínio.	ALTO
6	Alteração/reinicialização de Senha de domínio.	ALTO
7	Alteração de Perfil de Acesso ao domínio.	ALTO
8	Criação de Conta em Sistemas Corporativos.	MÉDIO
9	Alteração de Perfil de Acesso Sistemas Corporativos.	MÉDIO
10	Criação de Conta em Portais Corporativos.	MÉDIO
11	Alteração de Perfil de Acesso em Portais Corporativos.	MÉDIO
12	Recuperação de dados de caixas de e-mail.	MÉDIO
13	Recuperação de dados de arquivos em servidor.	MÉDIO
14	Modificação nos Perfis e	ALTO

14	Atributos de Acesso ao Domínio.	ALTO
15	Criação, Inativação e Exclusão de Conta de Domínio.	ALTO
16	Modificação da Estrutura de Grupos e Unidades Organizacionais de Domínio.	ALTO
17	Elaboração e manutenção de scripts de logon com o objetivo de automatizar a instalação, liberação ou restrição de recursos nas estações de trabalho.	MÉDIO
18	Criação, Inativação e Exclusão de Conta de Email.	ALTO
19	Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso no Diretório LDAP.	ALTO
20	Criação, Inativação e Exclusão de Conta do Diretório LDAP.	ALTO
21	Modificação da Estrutura de Grupos e Unidades Organizacionais do Diretório LDAP.	ALTO
22	Modificação nos Perfis e Atributos de Conta dos Portais Corporativos.	MÉDIO
23	Criação, Inativação e Exclusão da Conta dos Portais Corporativos.	MÉDIO
24	Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso Web.	MÉDIO
25	Criação, Inativação e Exclusão de Perfis de Acesso Web.	MÉDIO
26	Inclusão de Políticas de Domínio.	MÉDIO
27	Alteração/Exclusão de Políticas de Domínio.	MÉDIO
28	Migração de contas de e-mail entre ambientes On Premisse e Nuvem.	MÉDIO

7. TORRE 7 - SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO DE BANCOS DE DADOS

7.1. Consiste no planejamento, suporte, operação e melhoria contínua dos bancos de dados do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS, incluindo todos os componentes de hardware e software.

7.1.1. É responsável pelas atividades de manutenção dos bancos de dados,

incluindo a sustentação, suporte, performance e administração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD) existentes nas diversas plataformas do MDS, assim como das ferramentas de BI.

7.1.2. É responsável pela observância às recomendações e boas práticas do ITIL v3 ou v4 definidas neste edital.

7.2. Requisitos e Atividades da Torre de Serviço

7.2.1. Instalar, configurar e manter os servidores de banco de dados e produtos correlatos no ambiente da CONTRATADA ou em nuvem.

7.2.2. Subsidiar o CONTRATANTE quanto à aquisição, ao funcionamento, à melhoria e à atualização dos sistemas gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD) existentes no ambiente, inclusive no que se refere aos serviços de BI.

7.2.3. Executar consultas de validação de dados no SGBD.

7.2.4. Prover migração de dados entre SGBD distintos, conforme necessidade do CONTRATANTE

7.2.5. Executar cargas de dados nos SGBD de produção e homologação, a partir de requisição do CONTRATANTE.

7.2.6. Instalar patches e pacotes de segurança disponibilizados pelo fabricante das soluções de SGBD, de forma coordenada com a gestão de mudanças e com as demais equipes especializadas envolvidas.

7.2.7. Criar os ambientes de banco de dados, de acordo com as normas internas de arquitetura e segurança do CONTRATANTE.

7.2.8. Manter os SGBD e serviços de BI em funcionamento de acordo com os níveis mínimos de serviço, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho.

7.2.9. Análise dos backups e restores dos bancos de dados. Execução de testes periódicos para garantir a recuperação dos backups de acordo com as determinações do CONTRATANTE.

7.2.10. Manutenção das políticas de replicação de dados e de backup e restore dos SGBD's, documentação dos procedimentos de backup e restore, seguindo os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE.

7.2.11. Verificar o tempo de resposta das consultas via SQL e sugerir e implementar melhorias para aumento de desempenho dos SGBD, tais como o uso eficiente de índices, utilização de recursos como consultas paralelas (parallel query) ou outras funcionalidades específicas dos SGBD's em esquemas OLTP e OLAP.

7.2.12. Configurar os parâmetros necessários para o correto funcionamento, utilizando todos os recursos disponíveis nos servidores de banco de dados e serviços de BI.

7.2.13. Administrar e configurar os SGBD e serviços de BI seguindo as práticas de segurança do CONTRATANTE.

7.2.14. Execução de procedimentos e recursos para garantir a segurança dos Bancos de Dados, contemplando desde a adição e remoção de usuários até a auditoria das transações.

7.2.15. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos SGBD e serviços

de BI de forma a detectar e corrigir eventuais problemas, bem como implementar medidas de melhoria de performance nos bancos de dados.

7.2.16. Identificar, diagnosticar e propor melhoria nas aplicações que estejam onerando a capacidade de memória, processamento e armazenamento dos SGBD e serviços de BI.

7.2.17. Executar scripts, jobs e demais tarefas relacionadas com a administração de bancos de dados.

7.2.18. Identificar pontos de risco, de modo a sugerir e implantar sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga, migração de dados e tolerância a falhas e a problemas de degradação de performance para os serviços críticos.

7.2.19. Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos SGBD, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga, assim como dos serviços de BI.

7.2.20. Testar e aplicar de forma proativa as atualizações de software, seguindo os processos de gerenciamento de mudança.

7.2.21. Apoiar a equipe especializada de apoio ao gerenciamento de identidades no processo necessário para integrar os perfis dos usuários.

7.2.22. Recomendar e implantar boas práticas de segurança de banco de dados e serviços de BI.

7.2.23. Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área.

7.2.24. Gerenciar e garantir a qualidade de serviços de bancos de dados providos aos usuários dos sistemas do MDS.

7.2.25. Coordenar a criação, verificação, atualização e implementação dos scripts de solução de problemas na área de Bancos de Dados.

7.2.26. Produzir, conferir e executar SQL scripts nos SGBDs, necessários ao funcionamento, atualização e implantação de novas funcionalidades nos bancos de dados.

7.2.27. Criação, atualização e suporte de scripts para ETL destinados à extração, transformação e carga dos dados de uma ou mais bases de dados de origem para uma ou mais bases de dados de destino. Inclui-se nessa atividade a migração de bases de dados de produção para homologação/desenvolvimento/teste /treinamento, a carga de modelos multidimensionais para uso em ferramentas de Business Intelligence e a transformação/limpeza de base de dados.

7.2.28. 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.

7.2.29. Dimensionamento e análises de capacidades e volume de dados e índices.

7.2.30. Geração de relatórios relacionados à performance, capacidade e integridade do banco de dados.

7.2.31. Atuar em sintonia com a equipe de Administração de Dados (AD) do CONTRATANTE.

7.2.32. Realizar a operação, publicação de painéis analíticos, manutenção, instalação e configuração das ferramentas de BI da CONTRATANTE, e qualquer outra ferramenta de BI que a CONTRATANTE venha adquirir.

7.2.33. Construção e Manutenção de aplicações que envolvam On-line Analytical Processing – OLAP.

7.2.34. Avaliar e propor melhorias e correções para atividades de carga de dados e modelagem multidimensional que venham a afetar os dados sob sua responsabilidade.

7.2.35. Instalar, configurar, operar e administrar as ferramentas de ETL e OLAP utilizadas pelo MDS.

7.2.36. Apoiar, implementar e manter política de perfis de usuário para as ferramentas de bancos de dados, BI, ETL e OLAP.

7.2.37. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos serviços de bancos de dados e BI.

7.2.38. Garantir a consistência e segurança das informações dos bancos de dados.

7.2.39. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de bancos de dados. Garantir a consistência e a segurança das informações.

7.3. Disponibilidade

7.3.1. Os serviços deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE, local ou remotamente, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta).

7.3.2. Nos casos de ocorrências de incidentes e problemas graves, será exigida a presença dos colaboradores e do supervisor desta equipe na “Sala de Crise” do CONTRATANTE.

7.3.3. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.

7.4. Catálogo de Serviços

7.4.1. A tabela III-F a seguir apresenta o Catálogo de Serviços inicial para a torre de serviços.

Tabela III-F - Catálogo de Serviços - Adm Banco de Dados

ITEM	SERVIÇO	IMPACTO
1	Criação de Bancos de Dados	ALTO
2	Cargas e Migrações de Dados em Banco de Dados	ALTO
3	Inclusões/Alterações em Bancos de Dados por Execução de Scripts	ALTO
4	Manutenções e Otimizações de Desempenho em Bancos de Dados	ALTO
5	Criação e Alteração de Usuários e Privilégios de Acesso em Bancos de Dados	ALTO

8. TORRE 8 - SERVIÇOS DE SUPORTE A SISTEMAS E APLICAÇÕES

8.1. Consiste no planejamento, administração e melhoria contínua dos serviços de suporte à sistemas e aplicações do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS, incluindo todos os componentes de hardware e software.

8.1.1. É a responsável pela operação e manutenção continuada de soluções de software implantadas nos ambientes do MDS (interno e nuvem, quando houver), cujo principal resultado é a identificar, diagnosticar e corrigir defeito, manter a disponibilidade, estabilidade e desempenho dos sistemas e do ambiente. Também responsável pela instalação (deploy), configuração e controle da execução das aplicações corporativas, sejam elas adquiridas ou desenvolvidas internamente pela própria instituição, bem como todas as interações com as equipes que desenvolvem sistemas no MDS seguindo as práticas Devops.

8.1.2. Especificamente quanto aos Sistemas desenvolvidos ou internalizados pelo MDS, a CONTRATADA é responsável pela análise , diagnósticos, manutenção e restabelecimento da sua disponibilidade, estabilidade, desempenho, correção de falhas, problemas de degradação de performance ou defeitos relacionados às configurações de ambiente da aplicação, identificação e comunicação de problemas de aplicação pela análise de seus logs e outras ferramentas de análise de performance de aplicações utilizadas pelo MDS em ambiente de produção.

8.1.3. É responsável por saber diagnosticar a causa de problemas de lentidão ou degradação da performance dos sistemas e aplicações mantidos em produção, avaliando o comportamento do sistema afetado desde a estação de usuários (remotamente), utilizando troca de arquivos, capturas de telas, vídeos coletados, ferramentas de debug dos browsers, ou outros recursos disponíveis bem como , tráfego de rede, balanceamento, comportamento e logs da aplicação nos servidores, e os recursos de infra e banco de dados. Sempre que for necessário, as equipes responsáveis pela sustentação do código da aplicação poderão ser acionadas para apoiar no diagnóstico e na solução de indisponibilidades ou degradação da performance dos serviços pelos quais também sejam responsáveis.

8.1.4. É responsável pela observância às recomendações e boas práticas do ITIL v3 ou v4 definidas neste edital.

8.2. Requisitos e Atividades da Torre de Serviço

8.2.1. Fornecer suporte em operações de instalação, implantação e migração de aplicações que se encontram nos ambientes de produção, homologação e testes.

8.2.2. Suportar e diagnosticar problemas de funcionamento em aplicações WEB em produção e homologação desenvolvidas nas linguagens Java, PHP, Python, Perl, Ruby ou outras utilizadas no ambiente do CONTRATANTE.

8.2.3. Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos na plataforma Linux.

8.2.4. Executar serviços nos servidores de aplicação Linux/Unix e Windows, tais como gerenciamento de discos, parametrização dos sistemas, atualização de versões

dos sistemas operacionais e aplicativos, aplicação de correções, service packs, patches e security fixes.

8.2.5. Implementar e administrar a automação da configuração de todos os ativos utilizando a ferramenta livre “Puppet” ou Ansible e outras adotadas pelo MDS, criando, validando e implantando playbooks e fluxogramas nas ferramentas de automação conforme demanda de outras torres ou da contratante.

8.2.6. Adequar a solução de software e serviços de TIC às mudanças de ambiente operacional, compreendendo hardware e software básico, e de versão de software, de Containers, de servidor de aplicação e de Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados (SGBD), relacionados ao ambiente suportado pela contratada.

8.2.7. Dar suporte e acompanhar presencial junto às equipes de desenvolvimento para análise, diagnóstico, resolução de incidentes e proposta de melhoria nos sistemas e aplicações do MDS, quando couber.

8.2.8. Possuir entendimento, domínio, monitoração preventiva e gestão dos registros de Log gerados pelos sistemas suportados e operados.

8.2.9. Executar quaisquer procedimentos operacionais rotineiramente requeridos pelo serviço de TIC ou sistema em função de suas regras de negócio ou forma de construção mantendo seu correto funcionamento nos ambientes do MDS, em especial de produção, treinamento e homologação.

8.2.10. Configurar e operar os ambientes de integração e entrega contínua adotados para as soluções operadas e suportadas (servidor de automação de entregas e orquestradores de containers, dentre outros) na CONTRATADA, bem como construção, em conjunto com as equipes de desenvolvimento dos pacotes com os softwares sustentados e gerenciamento de publicação, de pacotes de software nos ambientes de produção da CONTRATANTE.

8.2.11. Manter atualizada toda a documentação necessária para o reestabelecimento, rollback ou reimplantação dos serviços e sistemas, e respectivos ambientes em produção, bem como automatização desses processos.

8.2.12. Absorver os conhecimentos necessários para o entendimento de toda a arquitetura, funcionamentos e fluxos de integração entre os componentes dos serviços, sistemas e aplicações.

8.2.13. Diagnosticar o incidente em sistemas e apontar necessidade de intervenção na forma como a solução foi desenvolvida pela CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá sugerir e detalhar quais mudanças podem ser feitas utilizando os canais estabelecidos pela CONTRATANTE e executar as ações de contorno possíveis sem prejuízo de seus níveis de serviço.

8.2.14. Realizar o deploy, a manutenção e o controle da execução das aplicações corporativas, com o devido apoio da área de sistemas operacionais, quando necessário.

8.2.15. Fornecer suporte para os incidentes relacionados a servidores de aplicação, e respectivas aplicações, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações que se encontram em produção, desenvolvimento, testes ou homologação.

8.2.16. Fornecer suporte em operações de instalação, implantação e migração de aplicações que se encontram nos ambientes de produção, homologação, desenvolvimento e testes.

8.2.17. Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções.

8.2.18. Garantir que não haja negação de serviço para os usuários legítimos de aplicações, reportando os problemas para a equipe técnica responsável.

8.2.19. Analisar a performance e comportamento das aplicações, API, contextos e plano de consumo em produção, com emissão de pareceres técnicos e recomendação de melhorias.

8.2.20. Apoiar, propor e implantar melhorias na arquitetura e segurança das aplicações.

8.2.21. Realizar o planejamento e a implementação dos servidores de apresentação, aplicação e banco de dados dos ambientes de TIC do MDS.

8.2.22. Implementar e identificar soluções para detecção e atuação tempestiva em crises, incidentes envolvendo as aplicações em produção.

8.2.23. Indicar a necessidade de ajustes nos servidores de aplicação e banco de dados que sustentam os serviços do MDS.

8.2.24. Troubleshooting e análise de logs das aplicações e da infraestrutura que sustenta as aplicações (servidores de aplicação, apresentação e banco de dados) e suas dependências, em conjunto com as demais equipes especializadas.

8.2.25. Implementar, executar e atualizar os componentes de aplicação do ambiente de TIC do MDS.

8.2.26. Atuar junto à Equipe de Desenvolvimento/Manutenção de Sistemas para assegurar o pleno funcionamento das aplicações, inclusive propondo melhorias no código.

8.2.27. Analisar e monitorar os logs das aplicações buscando potenciais falhas e degradações de performance existentes nos sistemas e no ambiente, tomar medidas contingenciais e alertar as áreas responsáveis pelo desenvolvimento e uso da aplicação.

8.2.28. Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne aos servidores e às aplicações.

8.2.29. Prover novas soluções de servidores de aplicações, inclusive em nuvem orquestrada, quando solicitado pelo CONTRATANTE.

8.2.30. Realizar a migração das aplicações do MDS, inclusive para nuvem orquestrada ou qualquer nova tecnologia, quando requisitado pelo CONTRATANTE.

8.2.31. Automatizar todas as rotinas de deploy e atualização de sistemas utilizando as ferramentas de entrega e integração contínua do MDS.

8.2.32. Configurar e operar os ambientes de integração e entrega contínua implantados para as soluções operadas e suportadas (servidor de automação de entregas e orquestradores de containers) na CONTRATADA.

8.2.33. Ajustar dos pacotes com os softwares sustentados aos ambientes de produção e homologação.

8.2.34. Gerenciar a publicação de pacotes de software nos ambientes de produção e homologação CONTRATANTE.

- 8.2.35. Fornecer suporte para os incidentes relacionados a servidores de aplicação Linux ou Windows, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações que se encontram no ambiente do MDS.
- 8.2.36. Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções.
- 8.2.37. Garantir que não haja negação de serviço para os usuários legítimos de aplicações, reportando os problemas para a equipe técnica responsável.
- 8.2.38. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TIC, inclusive em relação aos relacionamentos entre os itens de configuração (ICs). Garantir a consistência e a segurança das informações.
- 8.2.39. Atuar junto à Equipe de Desenvolvimento/Manutenção de Sistemas para assegurar o pleno funcionamento das aplicações.
- 8.2.40. Realizar a migração dos sistemas e aplicações da CONTRATANTE para outra solução de virtualização/ container ou nuvem orquestrada que o MDS venha a utilizar.
- 8.2.41. Fornecer informações e relatórios sobre a utilização e situação das aplicações.
- 8.2.42. Manter e suportar as interfaces entre a Internet e as aplicações, implementar softwares e mecanismos que garantam o acesso seguro e a consistência das funcionalidades web.
- 8.2.43. Monitorar e gerenciar a performance dos servidores de aplicação WEB.
- 8.2.44. Analisar periodicamente, e em caso de indisponibilidades ou degradação da performance dos serviços, os logs das aplicações buscando potenciais falhas existentes nos sistemas ou na infraestrutura, tomar medidas contingenciais e alertar as áreas responsáveis pelo desenvolvimento e uso da aplicação quanto aos problemas diagnosticados.
- 8.2.45. Desenvolver rotinas e scripts voltados à monitoração e garantia da disponibilidade das aplicações, suas principais funcionalidades e respectivos componentes de software sob sua responsabilidade.
- 8.2.46. Executar todos os procedimentos operacionais rotineiramente requeridos para o funcionamento do serviço ou sistema em função de suas regras de negócio ou forma de construção.
- 8.2.47. Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne às aplicações e sistemas.
- 8.2.48. Fornecer suporte em operações de instalação, implantação e migração de aplicações que se encontram nos ambientes de produção, homologação e testes.
- 8.2.49. Documentar, suportar o funcionamento e a implantação física de aplicações WEB desenvolvidas nas linguagens Java, PHP, Python, Perl, Ruby ou outras utilizadas no ambiente do CONTRATANTE, de modo a entender o funcionamento das aplicações e diagnosticar possíveis problemas de indisponibilidade ou degradação de performance causados por problemas de arquitetura do sistema ou da arquitetura de infraestrutura. As documentações lógicas e de implantação física dos sistemas devem ser mantidas atualizadas em conjunto pelas equipes de suporte à infraestrutura e de desenvolvimento

de sistemas.

8.2.50. Configurar e manter em funcionamento os servidores de aplicações WEB, tais como IIS, Apache, ToMDSat, JBoss, Wildfly, Zope, Oracle Application Server, Oracle Weblogic, IBM Websphere ou outros utilizados pelo CONTRATANTE.

8.2.51. Execução de serviços de instalação, administração, gerenciamento, orquestração e implantação de sistemas que administram containers, utilizando as ferramentas Docker, Kubernetes, Openshift e equivalentes, e manter a atualização tecnológica da solução em conformidade com o definido pelo CONTRATANTE.

8.2.52. Execução de serviços de instalação, administração, gerenciamento, orquestração e implantação de uma stack ELK, para armazenamento e correlação de logs de aplicação, utilizando os softwares livres Logstash, Kafka, Redis, Kibana, Spark, Jupyter Notebook e manter a atualização tecnológica da solução em conformidade com o definido pelo CONTRATANTE, com apoio da equipe especializada de segurança da informação.

8.2.53. Administrar as permissões dos usuários responsáveis pela edição de conteúdo dos portais da Intranet e Internet.

8.2.54. Atualização de aplicações sustentadas em ambientes de produção, homologação, desenvolvimento e testes.

8.2.55. Participar de reuniões junto à equipe de desenvolvimento para análise do impacto, riscos e requisitos das aplicações implantadas e/ou em processo de implantação no ambiente do MDS.

8.2.56. Propor a atualização dos recursos de software e hardware à CONTRATANTE.

8.2.57. Transmitir informações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de software, etc.

8.2.58. Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.

8.2.59. Mapear em conjunto com as equipes de desenvolvimento e implantar processos automatizados de análise, monitoramento e identificação de falhas ou degradação de performance nos sistemas e respectivas funcionalidades.

8.2.60. Criar e gerenciar processos de automação de builds e controle de versionamento de aplicações, quando necessário.

8.2.61. Exercitar e simular contingências, e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos.

8.2.62. Executar as atividades de mudanças programadas, atualizando todas as informações pertinentes.

8.2.63. Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares de gerência de aplicações.

8.2.64. Instalar, customizar e tornar disponível as novas versões dos softwares aplicativos e de middleware (CASpool, Queue Managers, HTTP/HTTPS servers, Java Application Servers, gerenciadores de API e barramentos, dentre outros) a fim de agregar os novos recursos das ferramentas e manter a atualização tecnológica e a conformidade com o suporte do fornecedor.

8.2.65. Instalar, configurar e manter os serviços (webservices) dedicados à comunicação máquina-máquina, vinculados às aplicações institucionais.

8.2.66. Executar testes e rollback em sistemas quando houver a necessidade de retornar a uma determinada versão de sistema do CONTRATANTE, caso algum deixe de funcionar após uma mudança no ambiente.

8.2.67. Instalar, configurar. Operar e manter os softwares de apoio utilizados pelo CONTRATANTE, tais como os sistemas de controle de versão (CVS, SVN, GIT), sistema de automação de build (Jenkins), sistema de gestão de qualidade de código (Sonar), sistema de gestão de repositório (Artifactory/Maven), sistemas de controle de tarefas (Mantis, Redmine), sistema de controle de documentação (wiki), sistema de gerenciamento de projetos (Gepnet), Sistema de Autenticação (Keycloak, SSO RedHat), dentre outros.

8.3. Disponibilidade

8.3.1. Os serviços deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE, local ou remotamente, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta).

8.3.2. Nos casos de ocorrências de incidentes e problemas graves, será exigida a presença dos colaboradores e do supervisor desta equipe na “Sala de Crise” do CONTRATANTE.

8.3.3. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.

8.4. Catálogo de Serviços

8.4.1. A tabela III-G a seguir apresenta o Catálogo de Serviços inicial para a torre de serviços.

Tabela III-G - Catálogo de Serviços - Suporte a Sistemas e Aplicações

ITEM	SERVIÇO	IMPACTO
1	Deploy de Aplicação.	ALTO
2	Atualização de Software de Servidor de Aplicação.	MÉDIO
3	Atualização de Configuração de Servidores de Aplicação.	ALTO
4	Manutenções e Otimizações de Desempenho em Servidores de Aplicação.	MÉDIO
5	Remoção de Servidor de Aplicação.	MÉDIO
6	Instalação, configuração e gerenciamento de ferramentas de DEVOPS.	MÉDIO

9. REQUISIÇÕES PLANEJADAS

9.1. As Requisições Planejadas são aquelas que possuem prazo de atendimento superior a 24 horas e serão iniciadas 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.

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

9.3. O CONTRATANTE deverá aprovar formalmente a proposta e autorizar a sua execução. Se a proposta de execução não for aprovada, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários até que o CONTRATANTE a aprove.

9.4. A proposta de execução de requisição planejada deverá conter o detalhamento das tarefas a serem executadas, o responsável por cada tarefa, e as suas datas previstas de início e conclusão.

9.5. As datas de conclusão definidas para execução das atividades planejadas serão consideradas como prazo de atendimento, e em sendo descumpridas, haverá penalidade conforme definido neste edital.

9.6. Durante a execução, todas as tarefas relativas à proposta aprovada deverão ser devidamente registradas na ferramenta de requisição de serviço.

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

9.8. 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.

9.9. As Requisições Planejadas têm por objetivo o atendimento de eventuais demandas/necessidades da CONTRATANTE, de modo a prevenir ou corrigir incidentes e problemas, que podem ser caracterizadas por mudanças de melhoria no ambiente, manutenção dos procedimentos de trabalho da STI, evolução e/ou implantação de Itens de Configuração que constituem um serviço de infraestrutura de TIC sob a responsabilidade da CONTRATADA.

9.10. As requisições planejadas devem ser executadas dentro do escopo das Torres de Serviço pelas equipes alocadas, sem qualquer custo adicional para a CONTRATANTE.

10. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

10.1. Os chamados técnicos somente devem ser encerrados, atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os produtos e serviços realizados e entregues ao usuário solicitante, com a qualidade demandada. Casos que gerem conflitos serão avaliados pela Equipe de Fiscalização Técnica do Contrato.

10.2. 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 serviço exigidos serão aplicados os ajustes de pagamento definidos, sem prejuízo da aplicação das demais sanções contratuais cabíveis.

11. INCIDENTES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

11.1. A Tabela III-H apresenta a lista inicial de incidentes de TIC considerados para o LOTE 2.

Tabela III-H - Incidentes de TIC

ITEM	INCIDENTE	IMPACTO
1	Falha ou Indisponibilidade em sistemas, aplicações ou recursos com urgência ALTA.	ALTO
2	Falha ou Indisponibilidade em sistemas, aplicações ou recursos com urgência MÉDIA ou BAIXA.	MÉDIO
3	Falha ou Indisponibilidade em equipamentos VOIP.	MÉDIO
4	Falha ou Indisponibilidade do Acesso à Internet.	ALTO
5	Falha ou Indisponibilidade do Serviço de E-mail.	ALTO
6	Falha ou Indisponibilidade da Autenticação na Rede.	ALTO
7	Falha ou Indisponibilidade do Armazenamento de Arquivos de Rede.	ALTO
8	Falha ou Indisponibilidade da Conectividade de Dados.	ALTO
9	Falha ou Indisponibilidade de Banco de Dados.	ALTO
10	Falha ou Indisponibilidade de Equipamento ou Sistema de Armazenamento/Storage.	ALTO
11	Falha ou Indisponibilidade de Equipamento ou Sistema de Backup.	ALTO
12	Bloqueio de Conta de Usuário (E-mail, Domínio, VPN).	ALTO



Documento assinado eletronicamente por **Silvino César Silveira**, Coordenador(a)-Geral de Infraestrutura, em 06/11/2023, às 16:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº

10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Cristiano de Araújo Silva, Integrante Administrativo**, em 06/11/2023, às 16:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Alexandre Araújo Silva, Integrante Técnico**, em 06/11/2023, às 16:49, conforme horário oficial de Brasília, com o emprego de certificado digital emitido no âmbito da ICP-Brasil, com fundamento § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República..

Nº de Série do Certificado: 26395977223004248336411202175



Documento assinado eletronicamente por **David Amaral Avelino, Integrante Técnico**, em 18/01/2024, às 12:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Henrique Vieira de Almeida Júnior, Integrante Requisitante**, em 18/01/2024, às 12:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cidadania.gov.br/sei-autenticacao>, informando o código verificador 14495521 e o código CRC 28019F7B.



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À
FOME
ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS, BLOCO 'A', BRASÍLIA/DF, CEP 70046-900

(Processo Administrativo nº 71000.069375/2023-37)

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
18/10/2023	1.0	Finalização da primeira versão do documento	Equipe de Planejamento da Contratação
DD/MM/AAAA	2.0	Revisão do documento após análise jurídica	Equipe de Planejamento da Contratação

ANEXO IV - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA POR PERFIL DE PROFISSIONAL

1. **LOTE 1 - CENTRAL DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TÉCNICO REMOTO E PRESENCIAL (NÍVEIS 1 E 2) PARA OS USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

1.1. A Tabela IV-A apresenta a qualificação técnica por perfil profissional para o LOTE 1.

Tabela IV-A - Qualificação Técnica por Perfil Profissional - Lote 1.

ITEM	DESCRIÇÃO	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL	CERTIFICAÇÕES OBRIGATÓRIAS	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE ESTIMADA DE PROFISSIONAIS	LOCAL DE TRABALHO (PODE SER ALTERADO)
-	Preposto do Contrato	Experiência comprovada mínima de 3 (três) anos em gestão de serviços de atendimento técnico aos usuários de Tecnologia da Informação. Conhecimento da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022. Conhecimento da Lei Nº 14.133/2021.	<ul style="list-style-type: none">ITIL 4 FOUNDATION.	8:00 às 17:00	1 (um)	REMOTO
		Deve possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível				

1	Responsável Técnico	<p>superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.</p> <p>Experiência comprovada mínima de 1 (um) ano como líder ou supervisor de equipe de atendimento aos usuários de TIC com referência em boas práticas ITIL.</p> <p>Conhecimentos avançados de boas práticas de gestão e governança de TI baseadas nos frameworks ITIL e COBIT; sistemas operacionais Windows; configuração e instalação de hardware e software; manutenção em sistemas operacionais; métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento.</p> <p>Conhecimento de redes locais de computadores, equipamentos de rede, confecção de cabos e instalação de pontos de rede e organização de patch cords em racks.</p> <p>Experiência em instalação, configuração e manutenção de ferramentas de ITSM.</p> <p>Inglês técnico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ITIL 4 FOUNDATION. • ISO 27000. • Microsoft MD-101. • MS-900 - Microsoft 365 Fundamentals • Red Hat Certified System Admin – RHCSA ou similar 	7:00 às 21:00	2 (dois)	PRESENCIAL (BLOCO A OU DNIT)
		<p>Curso técnico ou graduação em andamento na área de Tecnologia da Informação.</p> <p>Experiência comprovada mínima de 6 (seis) meses em suporte técnico e atendimento ao</p>				

2	Técnico em Informática Tipo I	<p>usuário.</p> <p>Experiência comprovada em atividades relacionadas à suporte via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção) em sistemas operacionais Windows, Office 365, softwares necessários para o desenvolvimento das atividades laborais e em manutenção de microcomputadores. Possuir sólidos conhecimentos em hardware, software, atualizações, instalação e configuração de pacotes Windows e Office 365.</p> <p>Inglês técnico.</p> <p>Ter bom conhecimento da língua portuguesa, com qualidade na escrita e dicção, prestando informações de forma completa e objetiva, com domínio das técnicas de atendimento por telefone.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ITIL 4 FOUNDATION. • Microsoft MD-100 <u>ou</u> HDI SCA - Support Center Analyst (<u>ou</u> similar). 	7:00 às 19:00	15 (quinze)	REMOTO
3	Técnico em Informática Tipo II	<p>Curso técnico ou graduação em andamento na área de Tecnologia da Informação.</p> <p>Experiência comprovada mínima de 1 (um) ano em suporte técnico.</p> <p>Possuir sólidos conhecimentos em hardware, software, atualizações, instalação e configuração de pacotes Windows e Office 365.</p> <p>Conhecimento de redes locais de</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ITIL 4 FOUNDATION. • ISO27001. • Microsoft MD-100. • HDI SCA - Support Center Analyst (<u>ou</u> similar). 	7:00 às 21:00	5 (cinco)	PRESENCIAL Bloco A Bloco C Bloco F
				7:00 às 21:00	2 (dois)	PRESENCIAL DNIT
				7:00 às 21:00	2 (dois)	PRESENCIAL Edf. Montes
				7:00 às 21:00	2 (dois)	PRESENCIAL PARQUE OLÍMPICO - RJ

		computadores e em confecção de cabos e instalação de pontos de rede, e também organização de patch cords em racks.		8:00 às 17:00	1 (um)	PRESENCIAL SAAN Serviços de manutenção devido ao estoque de máquinas
		Experiência em montagem, manutenção e configuração de computadores. Inglês técnico.	<ul style="list-style-type: none"> • ITIL 4 FOUNDATION. • Microsoft MD-100. • HDI SCA - Support Center Analyst (<u>ou</u> similar). • Serviços de videoconferência 	8:00 às 17:00	1 (um)	PRESENCIAL Bloco A
4	Técnico Informática - Tipo III	<p>Curso técnico ou graduação em andamento na área de Tecnologia da Informação.</p> <p>Experiência mínima de 1 (um) ano na atividade de monitoramento de ambiente de TIC.</p> <p>Possuir conhecimentos básicos sobre as ferramentas Elasticsearch, Kibana e Grafana. Sendo capaz criar dashboards.</p> <p>Possuir conhecimento de redes locais de computadores e protocolo TCP/IP.</p> <p>Possuir conhecimentos básicos sobre mecanismos, protocolos e ferramentas de monitoramento e gerência de TIC (SNMP, etc.).</p> <p>Conhecimentos básicos sobre a ferramenta Zabbix, utilizada no monitoramento do MDAS.</p> <p>Inglês técnico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ITIL 4 FOUNDATION • HDI SCA - Support Center Analyst (ou similar). 	24x7x365	4 (quatro)	REMOTO

1.2. **Observações**

1.2.1. O Preposto do Contrato não poderá acumular funções com outro perfil.

1.2.2. O local de trabalho dos profissionais poderá ser alterado a qualquer tempo pela CONTRATANTE.

1.2.3. Em caso de férias e/ou afastamentos, o profissional deverá ser repostado pela CONTRATADA.

1.2.4. Em caráter excepcional (treinamentos, cursos, operações, manutenções, crises e/ou mudanças programadas) poderá haver atividades do CONTRATANTE fora do horário de atendimento padrão, devendo a CONTRATADA viabilizar o atendimento, seja remoto ou presencial, observados os níveis mínimos de serviço.

1.2.5. A quantidade mínima de profissionais em modo PRESENCIAL na Tabela IV-A deverá ser observada pela CONTRATADA.

2. LOTE 2 - SERVIÇOS DE SUPORTE, OPERAÇÃO E MODERNIZAÇÃO (NÍVEL 3) DA INFRAESTRUTURA DE TIC

2.1. A Tabela IV-B apresenta a qualificação técnica por perfil profissional para o LOTE 2.

Tabela IV-B - Qualificação Técnica por Torre de Serviço e Perfil Profissional - Lote 2.

TORRE DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL	CERTIFICAÇÕES DE TORRE	DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO	QUANTIDADE ESTIMADA DE PROFISSIONAIS	LOCAL DE TRABALHO
-	Preposto do Contrato	<p>Experiência comprovada mínima de 3 (três) anos em gestão de serviços de suporte à Infraestrutura Tecnológica.</p> <p>Conhecimento da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022.</p> <p>Conhecimento da Lei Nº 14.133/2021.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ITIL 4 FOUNDATION. 	8:00 às 17:00	1 (um)	<p>PRESENCIAL</p> <p>DNIT BLOCO A</p>
1	Serviços de Gestão Técnica	<p>Deve possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.</p> <p>Experiência mínima de 3 (três) anos como gerente de infraestrutura de TIC <u>ou</u> gestão de projetos de tecnologia da informação <u>ou</u> gestão de segurança da informação.</p> <p>Conhecimentos avançados em boas práticas de gestão e governança de TIC com base nos frameworks</p>	<p>Gestor Técnico</p> <ul style="list-style-type: none"> ITIL EXPERT. PMP. ISO 27001. 	7:00 às 21:00	2 (dois) x Gestor Técnico	<p>PRESENCIAL</p> <p>DNIT BLOCO A</p>

		<p>ITIL e COBIT.</p> <p>Inglês técnico ou fluente.</p>				
2	<p>Serviços de Administração de Infraestrutura de Redes e Telefonia</p>	<p>Deve possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.</p> <p>Experiência mínima de 04 (quatro) anos na administração de ambiente de rede IP e MPLS, roteadores, gateway de voz, switches, VLAN, redes wireless, segurança de redes, endereçamento e roteamento IP, protocolos autônomos de roteamento (BGP, OSPF), telefonia IP (VoIP – SIP e H.323) e implantação de QoS em redes corporativas.</p> <p>Conhecimentos intermediários em boas práticas de gestão e governança de TIC com base nos frameworks ITIL e COBIT.</p> <p>Inglês técnico.</p>	<p>Analista de Redes Sênior</p> <ul style="list-style-type: none"> • CCNP ROUTING AND SWITCHING. 	24x7x365	2 (dois) x Analista de Redes Sênior	HÍBRIDO DF
		<p>Deve possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da</p>				

3	Serviços de Segurança da Informação	<p>Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.</p> <p>Possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos em atividades relacionadas à mecanismos de segurança de infraestrutura de TI, com conhecimento em tecnologias de firewall, Antivírus, Proxy, IDS, SIEM, IPS, Anti-DDoS, Ethernet 802.1x, Radius, IPSEC VPN – Virtual Private Network (client-to-site e site-to-site), e teste de penetração.</p> <p>Conhecimentos intermediários em boas práticas de gestão e governança de TIC com base nos frameworks ITIL e COBIT.</p> <p>Inglês técnico.</p>	<p>Analista de Segurança Sênior</p> <ul style="list-style-type: none"> CHECK POINT CERTIFIED SECURITY PROFESSIONAL (CCSP) 	24x7x365	2 (dois) x Analista de Segurança Sênior	<p>HÍBRIDO</p> <p>DF</p>
4	Serviços de Administração de Datacenter e Nuvem	<p>Deve possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.</p> <p>Experiência mínima de 05 (cinco) anos em sistemas de virtualização VMWare, Xen, Hyper-V ou similares, e com gerência e orquestração de ambiente virtualizado.</p> <p><u>ou</u></p> <p>Experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividades de administração de redes e infraestrutura para sistemas operacionais Linux e Windows.</p> <p><u>ou</u></p> <p>Experiência mínima de 03 (três) anos em administração de</p>	<p>Especialista em Datacenter</p> <ul style="list-style-type: none"> VMWARE CERTIFIED ADVANCED PROFESSIONAL (VCAP). 	24x7x365	1 (um) x Especialista em Datacenter	<p>HÍBRIDO</p> <p>DF</p>
			<p>Especialista em Nuvem</p> <ul style="list-style-type: none"> RED HAT CERTIFIED SYSTEM ADMINISTRATOR – RHCSA <p><u>ou</u></p> <ul style="list-style-type: none"> AZ-303: MICROSOFT AZURE ARCHITECT TECHNOLOGIES <p><u>ou</u></p> <ul style="list-style-type: none"> AWS SOLUTIONS ARCHITECT PRO. 	24x7x365	1 (um) x Especialista em Nuvem	<p>HÍBRIDO</p> <p>DF</p>

		<p>ambiente em Nuvem Microsoft AZURE ou AWS.</p> <p>Conhecimentos avançados em boas práticas de gestão e governança de TIC com base nos frameworks ITIL e COBIT.</p> <p>Inglês técnico ou fluente.</p>				
5	Serviços de Backup e Armazenamento de Dados	<p>Deve possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 36 horas/aula.</p> <p>Experiência mínima de 04 (quatro) anos em atividades atinentes à Backup (Implantação, Configuração, Administração e Criação de Políticas).</p> <p>ou</p> <p>Experiência mínima de 04 (quatro) anos em atividades atinentes à Armazenamento (Storages).</p> <p>Conhecimentos avançados em boas práticas de gestão e governança de TIC com base nos frameworks ITIL e COBIT.</p> <p>Inglês Técnico.</p>	<p>Analista de Storage Sênior</p> <ul style="list-style-type: none"> NET APP CERTIFIED DATA ADMINISTRATOR, ONTAP <p>ou</p> <ul style="list-style-type: none"> VMWARE SPECIALIST - VSAN. 	24x7x365	1 (um) x Analista de Storage Sênior	HÍBRIDO DF
			<p>Analista de Backup Sênior</p> <ul style="list-style-type: none"> VERITAS VCS-279 ou similar 	24x7x365	1 (um) x Analista de Backup Sênior	HÍBRIDO DF
		<p>Deve possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer</p>	<p>Analista Windows Tipo 1 Sênior</p> <ul style="list-style-type: none"> MICROSOFT 365: ENTERPRISE ADMINISTRATOR EXPERT; e MICROSOFT 365 CERTIFIED: MODERN DESKTOP ADMINISTRATOR ASSOCIATE. 	24x7x365	1 (um) x Analista Windows Tipo 1 Sênior	HÍBRIDO DF

6	Administração de Serviços Corporativos	<p>área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.</p> <p>Experiência mínima de 4 (quatro) anos na instalação, administração e sustentação de ambientes Windows Server 2012 ou superior.</p> <p><u>ou</u></p> <p>Experiência mínima de 4 (quatro) anos na administração e sustentação de ambientes de mensageria suportados pelo produto Microsoft Exchange 2013 ou superior, incluindo sua integração com outras soluções de comunicações unificadas.</p> <p>Conhecimentos avançados em boas práticas de gestão e governança de TIC com base nos frameworks ITIL e COBIT.</p> <p>Inglês Técnico.</p>	<p>Analista Windows Tipo 2 Sênior</p> <ul style="list-style-type: none"> • MICROSOFT 365: ENTERPRISE ADMINISTRATOR EXPERT; <u>e</u> • MICROSOFT 365 CERTIFIED: MESSAGING ADMINISTRATOR ASSOCIATE. 	24x7x365	1 (um) x Analista Windows Tipo 2 Sênior	HÍBRIDO DF
		<p>Deve possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 36 horas/aula.</p> <p>Experiência mínima de 4 (quatro) anos nas atividades relacionadas à administração e sustentação de banco de dados suportados pela plataforma Oracle (11g e 12c), DB2, PostgreSQL</p>	<p>Analista de Banco Tipo 1 Sênior</p> <ul style="list-style-type: none"> • ORACLE DATABASE 12C ADMINISTRATOR CERTIFIED ASSOCIATE ou superior. 	24x7x365	1 (um) x Analista de Banco Tipo 1 Sênior	HÍBRIDO DF
			<p>Analista de Banco Tipo 2 Sênior</p> <ul style="list-style-type: none"> • MYSQL FOR DATABASE ADMINISTRATOR ou superior; <u>e</u> • POSTGRESQL ASSOCIATE CERTIFICATION 10 ou superior. 	24x7x365	1 (um) x Analista de Banco Tipo 2 Sênior	HÍBRIDO DF

7	<p>Serviços de Administração de Bancos de Dados</p>	<p>e/ou Microsoft SQL Server (de acordo com o Perfil profissional). E ainda, à realização de Backup e Restore, desenvolver rotinas sistêmicas para aumentar a disponibilidades das informações, planejar e executar inovações e estudo de melhorias para o ambiente de SGBD, monitoração dos ambientes de Banco de Dados e propor melhorias, análise de performance e tuning no banco e queries de aplicações, criação de objetos de banco e preparação, otimização de queries e migração de dados, desenvolvimento e implementação de scripts para otimização de queries, tuning, jobs, triggers, modelagem de dados, migração de versões de bancos de dados.</p> <p>Conhecimentos avançados em boas práticas de gestão e governança de TIC com base nos frameworks ITIL e COBIT.</p> <p>Inglês Técnico.</p>	<p>Analista de Banco Tipo 3 Sênior</p> <ul style="list-style-type: none"> DB2 ADVANCED DATABASE ADM 	24x7x365	1 (um) x Analista de Banco Tipo 3 Sênior	<p>HÍBRIDO</p> <p>DF</p>
		<p>Deve possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 36 horas/aula.</p> <p>Experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividades de administração de sistemas operacionais Linux e servidores de aplicação Java</p>	<p>Analista de Suporte Tipo 1 Sênior</p> <ul style="list-style-type: none"> RED HAT OPENSIFT CONTAINER PLATFORM; e EXIN DEVOPS MASTER ou similar 	24x7x365	1 (um) x Analista de Suporte Tipo 1 Sênior	<p>HÍBRIDO</p> <p>DF</p>
			<p>Analista de Suporte Tipo 2 Sênior</p> <ul style="list-style-type: none"> RED HAT CERTIFIED SYSTEM ADMINISTRATOR – RHCSA; e CERTIFIED KUBERNETES ADMINISTRATOR (CKA) ou similar. 	24x7x365	1 (um) x Analista de Suporte Tipo 2 Sênior	<p>HÍBRIDO</p> <p>DF</p>

8	Serviços de Suporte à Sistemas e Aplicações	<p>(Tomcat, Jboss, Oracle Application Server, Oracle Weblogic, IBM Websphere), servidores WEB (Apache, MS-IIS) com extensões para as linguagens PHP, Perl, Python, ASP, .NET, e infraestrutura de portais de conteúdo.</p> <p><u>ou</u></p> <p>Experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividades de levantamento, análise, codificação, documentação, implementação, implantação e rotinas operacionais relacionadas a ambientes de infra ágil, homologação e produção, incluindo a execução de procedimentos operacionais necessários para o desenho e implantação de projetos voltados para infra ágil em todo o ambiente da CONTRATANTE através de automações e administração de containers, desenvolvimentos de soluções e métodos ágeis para prover serviços, manutenção de sistemas suportados pelas plataformas e seus servidores de aplicações relacionados a infraestrutura de TIC.</p> <p>Conhecimentos avançados em boas práticas de gestão e governança de TIC com base nos frameworks ITIL e COBIT.</p> <p>Inglês técnico ou fluente.</p>	<p>Analista de Suporte Tipo 3 Sênior</p> <ul style="list-style-type: none"> AZ-400: DESIGNING AND IMPLEMENTING MICROSOFT DEVOPS SOLUTIONS <p><u>ou</u></p> <ul style="list-style-type: none"> AWS DEVOPS ENGINEER PRO. 	24x7x365	2 (dois) x Analista de Suporte Tipo 3 Sênior	HÍBRIDO DF
---	---	--	---	----------	--	----------------------

2.2. Observações

2.2.1. Os serviços deverão estar disponíveis 24x7x365.

2.2.2. O Preposto do Contrato não poderá acumular funções com outro perfil.

2.2.3. O local de trabalho dos profissionais poderá ser ajustado a qualquer tempo pela CONTRATANTE.

2.2.4. Em caso de férias e/ou afastamentos, o profissional deverá ser repostado pela CONTRATADA.

2.2.5. As atividades serão divididas por áreas especializadas (Torres de Serviços), dessa forma cabe salientar que o modelo adotado não prevê a vinculação de mão-de-obra, no entanto, os seguintes requisitos DEVEM ser observados:

2.2.5.1. Os profissionais que atuarem de forma **PRESENCIAL** nas dependências do Ministério e, portanto, utilizando recursos públicos da pasta deverão atuar de forma

exclusiva para o Ministério.

2.2.5.2. Os profissionais que estiverem no modo HÍBRIDO poderão atuar remotamente e deverão se deslocar até as dependências do MDAS quando for necessário para executar suas atividades.

2.2.5.3. A Tabela IV-C apresenta a estimativa de profissionais disponíveis ao Ministério para atender os níveis de serviço propostos durante todo o horário diário de trabalho (7:00 às 21:00), para cada Torre de Serviços, que foi utilizada no dimensionamento do Lote 2.

Tabela IV-C.

TORRE DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE ATUAL DE PROFISSIONAIS DISPONIBILIDADE (9:00 às 18:00)	QUANTIDADE ESTIMADA DE PROFISSIONAIS DISPONIBILIDADE (7:00 às 21:00)
1	Serviços de Gestão Técnica	2	2
2	Serviços de Administração de Infraestrutura de Redes e Telefonia	1	2
3	Serviços de Segurança da Informação		2
4	Serviços de Administração de Datacenter e Nuvem	1	2
5	Serviços de Backup e Armazenamento de Dados	1	2
6	Administração de Serviços Corporativos	2	2
7	Serviços de Administração de Bancos de Dados	2	3
8	Serviços de Suporte a Sistemas e Aplicações	3	4
TOTAL		12	20

3. CAPACITAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA

3.1. 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.

3.2. A CONTRATADA deverá, ainda, manter os seus profissionais atualizados tecnologicamente durante toda a vigência contratual, promovendo os treinamentos, certificações e participação em eventos de caráter técnico que permitam a execução dos serviços descritos neste Termo de Referência com excelência.

3.3. Considerando que a contratação dos serviços poderá ter duração de até 60 (sessenta) meses, é de se prever que neste decurso de tempo as tecnologias e as disciplinas que envolvem a área de TIC sofram consideráveis avanços. Para minimizar este impacto, a CONTRATADA deverá apresentar um Programa de Desenvolvimento de Competências, na forma de um Plano de Capacitação de Colaboradores, para ser executado semestralmente, visando à indispensável capacitação e atualização tecnológica da equipe alocada.

3.4. Os treinamentos relativos à atualização dos requisitos de qualificação das equipes, à exemplo de treinamentos para a atualização das certificações, não deverão

ser incluídas no Plano de Capacitação. É obrigação da CONTRATADA manter os requisitos mínimos de qualificação das equipes conforme descrito nesse edital.

3.4.1. Quando houver troca ou inclusão de tecnologia, produto, equipamento ou solução de TI, a CONTRATADA deverá, a pedido do CONTRATANTE, certificar a equipe especializada correspondente. Caso isso ocorra, os treinamentos necessários para a requerida certificação poderão ser incluídos no Plano de Capacitação.

3.5. O programa contínuo de desenvolvimento de competências deverá ser de, no mínimo 80 (oitenta) horas por semestre para cada equipe especializada. A carga horária deverá ser cumprida a cada 6 meses de execução contratual, podendo, a critério do CONTRATANTE, não ser executada ou ser executada parcialmente.

3.6. A elaboração e gestão do conteúdo programático serão de responsabilidade da CONTRATADA, cabendo ao CONTRATANTE aprová-lo previamente de acordo com a área de interesse de capacitação. O Plano de Capacitação deverá ser apresentado um mês antes do término de cada semestre a partir do início da execução contratual, e deve ser executado no semestre seguinte. A não apresentação do Plano de Capacitação de Colaboradores implicará em glosa de 1% (um por cento) do valor mensal do contrato. A glosa será realizada mensalmente até a apresentação e aprovação do plano.

3.7. O CONTRATANTE poderá solicitar alteração no Programa de Desenvolvimento de Competências, sempre que houver necessidade ou mudança em seu ambiente computacional. A CONTRATADA terá o prazo de 15 (quinze) dias para responder às solicitações de treinamento/capacitação enviadas pelo CONTRATANTE e o prazo máximo de 30 (trinta) dias para iniciar, efetivamente, os cursos solicitados.

3.8. Eventualmente, e devidamente fundamentada a necessidade por parte do CONTRATANTE, poderão ser solicitados treinamentos presenciais ou remotos específicos em alguma tecnologia, ferramenta ou solução de TI, de até 40 horas, por equipe especializada, no decorrer do período de execução do Plano de Capacitação. A CONTRATADA terá o prazo de 7 (sete) dias para responder às solicitações de treinamento/capacitação enviadas pelo CONTRATANTE e o prazo máximo de 30 (trinta) dias para iniciar, efetivamente, o(s) curso(s) solicitado(s). Esse treinamento extemporâneo poderá ser incluído nas 80 horas do programa contínuo de desenvolvimento de competências, contudo caso essas 80 horas já tiverem sido cumpridas, esse motivo não poderá ser utilizado para a não execução do treinamento por parte da CONTRATADA.

3.9. A não execução da carga horária de treinamento/capacitação para as equipes especializadas da CONTRATADA, ou o descumprimento de qualquer requisito descrito nessa seção, implicará em glosa de 1% (um por cento) do valor ANUAL do contrato, aferidos no último mês do contrato, em que a CONTRATADA deverá apresentar os certificados/comprovantes de realização dos treinamentos indicados, até o término de cada semestre de execução contratual.

3.10. O Programa de Desenvolvimento de Competências, não poderá resultar em custo adicional para o CONTRATANTE, nem será por ele custeado no todo ou em parte.

3.11. 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.



Documento assinado eletronicamente por **Silvino César Silveira**, Coordenador(a)-Geral de Infraestrutura, em 06/11/2023, às 16:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Cristiano de Araújo Silva**, Integrante Administrativo, em 06/11/2023, às 16:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Alexandre Araújo Silva**, Integrante Técnico, em 06/11/2023, às 16:49, conforme horário oficial de Brasília, com o emprego de certificado digital emitido no âmbito da ICP-Brasil, com fundamento § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República..
Nº de Série do Certificado: 26395977223004248336411202175



Documento assinado eletronicamente por **David Amaral Avelino**, Integrante Técnico, em 18/01/2024, às 12:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Henrique Vieira de Almeida Júnior**, Integrante Requisitante, em 18/01/2024, às 12:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cidadania.gov.br/sei-autenticacao>, informando o código verificador 14498217 e o código CRC 0586EDA6.



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À FOME

ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS, BLOCO 'A', BRASÍLIA/DF, CEP 70046-900

(Processo Administrativo nº 71000.069375/2023-37)

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
10/2023	1.0	Finalização da primeira versão do documento	Equipe de Planejamento da Contratação
DD/MM/AAAA	2.0	Revisão do documento após análise jurídica	Equipe de Planejamento da Contratação

ANEXO V - REQUISITOS PARA HABILITAÇÃO TÉCNICA

1. COMPROVAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA

1.1. Para comprovação de que a empresa LICITANTE possui capacitação técnica e experiência na execução de serviços correlatos aos do objeto deste Termo de Referência, a empresa deverá, nos termos do Art. 67, da Lei 14.133/2021, 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.

1.2. É exigido que a LICITANTE cumpra os requisitos aqui apresentados, por representarem garantia para a CONTRATANTE de que a LICITANTE possui qualificação e capacidade técnica compatíveis com a execução dos serviços que se propõe a executar. A comprovação dos requisitos relacionados é necessária para reduzir os riscos de inexecução contratual e de prejuízos para a CONTRATANTE e para a execução da sua missão institucional, missão esta que depende fundamentalmente da disponibilidade dos seus serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.

1.3. O Atestado de Capacidade Técnica (ACT) tem por objetivo avaliar a experiência do licitante na execução de contratação pertinente e compatível com o objeto da licitação, tanto em características quanto em quantidades. Cabe ressaltar que com base no Acórdão 2696/2019 do TCU é irregular a exigência de atestado de capacidade com quantitativo mínimo superior a 50% do quantitativo de bens e serviços que se pretende contratar, exceto se houver justificativa técnica plausível.

1.4. Para atender as características e prazos exigidos, e de modo a cumprir os requisitos mínimos de capacidade técnica a empresa deverá apresentar atestado que comprove já ter prestado:

1.4.1. A Tabela V-A apresenta os requisitos de habilitação técnica para o LOTE 1.

Tabela V-A.

CENTRAL DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TÉCNICO REMOTO E PRESENCIAL (NÍVEIS 1 E 2) PARA OS USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	
REQUISITO	DESCRIÇÃO
1	Atendimento remoto a no mínimo a 1.500 (mil e quinhentos) usuários, cadastrados em uma única rede corporativa.
2	Atendimento presencial a mínimo a 1.500 (mil e quinhentas) estações de trabalho conectadas em uma única rede corporativa.
3	Serviços de atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de Service Desk (ferramenta ITSM) com fundamentos ITIL v3 ou 4 com pelo menos esses 7 (sete) processos implantados: Gerenciamento e Cumprimento de Requisição (Request Fulfillment); Gerenciamento de Incidentes (Incident Management); Gerenciamento de Mudança (Change management); Gerenciamento de Problemas (Problem Management); Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management); Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos (Service Asset & Configuration Management); e Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management).
4	Atendimento mínimo de 8.500 (oito mil e quinhentos) chamados em um período de 12 meses.

1.4.2.

A Tabela V-B apresenta os requisitos de habilitação técnica para o LOTE 2.

Tabela V-B.

SERVIÇOS DE MONITORAMENTO, SUPORTE, OPERAÇÃO E MODERNIZAÇÃO (NÍVEL 3) DA INFRAESTRUTURA DE TIC	
REQUISITO	DESCRIÇÃO
1	<p>Serviços de gerenciamento, sustentação e monitoramento de infraestrutura em NOC (Network Operation Center), com regime de atendimento 24x7 (24 horas por dia, em todos os dias da semana), com pelo menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 350 (trezentos e cinquenta) servidores virtuais; • 90 (noventa) ativos de rede; • Links WAN; • Rede sem fio com, no mínimo, 65 (sessenta e cinco) pontos de acesso.
2	<p>Serviço de administração, configuração e manutenção de solução de antispam e antivírus em um mesmo contrato, para no mínimo, 1.500 (mil e quinhentas) estações.</p>
3	<p>Serviços de instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de soluções de Segurança de Perímetro, em alta disponibilidade, com no mínimo as funcionalidades de IDS/IPS e Filtro de Conteúdo Web e solução de proxy e em um mesmo contrato, para no mínimo, 1.500 (mil e quinhentas) estações.</p>
4	<p>Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de serviços Microsoft, Active Directory, DHCP, DNS e System Center Configuration Manager (SCCM), em ambiente de, no mínimo, 50 (cinquenta) servidores.</p>
5	<p>Serviços de administração, configuração em manutenção de Servidores de Aplicação baseados no Sistema</p>

	Operacional Linux, em ambiente de, no mínimo, 100 (cem) servidores.
6	Serviço de instalação, configuração, administração e manutenção, de no mínimo 50 (cinquenta) servidores de aplicação Web, utilizando as ferramentas de aplicação JBoss/WildFly, Apache, Tomcat e/ou IIS.
7	Serviço de administração, configuração e manutenção em SGBD (Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados) Oracle 11g (ou superior), MySQL, Postgres e Microsoft SQL Server 2008R2 (ou superior), com a aplicação de mecanismos de alta disponibilidade e de tolerância a falhas para, pelo menos, os SGBDs Oracle e Postgres.
8	Serviço de criação e manutenção de políticas de backup e restore de segurança, bem como a instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de solução de backup, com no mínimo 30 TB.
9	Serviços em ambiente de TIC com a utilização de containers e orquestradores de containers (kubernetes, openshift ou equivalentes) com a finalidade de integração entre as equipes de desenvolvimento de softwares, operações e de apoio envolvidas; além da adoção de processos automatizados para gestão de aplicações com base em rotinas de entrega contínua.
10	Serviço de administração, configuração e manutenção de solução de correio eletrônico Microsoft Exchange 2010 (ou superior) em alta disponibilidade com, no mínimo, 1.500 (mil e quinhentas) caixas postais.
	Serviço de instalação, configuração,

11	administração, manutenção e monitoramento de ambiente com equipamentos de storage NetApp, EMC ou equivalente em modo NAS ou SAN com capacidade mínima de 500 TB.
12	Serviço de instalação, administração, configuração em Central Telefônica IP, com redundância, baseada em software livre, ou comerciais equivalentes, com suporte mínimo para 1.500 (mil e quinhentos) ramais/usuário.
13	Experiência na execução de serviços de gerenciamento e orquestração de servidores virtualizados utilizando as ferramentas VMware VCenter e Vsphere, com, no mínimo, 10 (dez) servidores de rede físicos e 250 (duzentas e cinquenta) máquinas virtuais.
14	Experiência na execução de serviços de administração, configuração e manutenção de soluções de rede e segurança baseados nas tecnologias Extreme, Brocade, Check Point e F5 (ou similares).
15	Experiência na execução de serviços de administração de serviços de diretório, em ambiente computacional utilizando autenticação e controle de acesso baseados em Lightweight Directory Access Protocol – LDAP.

1.5. No(s) atestado(s) devem estar explícitos: a empresa que está fornecendo o atestado, o responsável pelo setor encarregado do objeto em questão, os contatos para realização de diligência e a especificação dos serviços executados ou em execução e as disciplinas ITILv3 ou 4 implantadas.

1.6. Para fins de comprovação, somente serão aceitos os atestados referentes a serviços realizados pela LICITANTE em sua personalidade jurídica própria. Dessa forma, não serão aceitos atestados em nomes de empresas que pertençam ao seu grupo empresarial para demonstração de sua capacidade técnica.

1.7. Os atestados deverão ser válidos e conter a descrição pormenorizada dos softwares, bancos de dados, sistemas operacionais, arquitetura e demais componentes utilizados, bem como informações sobre o número do contrato vinculado e sua vigência, a data de início de prestação dos serviços atestados. O(s) atestado(s) deverá(ão) contemplar, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Nome do cliente.
- b) Endereço completo do cliente.
- c) Identificação do contrato (cópia autenticada do contrato).
- d) Descrição dos serviços prestados.
- e) Vigência do contrato.
- f) Assinatura e identificação do signatário contendo: Nome, cargo ou função que exerce junto ao emitente e que o habilite a expedir o referido atestado.
- g) Telefone, fax ou e-mail de contato.
- h) Declaração de que foram atendidas as expectativas do cliente quanto ao cumprimento de prazos, além de qualidade dos serviços prestados.

1.8. Um mesmo atestado poderá conter várias competências. As competências exigidas correspondem às quantidades relevantes dos itens mais críticos para assegurar que a LICITANTE tenha efetiva capacidade de prestar os serviços considerando a complexidade da infraestrutura de TI do Ministério da do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome. O modelo de atestado (ou declaração) de capacidade técnica encontra-se no ANEXO XI - MODELO DE ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA (SEI 14495546).

1.9. Para fins de habilitação técnica, será considerado ainda o somatório da quantidade indicada nos atestados de capacidade técnica por item, caso a LICITANTE apresente mais de um documento.

1.10. A critério da Administração poderá ser necessário diligenciar a pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacidade Técnica, visando obter informações objetivas sobre o serviço prestado. 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.



Documento assinado eletronicamente por **Silvino César Silveira**, Coordenador(a)-Geral de Infraestrutura, em 06/11/2023, às 16:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Cristiano de Araújo Silva**, Integrante Administrativo, em 06/11/2023, às 16:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Alexandre Araújo Silva**, Integrante Técnico, em 06/11/2023, às 16:49, conforme horário oficial de Brasília, com o emprego de certificado digital emitido no âmbito da ICP-Brasil, com fundamento § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República..



Documento assinado eletronicamente por **David Amaral Avelino, Integrante Técnico**, em 18/01/2024, às 12:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Henrique Vieira de Almeida Júnior, Integrante Requisiteiro**, em 18/01/2024, às 12:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cidadania.gov.br/sei-autenticacao>, informando o código verificador 14495539 e o código CRC 22AB9AEE.



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À FOME

ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS, BLOCO 'A', BRASÍLIA/DF, CEP 70046-900

ANEXO VI - MODELO PARA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

Ao Pregoeiro/Equipe de Apoio do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome

Referente ao Edital Pregão Eletrônico Nº XX/XXXX.

Prezados Senhores,

Apresentamos a V.S^a, nossa proposta para a execução dos serviços objeto do Pregão mencionado, pelo preço total de R\$ _____ (_____), nos termos do Edital, da Planilha de Custos e das Planilhas de Apoio para a Formação de Preços, em anexo.

O prazo de validade de nossa proposta é de 60 (sessenta) dias corridos, contados da data da abertura da licitação.

Declaramos que estamos de pleno acordo com todas as condições estabelecidas no Edital e seus anexos, bem como aceitamos todas as obrigações e responsabilidades especificadas no TERMO DE REFERÊNCIA.

Caso nos seja adjudicado o objeto da licitação, comprometemo-nos a assinar o Contrato no prazo determinado no documento de convocação, e para esse fim fornecemos os seguintes dados:

Razão Social: _____

CNPJ: _____

Endereço: _____

Telefone/Fax: _____ E-mail: _____

CEP: _____ Cidade: _____ UF: _____

Banco: _____ Agência: _____ nº C/C: _____

Dados do Representante Legal da Empresa para assinatura do Contrato:

Nome: _____
 Endereço: _____
 CEP: _____ Cidade: _____ UF: _____
 CPF: _____ Cargo/Função: _____
 RG nº: _____ expedido por: _____
 Naturalidade: _____ Nacionalidade: _____
 telefone/fax: _____ E-mail: _____

Local e Data.

[Nome do Representante da Empresa Emitente]
 Cargo

PROPOSTA DE PREÇOS

Razão Social:	CNPJ:		
Endereço:	Cep:	Fone/Fax:	E-mail:
Validade da Proposta:	Forma de Pagamento:		
Dados Bancários da empresa:			
Agência:	Conta Corrente:	Banco:	

LOTE 1 - CENTRAL DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TÉCNICO REMOTO E PRESENCIAL (NÍVEIS 1 E 2) PARA OS USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO				
ITEM	DESCRIÇÃO	QTD	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
1	Contratação de Central de Serviços de atendimento técnico remoto e presencial (Níveis 1 e 2) para os usuários de Tecnologia da	12		

1	Informação e Comunicação do MDAS, conforme especificações e condições do Termo de Referência e seus Anexos.	12		
2	Serviços de Monitoramento do Ambiente Tecnológico	12		
Valor Global da Proposta (R\$) por extenso				

LOTE 2 - SERVIÇOS DE MONITORAMENTO, SUPORTE, OPERAÇÃO E MODERNIZAÇÃO (NÍVEL 3) DA INFRAESTRUTURA DE TIC				
ITEM	DESCRIÇÃO	QTD	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
1	Serviços de Gestão Técnica	12		
2	Serviços de Administração de Infraestrutura de Redes e Telefonia	12		
3	Serviços de Segurança da Informação	12		
4	Serviços de Administração de Datacenter e Nuvem	12		
5	Serviços de Backup e Armazenamento de Dados	12		
6	Administração de Serviços Corporativos	12		
7	Serviços de Administração de Bancos de Dados	12		
8	Serviços de Suporte à Sistemas e Aplicações	12		
Valor Global da Proposta (R\$) por extenso				

O Licitante declara que:

- a) Esta proposta corresponde exatamente às exigências contidas no Edital e seus Anexos, às quais adere formalmente;
- b) Para a sua participação nesta licitação não incorreu na prática de atos lesivos à Administração Pública, elencados no Art. 5º, IV, da Lei nº 12.846/13, estando ciente das penalidades a que ficará sujeito no caso de cometimento de tais atos;
- c) Não possui sócio(s), dirigente(s), administrador(es), que seja(m) servidor do Ministério da Cidadania ou possua(m) vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau), com:
 - I - empregados detentores de cargo comissionado que atuem em área do Ministério da Cidadania com gerenciamento sobre contrato ou sobre o serviço objeto da presente licitação;
 - II - empregados detentores de cargo comissionado que atuem na área demandante da licitação;
 - III - empregados detentores de cargo comissionado que atuem na área que realiza a licitação; e
 - IV - autoridade do Ministério da Cidadania hierarquicamente superior às áreas mencionadas.

Nos preços mencionados estão inclusos todos os tributos, inclusive contribuições fiscais e parafiscais, mão-de-obra (encargos sociais e trabalhistas, etc.), ferramentas, acessórios, instalações, utensílios, transporte, acondicionamento, e quaisquer outros custos que poderão advir até o integral cumprimento do Contrato, nada sendo lícito pleitear ao Contratante posteriormente a esse título.

Devido a constante similaridade entre as decisões dos órgãos de controle, solicitamos encaminhar juntamente a proposta planilha detalhando os custos que compõem os valores ofertados.

Nome e assinatura do representante legal da proponente

Observações:

- 1) Anexar a essa proposta planilha de custos e formação de preços detalhando todo o serviço ofertado, em acordo com o disposto no Anexo XVII (SEI 14618928).
- 2) Anexar a essa proposta toda a documentação prevista nas orientações.



Documento assinado eletronicamente por **Silvino César Silveira**, Coordenador(a)-Geral de Infraestrutura, em 06/11/2023, às 16:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Cristiano de Araújo Silva**, Integrante Administrativo, em 06/11/2023, às 16:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Alexandre Araújo Silva**, Integrante Técnico, em 06/11/2023, às 16:49, conforme horário oficial de Brasília, com o emprego de certificado digital emitido no âmbito da ICP-Brasil, com fundamento § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República..
Nº de Série do Certificado: 26395977223004248336411202175



Documento assinado eletronicamente por **David Amaral Avelino**, Integrante Técnico, em 18/01/2024, às 12:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Henrique Vieira de Almeida Júnior**, Integrante Requisitante, em 18/01/2024, às 12:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cidadania.gov.br/sei-autenticacao>, informando o código verificador 14495540 e o código CRC 0A1E3F62.



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À FOME

ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS, BLOCO 'A', BRASÍLIA/DF, CEP 70046-900

ANEXO VII - MODELO DE TERMO DE SIGILO

O(a) Sr.(a) CPF nº endereço
....., profissional responsável pela execução do contrato nº ____/____, **DECLARA**, sob as penalidades da lei, que está ciente das normas de segurança vigentes na Polícia Federal e que se compromete:

- a não divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto;
- a não utilizar as informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, para si ou para terceiros;
- a não efetuar nenhuma gravação ou cópia do código fonte ou das informações confidenciais a que tiver acesso;
- a não apropriar-se para si ou para outrem do material confidencial e/ou sigiloso oriundo das informações confidenciais às quais terei acesso;
- a não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-me por todas as pessoas que vierem a ter acesso a tais informações por meu intermédio, e obrigando-me, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e/ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações fornecidas.

Neste Termo, as seguintes expressões serão assim definidas:

Informação Confidencial significará toda e qualquer informação pertencente exclusivamente ao Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, know-how, processos, projetos, métodos e metodologia, fluxogramas, sistemas de logística e layouts, planos de negócios (business plans), documentos, contratos, papéis, pareceres, dados e código fonte, que forem disponibilizados a mim sob a forma escrita, verbal ou por quaisquer outros meios.

Não se configuram informações confidenciais:

- aquelas já disponíveis ao público em geral sem minha culpa;
- aquelas que não são mais consideradas confidenciais pelo MDS;
- os conhecimentos de ferramentas e tecnologias de terceiros, não vinculados ao MDS, adquiridos por mim durante o projeto.

A vigência da obrigação de confidencialidade e sigilo, assumida pela minha pessoa por meio deste termo, terá a validade enquanto a informação não for tornada de conhecimento público por qualquer outra pessoa, ou mediante autorização escrita, concedida à minha pessoa pela Gestão do MDS.

Pelo não cumprimento do presente Termo de Confidencialidade e Sigilo, fica o abaixo assinado ciente de todas as sanções judiciais que poderão advir.

E, por ser verdade, firmamos o presente.

Local e Data

Nome:

CPF:

Endereço – telefone – fax:

E-mail:



Documento assinado eletronicamente por **Silvino César Silveira**, Coordenador(a)-Geral de Infraestrutura, em 06/11/2023, às 16:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Cristiano de Araújo Silva**, Integrante Administrativo, em 06/11/2023, às 16:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Alexandre Araújo Silva**, Integrante Técnico, em 06/11/2023, às 16:49, conforme horário oficial de Brasília, com o emprego de certificado digital emitido no âmbito da ICP-Brasil, com fundamento § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República..
Nº de Série do Certificado: 26395977223004248336411202175



Documento assinado eletronicamente por **David Amaral Avelino**, Integrante Técnico, em 18/01/2024, às 12:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Henrique Vieira de Almeida Júnior**, Integrante Requisitante, em 18/01/2024, às 12:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cidadania.gov.br/sei-autenticacao>, informando o código verificador 14495541 e o código CRC A621B396.



**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À
FOME**
ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS, BLOCO 'A', BRASÍLIA/DF, CEP 70046-900

ANEXO VIII - MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA

INTRODUÇÃO

O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos empregados da contratada diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no Ministério da Cidadania.

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.

Contrato nº			
Objeto:			
Gestor do Contrato		Mat.	
Contratante (órgão)			
Contratada		CNPJ	
Preposto da contratada		CPF	

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer a declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome- MDS.

Também declaram que não farão uso em benefício próprio de nenhum dos recursos disponíveis no MDS, tais como telefones, impressoras, fax, entre outros.

_____, _____ de _____ de 20____

Ciência	
Contratada	
Funcionários	
Nome:	Assinatura:
CPF:	
Nome:	Assinatura:
CPF:	
Nome:	Assinatura:
CPF:	



Documento assinado eletronicamente por **Silvino César Silveira**, Coordenador(a)-Geral de Infraestrutura, em 06/11/2023, às 16:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Cristiano de Araújo Silva**, Integrante Administrativo, em 06/11/2023, às 16:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Alexandre Araújo Silva**, Integrante Técnico, em 06/11/2023, às 16:49, conforme horário oficial de Brasília, com o emprego de certificado digital emitido no âmbito da ICP-Brasil, com fundamento § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República..
Nº de Série do Certificado: 26395977223004248336411202175



Documento assinado eletronicamente por **David Amaral Avelino**, Integrante Técnico, em 18/01/2024, às 12:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Henrique Vieira de Almeida Júnior**, Integrante Requisitante, em 18/01/2024, às 12:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cidadania.gov.br/sei-autenticacao>, informando o código verificador 14495542 e o código CRC 7254D858.



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À FOME

ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS, BLOCO 'A', BRASÍLIA/DF, CEP 70046-900

ANEXO IX - MODELO DE ATESTADO DE VISTORIA TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins que, conforme previsão constante do Edital nº XX/XXXX do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS, o Sr. (a) _____, representante da empresa _____, esteve visitando nesta data, as instalações físicas da Subsecretaria de Tecnologia da Informação _____ do _____ MDS, situado _____ no _____, visando obter subsídios para a elaboração de sua proposta para a licitação em questão.

Data: ____/____/____

1. Responsável MDS pelo Atestado de Vistoria

Nome: _____

Matrícula: _____

Assinatura: _____

2. Representante da Licitante

Nome: _____

CPF: _____

Assinatura: _____



Documento assinado eletronicamente por **Silvino César Silveira**, Coordenador(a)-Geral de Infraestrutura, em 06/11/2023, às 16:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Cristiano de Araújo Silva, Integrante Administrativo**, em 06/11/2023, às 16:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Alexandre Araújo Silva, Integrante Técnico**, em 06/11/2023, às 16:49, conforme horário oficial de Brasília, com o emprego de certificado digital emitido no âmbito da ICP-Brasil, com fundamento § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República..

Nº de Série do Certificado: 26395977223004248336411202175



Documento assinado eletronicamente por **David Amaral Avelino, Integrante Técnico**, em 18/01/2024, às 12:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Henrique Vieira de Almeida Júnior, Integrante Requisitante**, em 18/01/2024, às 12:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cidadania.gov.br/sei-autenticacao>, informando o código verificador 14495544 e o código CRC DB25FBD5.



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À FOME

ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS, BLOCO 'A', BRASÍLIA/DF, CEP 70046-900

ANEXO X - MODELO DE DECLARAÇÃO DE INSTALAÇÃO DE ESCRITÓRIO

1. MODELO DE DECLARAÇÃO DE INSTALAÇÃO DE ESCRITÓRIO

1.1. A empresa, por intermédio de seu representante legal abaixo identificado, para todos os efeitos legais e administrativos, sob as penas da lei, DECLARA:

1.2. Que já possui ou providenciará a instalação de escritório de representação em Brasília/DF, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias após a assinatura deste CONTRATO, com estrutura mínima de instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequado e disponível à realização do objeto da licitação, dispondo de capacidade operacional para receber e solucionar qualquer demanda do CONTRATANTE, bem como realizar todos os procedimentos pertinentes à seleção, treinamento, admissão e demissão dos funcionários da CONTRATADA.

Brasília/DF, [DATA].

Assinatura do representante legal da empresa

Nome/RG/CPF



Documento assinado eletronicamente por **Silvino César Silveira**, Coordenador(a)-Geral de Infraestrutura, em 06/11/2023, às 16:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Cristiano de Araújo Silva**, Integrante Administrativo, em 06/11/2023, às 16:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Alexandre Araújo Silva**, Integrante Técnico, em 06/11/2023, às 16:49, conforme horário oficial de Brasília, com o emprego de certificado digital emitido no âmbito da ICP-Brasil, com fundamento § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República..



Documento assinado eletronicamente por **David Amaral Avelino, Integrante Técnico**, em 18/01/2024, às 12:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Henrique Vieira de Almeida Júnior, Integrante Requisiteante**, em 18/01/2024, às 12:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cidadania.gov.br/sei-autenticacao>, informando o código verificador 14495545 e o código CRC C5E20025.



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À FOME

ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS, BLOCO 'A', BRASÍLIA/DF, CEP 70046-900

ANEXO XI - MODELO DE ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos/declaramos que a empresa Nome da Empresa, inscrita no CNPJ/RFB nº CNPJ, Inscrição Estadual nº I.E., estabelecida no (a) Endereço da Empresa, executa (ou executou) serviços de (Detalhamento do Serviço) para este órgão (ou para esta empresa).

Detalhamento dos serviços:

Declaramos, ainda, que os compromissos assumidos pela empresa foram cumpridos satisfatoriamente, nada constando em nossos arquivos que o desabone comercial ou tecnicamente.

Local, dia/mês/ano.

Nome do Atestante

Cargo

CPF / Matrícula



Documento assinado eletronicamente por **Silvino César Silveira**, Coordenador(a)-Geral de Infraestrutura, em 06/11/2023, às 16:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .

Documento assinado eletronicamente por **Cristiano de Araújo Silva**, Integrante



Administrativo, em 06/11/2023, às 16:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Alexandre Araújo Silva, Integrante Técnico**, em 06/11/2023, às 16:49, conforme horário oficial de Brasília, com o emprego de certificado digital emitido no âmbito da ICP-Brasil, com fundamento § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República..

Nº de Série do Certificado: 26395977223004248336411202175



Documento assinado eletronicamente por **David Amaral Avelino, Integrante Técnico**, em 18/01/2024, às 12:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Henrique Vieira de Almeida Júnior, Integrante Requisitante**, em 18/01/2024, às 12:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cidadania.gov.br/sei-autenticacao>, informando o código verificador 14495546 e o código CRC BC8E8BE9.



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À FOME

ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS, BLOCO 'A', BRASÍLIA/DF, CEP 70046-900

ANEXO XII - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

IDENTIFICAÇÃO

Nº da OS	
Data de Emissão:	
Emergencial:	Sim: () Não: ()
Área Requisitante da Solução:	Coordenação-Geral de Infraestrutura
Objeto da OS:	
Contratada:	
Contrato nº:	

ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS / SERVIÇOS E VOLUMES

Id.	Descrição do Serviço	Início	Fim	Documentos a serem entregues
1				<ol style="list-style-type: none">1. Relatório mensal de prestação dos serviços;2. Relatório técnico a cada visita;

INSTRUÇÕES COMPLEMENTARES

Processo da contratação: 71000.038849/2020-56.

...

...

Nome do gestor do Contrato

Gestor do Contrato

Portaria-SAA n. xxx/xxxx (xxxxxxx)

Nome do preposto do Contrato

Preposto do Contrato

Ofício n. xxx/xxxx (xxxxxxx)



Documento assinado eletronicamente por **Silvino César Silveira**, Coordenador(a)-Geral de Infraestrutura, em 06/11/2023, às 16:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Cristiano de Araújo Silva**, Integrante Administrativo, em 06/11/2023, às 16:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Alexandre Araújo Silva**, Integrante Técnico, em 06/11/2023, às 16:49, conforme horário oficial de Brasília, com o emprego de certificado digital emitido no âmbito da ICP-Brasil, com fundamento § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República..
Nº de Série do Certificado: 26395977223004248336411202175



Documento assinado eletronicamente por **David Amaral Avelino**, Integrante Técnico, em 18/01/2024, às 12:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Henrique Vieira de Almeida Júnior**, Integrante Requisitante, em 18/01/2024, às 12:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cidadania.gov.br/sei-autenticacao>, informando o código verificador 14495547 e o código CRC B23E9CDA.



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À FOME
ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS, BLOCO 'A', BRASÍLIA/DF, CEP 70046-900

ANEXO XIII - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO E/OU PROVISÓRIO

O Termo de Recebimento Definitivo e/ou Provisório declarará formalmente à Contratada que os serviços prestados ou que os bens fornecidos foram devidamente avaliados e atendem aos requisitos estabelecidos e aos critérios de aceitação. (Referência: Alínea "h", inciso I, alínea "f", inciso II, e alínea "d", inciso III, do art. 33, da IN SGD/ME Nº 94/2022).

Contrato nº	
Contratada e CNPJ	
Nº da OS	
Data de emissão	

ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS/BENS E VOLUMES DE EXECUÇÃO				
SOLUÇÃO DE TIC				
<descrição da solução de TIC solicitada relacionada ao contrato anteriormente identificado>				
ITEM	DESCRIÇÃO DO BEM OU SERVIÇO	MÉTRICA	QUANTIDADE	TOTAL
1	<descrição igual à da OS/OFB de abertura>	<Ex.: PF>	<n>	<total>
...				
TOTAL DE ITENS				

Por este instrumento atestamos, para fins de cumprimento do disposto na alínea "h", inciso I, alínea "f", inciso II, e alínea "d", inciso III, do art. 33, da IN SGD/ME Nº 94/2022, que os <serviços / bens> correspondentes à <OS/OFB> acima identificada foram <prestados/entregues> pela CONTRATADA e atendem às condições contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do Termo de Referência do Contrato acima indicado.

DESCONTOS EFETUADOS E VALOR A LIQUIDAR:

De acordo com os critérios de aceitação e demais termos contratuais, <não> há incidência de descontos por desatendimento dos indicadores de níveis de serviços definidos.

<Não foram / Foram> identificadas inconformidades técnicas ou de negócio que ensejam indicação de glosas e sanções, <cuja instrução corre em processo administrativo próprio (nº do processo)>.

Por conseguinte, o valor a liquidar correspondente à <OS/OFB> acima identificada monta em R\$ <valor> (<valor por extenso>).

Referência: <Relatório de Fiscalização nº xxxx ou Nota Técnica nº yyyy>.

OBSERVAÇÃO: A Nota Fiscal/Fatura e demais documentos oficiais devem ser remetidos ao Protocolo Digital do Ministério da Cidadania, cujas orientações de acesso constam em <https://www.gov.br/pt-br/servicos/protocolar-documentos-junto-ao-ministerio-da-cidadania>. Ainda, o vencimento da fatura deve ser de, no mínimo, 30 (trinta) dias, contados a partir do recebimento desta no Protocolo Digital.

Fiscal Técnico
Portaria nº XX/XXXX

Fiscal Requisitante
Portaria nº XX/XXXX



Documento assinado eletronicamente por **Silvino César Silveira**, Coordenador(a)-Geral de Infraestrutura, em 06/11/2023, às 16:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Cristiano de Araújo Silva**, Integrante Administrativo, em 06/11/2023, às 16:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Alexandre Araújo Silva**, Integrante Técnico, em 06/11/2023, às 16:49, conforme horário oficial de Brasília, com o emprego de certificado digital emitido no âmbito da ICP-Brasil, com fundamento § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República..
Nº de Série do Certificado: 26395977223004248336411202175



Documento assinado eletronicamente por **David Amaral Avelino**, Integrante Técnico, em 18/01/2024, às 12:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Henrique Vieira de Almeida Júnior, Integrante Requisitante**, em 18/01/2024, às 12:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cidadania.gov.br/sei-autenticacao>, informando o código verificador 14495551 e o código CRC 9A52AD2D.

Referência: Processo nº 71000.069375/2023-37

SEI nº 14495551



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À FOME

ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS, BLOCO 'A', BRASÍLIA/DF, CEP 70046-900

ANEXO XIV - MODELO DE DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

Declaração de Sustentabilidade Ambiental

1 – Visando a efetiva aplicação de critérios, ações ambientais e socioambientais quanto a inserção de requisitos de sustentabilidade ambiental nos editais de licitação promovidos pela Administração Pública, em atendimento ao art. 170 da CF/1988, ao art. 6º da Lei nº 14.133/2021, a Lei nº 12.187/2009 e art. 6º da Instrução Normativa nº 1/2010 da SLTI/MPOG, Decreto nº 7746/2012:

Constituição Federal/1988:

“Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

VI - defesa do meio ambiente, inclusive mediante tratamento diferenciado conforme o impacto ambiental dos produtos e serviços e de seus processos de elaboração e prestação; ([Redação dada pela Emenda Constitucional nº 42, de 19.12.2003](#))

Lei nº 14.133/2021:

*“Art. 5º Na aplicação desta Lei, serão observados os princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade, da eficiência, do interesse público, da probidade administrativa, da igualdade, do planejamento, da transparência, da eficácia, da segregação de funções, da motivação, da vinculação ao edital, do julgamento objetivo, da segurança jurídica, da razoabilidade, da competitividade, da proporcionalidade, da celeridade, da economicidade e do **desenvolvimento nacional sustentável**, assim como as disposições do [Decreto-Lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942 \(Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro\)](#).” (Grifamos)*

Lei nº 12.187/2009:

“Art. 6 São instrumentos da Política Nacional sobre Mudança do Clima:

XII - as medidas existentes, ou a serem criadas, que estimulem o desenvolvimento de processos e tecnologias, que contribuam para a redução de emissões e remoções de gases de

efeito estufa, bem como para a adaptação, dentre as quais o estabelecimento de critérios de preferência nas licitações e concorrências públicas, compreendidas aí as parcerias público-privadas e a autorização, permissão, outorga e concessão para exploração de serviços públicos e recursos naturais, para as propostas que propiciem maior economia de energia, água e outros recursos naturais e redução da emissão de gases de efeito estufa e de resíduos;”

Instrução Normativa nº 1/2010 da SLTI/MPOG:

“Art. 6º Os editais para a contratação de serviços deverão prever que as empresas contratadas adotarão as seguintes práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, quando couber:

I – use produtos de limpeza e conservação de superfícies e objetos inanimados que obedeçam às classificações e especificações determinadas pela ANVISA;

II – adote medidas para evitar o desperdício de água tratada, conforme instituído no Decreto nº 48.138, de 8 de outubro de 2003;

III – Observe a Resolução CONAMA nº 20, de 7 de dezembro de 1994, quanto aos equipamentos de limpeza que gerem ruído no seu funcionamento;

IV – forneça aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços; (Grifamos)

V - realize um programa interno de treinamento de seus empregados, nos três primeiros meses de execução contratual, para redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes; (Grifamos)

VI - realize a separação dos resíduos recicláveis descartados pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, na fonte geradora, e a sua destinação às associações e cooperativas dos catadores de materiais recicláveis, que será procedida pela coleta seletiva do papel para reciclagem, quando couber, nos termos da IN/MARE nº 6, de 3 de novembro de 1995 e do Decreto nº 5.940, de 25 de outubro de 2006;

VII – respeite as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos; e (Grifamos)

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

Parágrafo único. O disposto neste artigo não impede que os órgãos ou entidades contratantes estabeleçam, nos editais e contratos, a exigência de observância de outras práticas de sustentabilidade ambiental, desde que justificadamente.

2 – A licitante deverá apresentar **Declaração de Sustentabilidade Ambiental conforme modelo constante neste anexo, documento este, integrante da proposta conforme enumerado na alínea “I” do item 1 do Anexo I deste Termo de Referência.**

2.1 – Tal exigência visa atender aos dispositivos normativos acima enumerados, bem como estabelecer que a licitante deva implementar ações ambientais por meio de treinamento de

seus empregados, pela conscientização de todos os envolvidos na prestação dos serviços, bem como cumprir as ações concretas apontadas especialmente nas obrigações da CONTRATADA, que se estenderão na gestão contratual, refletindo na responsabilidade da Administração no desempenho do papel de consumidor potencial e na responsabilidade ambiental e socioambiental entre as partes.

2.2 - Segue abaixo algumas ações a serem adotadas pela licitante vencedora como boas práticas na prestação dos serviços a serem desempenhadas por intermédio de seus profissionais nas atividades diárias e também nas atividades empresariais:

- a)** A otimização de recursos materiais;
- b)** A redução de desperdícios materiais, energia e água por parte de seus profissionais no desempenho das atividades diárias;
- c)** Elaborar e manter um programa interno de treinamento de seus empregados para redução de consumo de energia elétrica, consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes;
- d)** Receber, da CONTRATANTE, informações a respeito dos programas de uso racional dos recursos que impactem o meio ambiente.
- e)** Responsabilizar-se pelo preenchimento do "Formulário de Ocorrências para Manutenção, a ser fornecido pela CONTRATANTE, a fim de informar prováveis e reais ocorrências. Exemplo de ocorrências mais comuns e que devem ser apontadas são: Vazamentos nas torneiras ou nos lavatórios; Lâmpadas queimadas ou piscando; Fios desencapados; Janelas, fechaduras ou vidros quebrados; Aparelhos eletrônicos ligados e que estejam em desuso, entre outras.
- f)** Racionalização/economia no consumo de energia (especialmente elétrica) e água.
- g)** Destinação adequada dos resíduos gerados nas atividades diárias;

Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012

Art. 4º São diretrizes de sustentabilidade, entre outras:

I - menor impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água;

II - preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local;

III - maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia;

IV - maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local;

V - maior vida útil e menor custo de manutenção do bem e da obra;

VI - uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais; e

VII - origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados nos bens, serviços e obras.

PROPONENTE: _____

ENDEREÇO: _____

CNPJ: _____ FONE/FAX: _____

Declaro, sob as penas da Lei nº 6.938/1981, na qualidade de proponente do procedimento licitatório, sob a modalidade Pregão Eletrônico nº ____/20__, instaurado pelo Processo de nº XXXXXXXXXXXXX, que atendemos aos critérios de qualidade ambiental e sustentabilidade socioambiental, respeitando as normas de proteção do meio ambiente.

Estou ciente da obrigatoriedade da apresentação das declarações e certidões pertinentes dos órgãos competentes quando solicitadas como requisito para habilitação e da obrigatoriedade do cumprimento integral ao que estabelece o art. 6º e seus incisos, da Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG e Decreto nº 7746 de 5 de junho de 2012, que estabelece critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável.

Estou ciente da obrigatoriedade da apresentação do registro no Cadastro Técnico Federal de Atividades Potencialmente Poluidoras ou Utilizadoras de Recursos Ambientais caso minha empresa exerça uma das atividades constantes no Anexo II da Instrução Normativa nº 31, de 03 de dezembro de 2009, do IBAMA.

Por ser a expressão da verdade, firmamos a presente.

_____ de _____ de _____.

Nome:

RG/CPF:

Cargo:



Documento assinado eletronicamente por **Silvino César Silveira**, Coordenador(a)-Geral de Infraestrutura, em 06/11/2023, às 16:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Cristiano de Araújo Silva**, Integrante Administrativo, em 06/11/2023, às 16:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .

Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Alexandre Araújo Silva**,



Integrante Técnico, em 06/11/2023, às 16:49, conforme horário oficial de Brasília, com o emprego de certificado digital emitido no âmbito da ICP-Brasil, com fundamento § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República..

Nº de Série do Certificado: 26395977223004248336411202175



Documento assinado eletronicamente por **David Amaral Avelino, Integrante Técnico**, em 18/01/2024, às 12:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Henrique Vieira de Almeida Júnior, Integrante Requisitante**, em 18/01/2024, às 12:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cidadania.gov.br/sei-autenticacao>, informando o código verificador 14495560 e o código CRC EDBF5F1E.



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À FOME

ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS, BLOCO 'A', BRASÍLIA/DF, CEP 70046-900

(Processo Administrativo nº 71000.069375/2023-37)

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
10/2023	1.0	Finalização da primeira versão do documento	Equipe de Planejamento da Contratação
DD/MM/AAAA	2.0	Revisão do documento após análise jurídica	Equipe de Planejamento da Contratação

ANEXO XV - FERRAMENTA DE REQUISIÇÃO DE SERVIÇO E GERENCIAMENTO DE TIC - LOTE 1

1. SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

1.1. Os processos de gestão de serviços de TIC são de suma importância para a garantia da entrega de serviços com a qualidade e padrões previamente definidos. São eles que fazem com que os serviços sejam impessoais, ou seja, independente de quem executará os trabalhos, serão realizadas as mesmas atividades, avaliados os mesmos parâmetros, produzidos os mesmos artefatos, gerenciados pelo mesmo conjunto de indicadores. Com este nível de padronização dos trabalhos, as solicitações de serviços tornam-se mais previsíveis, possibilitando que as soluções sejam implementadas com alto grau de precisão e controle.

1.2. Para viabilizar a gestão dos serviços prestados, deverá ser utilizada ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de serviços TIC, complementada ou não por outras ferramentas (quando necessário e aprovado pelo CONTRATANTE), para o registro e controle de chamados técnicos, registro de incidentes, registro de requisições de serviços, registro e acompanhamento dos níveis de serviço acordados, monitoramento e controle de disponibilidade, repositório de documentação (base de conhecimento) e gerenciamento de configuração (CMDB) e todos os demais processos

exigidos nesse edital.

1.3. O objetivo da(s) ferramenta(s) deve ser a obtenção de elevado padrão de desempenho, controle e qualidade na prestação de serviços da CONTRATADA, além de permitir a preservação do conhecimento do negócio e sistemas por parte do CONTRATANTE. A execução, acompanhamento e encerramento de todas as ordens de serviços e chamados deverá ser realizada exclusivamente por ferramenta única.

1.4. Fazem parte da solução a ser contratada:

1.4.1. Licenciamento completo da ferramenta de requisição de serviços e gerenciamento de TIC;

1.4.2. Serviços de instalação e configuração da ferramenta, incluindo cadastro do catálogo completo de serviços (Níveis 1, 2 e 3), incidentes, bases de conhecimento;

1.4.3. Serviços de instalação e customização da ferramenta, incluindo o levantamento de requisitos, desenho e cadastro de 60 (sessenta) fluxos completos por ano;

1.4.4. Serviços de atualização, gerenciamento e manutenção da ferramenta, incluindo cadastro de incidentes, problemas, mudanças, alterações no catálogo;

1.4.5. Prover pelo menos 2 (dois) treinamentos mensais online de 1 (uma) hora para usuários da ferramenta.

2. REQUISITOS GERAIS

2.1. A ferramenta de requisição de serviços e gerenciamento de TIC utilizada atualmente pelo CONTRATANTE é o CITSmart.

2.2. Caberá à contratada, implantar, integrar, modificar e customizar a ferramenta para atender todos os requisitos aqui expostos.

2.3. Tendo em vista a utilização de uma ferramenta ITSM única para todo o MDS e que unidades descentralizadas do MDS possuem contratos diversos com acordos de níveis de serviço diferenciados, a ferramenta deverá:

2.3.1. Ser capaz de implementar diferentes catálogos de serviço, ofertas de serviço e seus respectivos indicadores e acordos de nível de serviços, não estando limitada aos indicadores e acordos de níveis de serviço presentes nesse edital.

2.3.2. Ter flexibilidade para criação e inclusão de diferentes acordos de níveis de serviço definidos nos diferentes contratos de suporte que estarão integrados ao suporte de 1º de primeiro nível nacional deste contrato, sendo aplicados a depender da equipe que realizará o atendimento, da localidade, e outros parâmetros a serem definidos pelo CONTRATANTE.

2.4. Deverá ser capaz de fornecer diversos perfis de administração. Algumas unidades descentralizadas poderão ter suas áreas de governança de TI com algumas bibliotecas ITIL implementadas ou em implementação, logo será necessário um perfil com administração regional/local para inclusão nas bases disponibilizadas pela ferramenta no padrões definidos pela CONTRATANTE.

2.5. Caso mais de uma ferramenta 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. Ao término do contato, deverá ser possível realizar a exportação de todos os dados armazenados nas ferramentas (Base de Conhecimentos, Base de Gerenciamento de Configuração, registros de incidentes, requisições, mudanças, liberações, problemas, itens de configuração e seus relacionamentos e qualquer outro registro necessário para continuidade do gerenciamento do serviço) para formatos de base de dados abertos.

2.6. A(s) ferramenta(s) utilizadas para o controle de requisição de serviços e todas as demais funcionalidades requeridas, de acordo com os modelos presentes no ITIL v3 ou v4, deverão atender aos seguintes requisitos gerais:

- a) Estar instalada na infraestrutura profissional da CONTRATADA, sendo permitida a utilização do software na modalidade em nuvem contratado de terceiros, respeitando a legislação vigente. No caso em que a ferramenta estiver instalada na infraestrutura da CONTRATADA, o acesso deverá ser feito exclusivamente através do enlace de dados entre CONTRATANTE e CONTRATADA.
- b) Todas as cláusulas de observância de sigilo e confidencialidade das informações do CONTRATANTE serão aplicáveis. Independente do modelo de disponibilização do software ITSM, seja na infraestrutura da CONTRATADA ou nuvem contratado de terceiro, a CONTRATANTE deverá ter acesso irrestrito e total a todos os elementos que compõe a solução, seja para fins de auditoria, backup, monitoramento ou outro que lhe convier para apoio à gestão e fiscalização dos serviços.
- c) Estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, monitorada e sendo mantida como serviço crítico do MDS.
- d) Ser multiusuário e multitarefa.
- e) Estar preparada para receber as solicitações dos usuários de recursos de TI do MDS de todo o Brasil, bem como de usuários externos autorizados pelo MDS.
- f) Estar integrada com as bases de dados corporativas de usuários (LDAP, Active Directory e protocolos de autenticação e autorização suportados pelo KeyCloak – SSO RedHat), e possibilitar a integração de gestão de identidade com ferramenta de gerenciamento de identidade adotada pelo MDS.
- g) Possuir menus e todas as funcionalidades em português do Brasil.
- h) Manter cópia do registro de logs das atividades para fins de auditoria por, no mínimo, 12 (doze) meses.
- i) Permitir a exportação e transferência de todos os dados armazenados em formatos abertos.
- j) Permitir adaptações, customizações e integrações, de acordo com as necessidades apresentadas pelo CONTRATANTE.
- k) Estar licenciada (caso seja necessário este licenciamento) para todo o conjunto de atendentes dos chamados em primeiro, segundo ou terceiro

nível, bem como em níveis negocial e gerencial, sejam estes atendentes da própria CONTRATADA, sejam servidores do CONTRATANTE ou mesmo colaboradores vinculados a outros contratos de prestação de serviços. Estima-se inicialmente uma necessidade de licenciamento para 500 (quinhentos) usuários atendentes a fim de contemplar a demanda exclusiva do CONTRATANTE.

l) Deverá permitir a integração à ferramenta de apoio ao desenvolvimento de software utilizada pelo MDS (RedMine), de forma que uma requisição que envolva uma manutenção corretiva de software possa ser acompanhada por chamado único desde a comunicação da necessidade de correção para a equipe de desenvolvimento até a programação da mudança correspondente para implantação da versão corrigida. A implementação da integração ocorrerá pela CONTRATADA, devendo mantê-la sempre em pleno funcionamento, acompanhando as respectivas mudanças de versão que podem ocorrer no ambiente do MDS.

2.7. Além destes requisitos gerais, será necessário ainda que a ferramenta suporte as funcionalidades específicas e os processos ITIL relacionados a seguir.

3. REQUISITOS MÍNIMOS DA FERRAMENTA

3.1. Requisitos de Gestão das Requisições e Incidentes

3.1.1. A ferramenta deverá gerar o número do chamado imediatamente após a sua abertura através de opção "novo chamado" ou opção similar. O momento (timestamp) de registro do novo chamado deverá ser armazenado para cálculo do indicador de tempo de início de tratamento.

3.1.2. Deverá registrar, no mínimo, os seguintes dados para cada chamado realizado:

- a) Identificação do registro da chamada telefônica realizada;
- b) Número do chamado;
- c) Horário de abertura/ alteração/ conclusão do chamado;
- d) Tempo de início de tratamento;
- e) Tempo de solução;
- f) Status do atendimento;
- g) Identificador do equipamento (tipo, patrimônio, marca, modelo);
- h) Identificador do serviço afetado;
- i) Demandante (nome, email, telefone, lotação);
- j) Analista ou técnico responsável pelo atendimento;
- k) Descrição da situação transmitida pelo demandante;
- l) Procedimentos adotados (solução);
- m) Identificação da tarefa.

3.1.3. Permitir o acesso via interface WEB com níveis próprios de permissão para

os analistas de suporte, para os gerentes de TI responsáveis pela auditoria do sistema, e para o usuário final.

3.1.4. Implementar a funcionalidade de autosserviço através de portal WEB com interface amigável, contendo catálogo simplificado de serviços ao usuário. Esse portal deverá ser customizado quando solicitado pelo CONTRATANTE.

3.1.5. Implementar pesquisa de satisfação dos usuários através do portal de autosserviço.

3.1.6. Ter processos próprios exclusivos para o registro de incidentes e requisições.

3.1.7. Categorizar automaticamente os incidentes e requisições em níveis de impacto e urgência, de acordo com o disposto nesse edital e no catálogo de serviços.

3.1.7.1. Também permitir a categorização manual de incidentes e requisições em níveis de impacto e urgência, e calcular automaticamente a prioridade de cada atendimento, de acordo com o disposto neste edital.

3.1.8. Possibilitar a notificação de incidentes por diferentes canais (e-mail e painel de controle).

3.1.9. Permitir configurar tipos de tratamento especial associado ao contato, isto é, permite identificar usuários VIPs que exigem alguma forma de atenção especial, refletida automaticamente nos requisitos de prioridade.

3.1.10. Permitir o escalonamento de chamados entre níveis de atendimento, de forma manual ou automática.

3.1.11. Possibilitar a abertura e o encerramento automático de incidentes a partir da ferramenta de monitoramento.

3.1.12. Possibilitar a integração com os diretórios de usuários LDAP e Active Directory e com o banco de dados de informações dos usuários corporativos.

3.1.13. Alertar os atendentes quando o chamado estiver atingindo os limites de tempo estipulados nos níveis mínimos de serviço.

3.1.14. Permitir a anexação de links e documentos às requisições.

3.1.15. Permitir a integração com ferramenta de e-mail, para o recebimento e abertura automática de chamados.

Comunicar ao solicitante automaticamente via e-mail a abertura do chamado e as mudanças de status significativas até a sua resolução.

3.1.16. Permitir a abertura de problemas ou solicitações de mudança a partir de um ou vários incidentes.

3.1.17. Permitir a associação dos incidentes ou requisições aos itens de configuração (IC) presentes da CMDB.

3.1.18. Permitir a visualização dos itens de configuração do BDGC (Banco de dados de gerenciamento de configuração) relacionados àquele item registrado no momento da abertura da solicitação.

3.1.19. Permitir que seja registrado, para cada chamado, o item (ou itens) da Base de Conhecimentos utilizados para a sua resolução.

- 3.1.20. Permitir a criação de item na base de conhecimentos para a solução conhecida de um incidente.
- 3.1.21. Permitir a vinculação de um incidente com outros incidentes ou com um problema ou solicitação de mudança.
- 3.1.22. Permitir o encerramento unificado de vários incidentes relativos a um problema solucionado.
- 3.1.23. Permitir o bloqueio de opções para o tratamento das requisições de acordo com as características pré-definidas para o fluxo (ex., o atendimento de primeiro nível somente possuirá as opções de encerrar o chamado com a solução do problema ou encaminhá-lo para outros níveis de atendimento).
- 3.1.24. Permitir a notificação de incidentes e requisições através de interfaces com dispositivos móveis (APPs ou SMS).
- 3.1.25. Possuir interface do tipo webservice XML/JSON, REST API ou similar para criação automática de chamados por outros sistemas
- 3.1.26. Permitir, no mínimo, a extração dos seguintes relatórios e/ou gráficos:
- a) incidentes e/ou requisições resolvidos por nível de atendimento;
 - b) incidentes e/ou requisições encerrados dentro do prazo definido nos níveis de serviço;
 - c) incidentes e/ou requisições escalonados com consulta a base de conhecimento;
 - d) incidentes e/ou requisições resolvidos por item da base de conhecimento;
 - e) incidentes e/ou requisições suspensos;
 - f) número de incidentes e/ou requisições reabertos;
 - g) número de incidentes e/ou requisições escalonados indevidamente;
 - h) incidentes e/ou requisições resolvidos que foram reclassificados;
 - i) tempo de suspensão de incidentes e/ou requisições resolvidos;
 - j) ranking de utilização dos canais de comunicação (e-mail, Portal de Serviços Web e Central Telefônica);
 - k) ranking dos tipos de hardware com maior volume de falhas;
 - l) ranking dos ICs com maior volume de incidentes;
 - m) volume de atendimentos realizados por período e por localidade/área da CONTRATANTE;
 - n) tendências com a percepção da evolução dos chamados;
 - o) quantidade de chamados por nível de prioridade;
 - p) quantidade de chamados recorrentes.
- 3.1.27. Permitir o agendamento de requisições.
- 3.2. Requisitos de Gestão da Base de Configuração
- 3.2.1. A CMDB deverá ser integrada a todos os outros processos do Software de

Gerenciamento, bem como as ferramentas que fizerem parte do pacote de soluções.

- 3.2.2. Permitir cadastrar, gerenciar, inventariar e listar a relação e apresentação de mapas dos itens e ativos de rede e software com a sua dependência física e lógica, formação do serviço e relacionamentos pai e filho, como por exemplo, estações de trabalho, servidores, impressoras, switches, roteadores, sistemas operacionais, aplicações, etc.
- 3.2.3. Permitir a criação e manutenção de diferentes atributos para diferentes tipos de itens de configuração, (IC) possibilitando a configuração de um serviço e dos itens de configuração que o compõem.
- 3.2.4. Permitir a associação dos ICs aos serviços que sustentam processos de negócio, estabelecendo os ICs que participam da infraestrutura de um determinado serviço.
- 3.2.5. Prover mecanismo de reconciliação que permita consolidar as informações e visões de um elemento, ou instância, a partir da obtenção de dados de mais de uma fonte de origem, a fim de evitar a duplicidade das informações e agrupar os itens automaticamente.
- 3.2.6. Permitir a gestão de todo o ciclo de vida do IC (aquisição, provisão, suporte, manutenção e descarte).
- 3.2.7. Permitir a população do CMDB através da inclusão manual utilizando em templates e da importação automática de uma base de inventário (por exemplo: planilha ou OCS inventory).
- 3.2.8. Permitir o armazenamento de documentos e arquivos, como anexo dos itens gerenciados.
- 3.2.9. Permitir a definição de níveis de autorização para cada campo de metadado descritivo de item de configuração com, no mínimo, as seguintes opções: nenhum acesso, somente visualização e alteração.
- 3.2.10. Permitir a inclusão de atributos customizados para os itens de configuração.
- 3.2.11. Permitir a pesquisa a um item de configuração, o serviço que o mesmo pertence e os demais itens de configuração que pertencem a este serviço.
- 3.2.12. Permitir a atualização automática das propriedades dos itens de configuração após a execução de mudanças.
- 3.2.13. Possuir interface do tipo webservice XML/JSON, REST ou similar para consulta, inclusão ou modificação de ICs.
- 3.2.14. Realizar a descoberta de diferentes serviços e aplicações (Discovery) e a modelagem dos relacionamentos entre eles para cada sistema, tendo a capacidade de operar com agente próprio.
- 3.2.15. Possuir esquemas de configuração predefinidos para equipamentos e softwares de diferentes fabricantes, incluindo aqueles existentes no parque de equipamentos da CONTRATANTE.
- 3.2.16. Permitir, na análise de incidentes ou mudanças, a visualização de todos os ICs que possuem relacionamento com o IC afetado, e quais os possíveis impactos.

- 3.2.17. Permitir a visualização exclusiva dos ICs que afetam um IC específico, para análise da causa raiz de problemas.
- 3.2.18. Permitir a alteração do status de cada IC (operacional, inativo, alarme, etc.)
- 3.2.19. Permite realizar o controle dos ICs para os quais haja requisição de suporte técnico por prestador externo.
- 3.2.20. Permitir o gerenciamento e a aplicação de itens de software, licenças, etc.
- 3.2.21. Permitir a visualização, para cada IC, dos incidentes, problemas, mudanças, liberações e requisições a ele associados.
- 3.2.22. Permitir a verificação de alterações de configuração nos ICs e a compatibilidade dos itens com os padrões de configuração estabelecidos.
- 3.2.23. Permitir a associação dos ICs com níveis de impacto e urgência, e a consequente definição de uma prioridade.
- 3.2.24. Possibilitar o monitoramento das modificações de configuração dos ICs e a atualização da configuração de ICs em massa.
- 3.2.25. Prover mecanismo de "federação" (modularização por regiões e grupos) que permita o acesso ao CMDB e seus objetos, como documentos e arquivos, por meio de um link ou referência, para que o CMDB não necessite armazenar localmente todos estes objetos.
- 3.2.26. Permitir a geração de relatórios, tais como:
- a) ICs por incidente, mudança ou problema;
 - b) ICs com maior número de incidentes;
 - c) incidentes por IC;
 - d) alterações nos ICs por período (ex., relação dos últimos ICs alterados);
 - e) ICs por prioridade.
- 3.3. Requisitos de Gestão de Problemas
- 3.3.1. Possuir mecanismos para o controle de problemas, de acordo com as definições ITILv3, permitindo a identificação, classificação, designação, investigação e identificação da causa raiz.
- 3.3.2. Permitir, através da interface de gerenciamento de problemas, a associação automática ou manual com os incidentes, problemas, mudanças, liberações e ICs relacionados.
- 3.3.3. Fechar automaticamente os incidentes relacionados em aberto quando do fechamento do problema.
- 3.3.4. Permitir o acompanhamento gráfico e gerar alarmes proativos (e-mail e gráficos) do envelhecimento dos chamados de problema.
- 3.3.5. Possibilidade de marcar incidentes como "problemas potenciais".
- 3.3.6. Permitir notificar as equipes de solucionadores sempre que um erro conhecido for cadastrado no IC.
- 3.3.7. Permitir que a equipe de Gerenciamento de Problemas comunique ao atendimento de primeiro nível o status e relatórios de progressos, assim como,

soluções temporárias e soluções de contornos.

3.3.8. Permitir alterar a classificação do impacto e da urgência de um problema, de acordo com o número de incidentes associados e/ou o número de usuários finais afetados.

3.3.9. Permitir que os problemas possam ser associados aos itens de configuração cadastrados no CMDB.

3.3.10. Possibilitar o registro das soluções dos problemas e disponibilizar a geração de documentos de conhecimento a partir destes registros.

3.3.11. Permitir a geração de solicitações de mudanças vinculadas com a análise de um problema.

3.3.12. Permitir a geração de relatórios, tais como:

a) problemas resolvidos dentro do nível de serviço;

b) distribuição dos problemas por tipo;

c) distribuição dos problemas por área;

d) distribuição dos problemas por localidade;

e) análise do ciclo de vida de cada problema, definindo o intervalo de tempo de ocorrência, a prioridade, a quantidade de ICs afetados, etc.

3.4. Requisitos de Gestão de Mudanças

3.4.1. Realizar o gerenciamento de mudanças e de liberações através de processo próprio.

3.4.2. Permitir a associação de uma mudança a um ou mais ICs através da interface de gerenciamento de mudanças.

3.4.3. Permitir o acompanhamento do processo de mudanças fim a fim (desde o registro até a implantação e revisão da mudança).

3.4.4. Possuir calendário no qual possam ser visualizadas as mudanças programadas, as janelas de manutenção para cada IC e as colisões entre processos de mudança.

3.4.4.1. Permitir que esse calendário seja exportado para divulgação em outras ferramentas ou portais (por exemplo, na intranet e no portal de TI do MDS).

3.4.5. Permitir que sejam anexados documentos relativos a cada mudança.

3.4.6. Permitir a priorização de mudanças, de acordo com os requisitos de impacto e urgência

3.4.7. Permite a inclusão de mudanças através de templates com os campos pré-formatados e a designação para os devidos grupos executores.

3.4.8. Permite que as solicitações de mudanças possam ser associadas aos itens de configuração cadastrados no CMDB.

3.4.9. Permite visualizar na CMDB todos os itens de configuração de uma mudança e seus relacionamentos, possibilitando incluir itens de configuração relacionados que não tenham sido originalmente vinculados à mudança.

3.4.10. Permitir o desenho de um fluxo para autorização de cada processo de

mudança, necessário para a posterior execução.

3.4.11. Permitir a delegação da aprovação da mudança.

3.4.12. Registrar a hora e o responsável por toda e qualquer alteração no registro de uma mudança.

3.4.13. Implantar workflow automatizado para a aprovação de mudanças programadas, emergenciais e padrão.

3.4.14. Gerar notificações através da interface gráfica, e-mail e para o início e final das mudanças.

3.4.15. Gerar automaticamente para a Central de Serviços quadro de avisos com as principais mudanças em andamento e o impacto no ambiente.

3.4.16. Prover integração das requisições de mudança com as atividades de liberações.

3.4.17. Prover um painel de controle automático possibilitando a visão de mudanças bem e malsucedidas, por área usuária, por área de TIC, por área de negócio.

3.4.18. Prover um painel de controle automático possibilitando a visão da eficiência operacional e dos impactos dos processos de negócio.

3.4.19. Realizar automaticamente o fechamento de problemas e incidentes quando uma mudança relacionada for implementada com sucesso.

3.4.20. Permitir a geração de relatórios, tais como:

a) índice de incidentes e problemas ocorridos devido a liberações realizadas;

b) índice de atualização dos ICs;

c) índice de liberações realizadas dentro do prazo;

d) índice de liberações realizadas sem necessidade de rollback;

e) índice de mudanças não planejadas com impactos em processos críticos; relatório de status de todos os problemas e incidentes pendentes relacionados a mudanças e/ou liberações.

3.5. Requisitos de Gestão da Base de Dados de Conhecimentos

3.5.1. Possuir uma base de conhecimento onde serão registrados erros conhecidos e soluções para os problemas. Deverá ser possível relacionar os problemas e suas respectivas soluções a mudanças e a incidentes específicos.

3.5.2. Permitir a adição de registros na base a partir dos registros de incidentes, de problemas e respectivas soluções implementadas.

3.5.3. Permitir o acesso à base de conhecimento através do Portal de Serviços WEB, disponibilizando pesquisas por palavras-chave obtidas em um chamado, incidente, problema ou erro conhecido.

3.5.4. Possuir a capacidade de gerenciar os erros conhecidos, tornando-os disponíveis para consultas dos usuários e para publicação portal de serviços.

3.5.5. Deverá possibilitar a usuários administradores, ou outros usuários com nível de autorização suficiente, o gerenciamento (inclusão, alteração, consulta e exclusão)

das informações armazenadas na base de conhecimento, bem como o gerenciamento das informações a serem armazenadas.

3.5.6. Deverá possuir lista de perguntas frequentes (FAQs) sobre problemas conhecidos, erros comuns, rotinas e procedimentos (scripts), permitindo a categorização das informações inseridas.

3.5.7. Deverá possuir em sua tela inicial um quadro de avisos onde serão informadas indisponibilidades de serviços (correntes ou programadas), mudanças relevantes ou outras mensagens cadastradas por um usuário administrador.

3.5.8. Deverá suportar o cadastro, a alteração, a revisão, a desativação, a publicação, a definição de público-alvo, a definição de área responsável, a alteração de status e a categorização de ativos de conhecimento.

3.5.9. Deverá suportar o recebimento de propostas de inclusão de ativos de conhecimento, sua posterior análise e sua aceitação ou rejeição. O recebimento de propostas de ativos de conhecimento deve ter origem no gerenciamento de incidentes, no gerenciamento de problemas ou em uma solicitação direta de um usuário.

3.5.10. Deverá suportar o agendamento de revisões para cada ativo de conhecimento, e deverá emitir alertas configuráveis ao se aproximar a data de revisão de um determinado ativo de conhecimento.

3.5.11. Deve permitir a anexação de documentos.

3.5.12. Deverá sugerir uma documentação em função do tipo de incidente, problema ou mudança.

3.5.13. Deverá permitir a pesquisa em linguagem natural, e prover os resultados de pesquisas ranqueados por relevância do documento através de pontuação e qualificação do documento realizada por usuários e analistas.

3.5.14. Deverá permitir que seja solicitada a pesquisa na base de conhecimento e FAQ ao usuário final antes da abertura de um incidente ou requisição.

3.5.15. Permitir realizar o relacionamento entre documentos.

3.5.16. Permite a seleção dos campos para pesquisa como título, sumário do documento, problema ou solução encontrada.

3.5.17. Permite a criação de requisições ou incidentes a partir de um documento da base de conhecimento.

3.5.18. Permite o controle de versão/alterações dos documentos da base de conhecimento e dos seus responsáveis.

3.5.19. Permite configurar o controle de acesso para escrita e/ou leitura do documento levando em consideração o perfil do usuário.

3.5.20. Permite organização da base através do método de segregação de áreas, plataformas, sistemas e etc.

3.5.21. Permite associar ao registro do incidente ou problema o link para o documento de conhecimento utilizado.

3.5.22. Permite relacionar quantas requisições, incidentes ou problemas estão relacionados a cada documento de conhecimento.

3.5.23. Disponibilizar dinamicamente os documentos mais relevantes da base de conhecimento no portal do Service Desk, permitindo o acesso rápido dos usuários e analistas.

3.5.24. Disponibilizar a funcionalidade de pesquisa de documentos similares, na criação de um novo documento.

4. PROCESSOS ITIL

4.1. Os processos da biblioteca de boas práticas ITIL são a base do modelo de execução desta contratação visando a obtenção do alto grau de precisão e controles desejados.

4.1.1. Todos os processos de gerenciamento de serviços de TIC implementados na ferramenta deverão estar em acordo com os processos existentes no MDS.

4.1.2. Os processos deverão estar mapeados, desenhados e mantidos atualizados utilizando as notações BPMN mais atuais.

4.2. A solução de Software como Serviço (em inglês, Software as a Service – SaaS) para Gerenciamento de Serviços de TIC (em inglês, IT Service Management – ITSM), deve possuir certificação PinkVerify 2011 Toolsets, concedida pela empresa Pink Elephant, atestando estar em conformidade com os seguintes processos e fluxos de trabalho da biblioteca de boas práticas Information Technology Infrastructure Library (ITIL) v3 ou 4:

4.2.1. Gerenciamento de Eventos (Event Management)

4.2.1.1. Um evento de TIC pode ser definido como uma ocorrência ou mudança de estado que possui relevância para o gerenciamento de um serviço de TI ou IC. Muitos eventos acontecem no ambiente da TIC, sendo que a sua detecção pode ser realizada de forma automatizada, através de ferramentas especializadas em monitoração de serviços e da infraestrutura de TIC, ou de forma manual, mediante reporte dos usuários da TIC ou das áreas dedicadas à sustentação da infraestrutura de TIC.

4.2.1.2. Este processo é fundamental para a operacionalização do Núcleo de Operações e Controle (NOC), responsável pela monitoração da infraestrutura de TIC. Também é necessário à Central de Atendimento aos Usuários (CAU), responsável pelo Suporte de 1º Nível e pelos registros dos eventos reportados pelos usuários, bem como para as áreas de Suporte de 3º Nível que registram os eventos que detectam durante suas atividades de sustentação da infraestrutura.

4.2.1.3. Para que a CONTRATANTE possa ampliar e melhorar sua capacidade de identificar e mapear quais eventos estão ocorrendo em sua infraestrutura, categorizá-los e agrupá-los por causa e efeitos, definir quais eventos são relevantes e estabelecer processos e procedimentos adequados à sua realidade (que subsidiarão a construção de base de conhecimento e as tomadas de decisões sobre as ações e padronizações nos atendimentos de requisições de serviços e de mudanças, bem como nos tratamentos de incidentes e problemas), é fundamental que o processo de Gerenciamento de Eventos esteja implementado em todos os níveis de suporte.

4.2.1.4. Devido ao relacionamento e integração que tem com os processos ITIL de Gerenciamento de Incidentes e de Problemas, bases desta contratação, este processo deve ser obrigatório, sendo que a solução de software, a ser adotada, deverá possuir

certificação PinkVERIFY™ para o processo de Gerenciamento de Eventos (Event Management) e todas as suas funcionalidades relacionadas ao processo deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

4.2.2. Gerenciamento e Cumprimento de Requisição (Request Fulfillment)

4.2.2.1. O objetivo deste processo é executar as solicitações de serviços corriqueiras feitas pelos usuários da TIC, seja para um esclarecimento de dúvidas, auxílio técnico operacional ou adição de novas funcionalidades, que não seja uma falha ou incidente em um serviço de TIC.

4.2.2.2. O processo deve ser gerenciado e controlado, segundo o princípio da eficiência e economicidade, e em conformidade com as boas práticas da biblioteca ITIL v3 e 4. As requisições deverão ser registradas e acompanhadas pela Central de Atendimento aos Usuário (CAU), responsável pelos Suporte de 1º Nível, durante todo o seu ciclo de vida.

4.2.2.3. Atualmente a CONTRATANTE possui processos implementados aderentes às práticas ITIL e utiliza solução automatizada com certificação PinkVERIFY™ para o respectivo processo. Objetivando manter e melhorar a qualidade, conformidade e maturidade dos processos já existentes, este processo deve ser obrigatório, sendo que a solução de software, a ser adotada, deverá possuir certificação PinkVERIFY™ para o processo de Cumprimento de Requisição (Request Fulfillment) e todas as suas funcionalidades relacionadas ao processo deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

4.2.3. Gerenciamento de Incidentes (Incident Management)

4.2.3.1. O objetivo do processo de Gerenciamento de Incidentes é restabelecer a operação normal do serviço ou do ativo de TIC no qual ocorreu o incidente, o mais rápido possível, cumprindo o Acordo de Nível de Serviços.

4.2.3.2. Tal qual ocorre com os processos envolvidos no Cumprimento de Requisitos, os processos de atendimento, gerenciamento e tratamento dos incidentes reportados, também são executados em conformidade a ITIL v3 e 4 e são registrados e gerenciados através de solução de software com certificação PinkVERIFY™ para Gerenciamento de Incidentes.

4.2.3.3. Objetivando manter e melhorar a qualidade, conformidade e maturidade dos processos já existentes, este processo deve ser obrigatório, sendo que a solução de software, a ser adotada, deverá possuir certificação PinkVERIFY™ para o processo de Gerenciamento de Incidentes (Incident Management) e todas as suas funcionalidades relacionadas ao processo deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

4.2.4. Gerenciamento de Mudança (Change management)

4.2.4.1. É por meio do processo de Gerenciamento de Mudanças que todas as implementações e alterações nos serviços e infraestrutura de TIC serão analisadas e planejadas para que se tenha o menor risco e impacto.

4.2.4.2. O processo de Gerenciamento de Mudança tem os seguintes objetivos:

- I- Responder aos requerimentos de mudanças necessárias nos serviços, maximizando a entrega de valor e reduzindo incidentes, rupturas e retrabalhos;

II - Responder às solicitações de negócio e de TIC para mudanças que alinharem os serviços com as necessidades do negócio; e

III - Assegurar que qualquer mudança seja registrada, planejada, priorizada, avaliada, testada, autorizada, implementada, gerenciada, revisada, auditada e controlada em conformidade com as boas práticas ITIL v3 e 4.

IV - Consequentemente, toda mudança deve gerar uma atualização na CMDB.

4.2.4.3. Uma proposta de mudança inclui elementos formalizados e detalhados que devem ser registrados. Toda alteração no ambiente de TI, por menor que seja, deve ser registrada e formalizada através de uma Requisição de Mudanças (RDM).

4.2.4.4. Para esta contratação o processo Gerenciamento de Mudanças deverá utilizar métodos e procedimentos padronizados em conformidade com práticas ITIL v3 e 4. Estes métodos e procedimentos devem ser utilizados de acordo com as definições e processos adotados pela CONTRATANTE para avaliar, aprovar, implantar e revisar todas as mudanças na infraestrutura TIC, consolidando e priorizando as mudanças de maneira eficiente, a fim de minimizar o impacto relacionado aos serviços e aos usuários.

4.2.4.5. Para garantir que as mudanças sejam realizadas adequadamente execução dos processos, através da solução de software adotada, exigirá que estejam intrinsecamente ajustados ao gerenciamento de mudanças da biblioteca ITIL, base desta contratação.

4.2.4.6. Para que os objetivos do gerenciamento de mudanças sejam alcançados, nos padrões e processos base estabelecidos neste instrumento, este processo deve ser obrigatório, sendo que a solução de software, a ser adotada, deverá possuir certificação PinkVERIFY™ para o processo de Gerenciamento de Mudança (Change management) e todas as suas funcionalidades relacionadas ao processo deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

4.2.5. Gerenciamento de Problemas (Problem Management)

4.2.5.1. O processo Gerenciamento de Problemas previne ocorrências de incidentes repetitivos ou desconhecidos. Um problema pode ter vários incidentes associados. Destarte, após a solução de contorno encontrada para o incidente, é necessário abrir um registro de problema para que seja encontrada uma solução definitiva.

4.2.5.2. Os objetivos do Processo Gerenciamento de Problemas são:

I - Encontrar a causa raiz do problema e aplicar uma solução definitiva para sua resolução.

II - Administrar base de conhecimento de erros conhecidos e suas soluções de tratamento.

4.2.5.3. Para que a CONTRATANTE tenha seu processo de gerenciamento de problemas aderente integralmente às práticas ITIL e construa sua base de conhecimento de erros conhecidos, é necessário que a solução a ser adotadas possua fluxos de trabalho e recursos de gerenciamento de problemas fortemente integrados com os processos de gerenciamento de incidentes, mudanças, itens de configuração, base de conhecimento, dentre outros.

4.2.5.4. Como o Gerenciamento de Problemas é o ponto central da solução definitiva de incidentes desconhecidos ou repetitivos, a sua correta operacionalização e aderência aos processos ITIL implicará, em curto e médio prazo, em significativa melhoria dos serviços e redução imediata dos custos de manutenção da infraestrutura TIC. Entretanto, para que os resultados esperados sejam alcançados, este processo deve ser obrigatório, sendo que a solução de software, a ser adotada, deverá possuir certificação PinkVERIFY™ para o processo de Gerenciamento de Problemas (Problem Management) e todas as suas funcionalidades relacionadas ao processo deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

4.2.6. Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management)

4.2.6.1. O Gerenciamento do Conhecimento é um processo de suma importância como forma de preservar para o MDS o conhecimento adquirido nas prestações de serviços de TIC. Neste contexto, a proposta apresentada na biblioteca de boas práticas ITIL v3 e 4 se mostrou ideal como método de criação, armazenamento e recuperação do conhecimento.

4.2.6.2. Por ser um processo utilizado por todos os outros processos ITIL, o Gerenciamento do Conhecimento tem como meta principal certificar-se que a informação certa (confiável e íntegra) é entregue à pessoa correta (desde o atendente até o presidente) e no tempo hábil (tempestivamente) para que a mesma possa tomar decisões.

4.2.6.3. Parece que se trata de um processo simples e bastante óbvio, mas na prática, a realidade é outra. Existe muita dificuldade em fazer com que seja de fato implementado e que produza os resultados esperados. O principal ponto de atenção, para que o sucesso de sua implementação e operação está na criação dos métodos e na utilização ferramentas adequadas de forma que a informação possa ser disseminada de forma eficiente.

4.2.6.4. Existem uma série de ferramentas que prometem o máximo de eficiência e qualidade no que diz respeito à disseminação de informação, mas produzem apenas grandes volumes de informações irrelevantes que são tão nocivas quanto a não disseminação de informações. Assim, para que a ferramenta possa agir de acordo com objeto do contrato e as definições estabelecidas pela CONTRATADA, e não o contrário, este processo deve ser obrigatório, sendo que a solução de software, a ser adotada, deverá possuir certificação PinkVERIFY™ para o processo de Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management) e todas as suas funcionalidades relacionadas ao processo deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

4.2.7. Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos (Service Asset & Configuration Management)

4.2.7.1. O processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço é a base dos processos de Gerenciamento de Serviços de TIC e tem os seguintes objetivos:

- I - Dar suporte e prover informações a todos os processos de Gerenciamentos de Serviços.
- II - Definir e controlar os componentes de serviços e infraestrutura, mantendo informações precisas da configuração.
- III - Suportar os objetivos e os requerimentos de controle dos clientes

e do negócio.

IV - Otimizar os ativos do serviço, as configurações de TI, as capacidades e os recursos.

4.2.7.2. Nenhuma organização pode ser eficiente sem gerenciar seus ativos da forma correta, principalmente os que são vitais para manter a operação dos processos de negócio em funcionamento. Neste contexto, o processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços é a base de apoio e informações que irão sustentar os demais processos de Gerenciamento de Serviços de TIC.

4.2.7.3. O CMDB da solução deverá ser integrada às ferramentas de inventário de hardware e software da contratante, a exemplo do System Center. Deverá conseguir buscar na base de inventário dessas ferramentas os itens de configuração e ativos de TIC do MDS para usar as informações de forma integrada na ferramenta ITSM.

4.2.7.4. Para manter a infraestrutura de TIC em funcionamento e gerenciar as informações e os relacionamentos existentes, é necessária uma infinidade de registros de Itens de Configuração (IC, qualquer componente que precisa ser configurado). Essa tarefa é complexa, requer o uso de uma ferramenta especializada e a criação de uma extensa e complexo Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (Configuration Management DataBase - CMDB).

4.2.7.5. Além de prover o repositório centralizado, identificação, registro, controle e a verificação de todos os Ativos de Serviço e IC's como (Hardware, Software e Documentação), incluindo as versões, componentes e interfaces, o processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços também deve ser capaz de identificar e rastrear as alterações não autorizadas nos ativos e itens de configuração e manter o CMDB sempre atualizado e preciso.

4.2.7.6. Por ser a interface com todos os demais processos de Gerenciamento de Serviços, responsável por gerenciar o repositório e prover informações de todos os Ativos de Serviço e IC's como (Hardware, Software e Documentação), este processo deve ser obrigatório, sendo que a solução de software, a ser adotada, deverá possuir certificação PinkVERIFY™ para o processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços (Service Asset & Configuration Management) e todas as suas funcionalidades relacionadas ao processo deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

4.2.8. Gerenciamento de Capacidade (Capacity Management)

4.2.8.1. O Gerenciamento de Capacidade é um processo importante para uma eficiente entrega de serviços, cujo propósito é garantir que a capacidade dos serviços de TIC e a infraestrutura de TIC sejam capazes de atender aos requisitos relacionados à capacidade e ao desempenho acordados de maneira oportuna e eficaz em custo.

4.2.8.2. Dentre seus objetivos os principais são:

- I - Produzir e manter um plano de capacidade;
- II - Fornecer orientações às áreas do negócio e de TI em relação a questões relacionadas à capacidade e ao desempenho;
- III - Realizar controle para que os resultados de desempenho e de serviço atendam ou excedam os acordos;

IV - Ajudar no diagnóstico e resolução de incidentes relacionados;

V - Avaliar o impacto das mudanças no plano de capacidade;

4.2.8.3. Todas as informações coletadas no processo de Gerenciamento de Capacidade deverão ser armazenadas em banco de dados específicos, para serem utilizadas nas confecções de relatórios de análise de performance e fornecimento das demais informações técnicas relevantes para o Gerenciamento da Capacidade. Desta forma a informação produzidas no Gerenciamento de Capacidade, subsidiarão os outros processos de dados necessários para as suas análises.

4.2.8.4. Como o Gerenciamento da Capacidade está intimamente ligado com quase todos os processos do ITIL, além de ser essencial na monitoração da infraestrutura de TIC e na detecção de incidentes e problemas, este processo deve ser obrigatório, sendo que a solução de software, a ser adotada, deverá possuir certificação PinkVERIFY™ para o processo de Gerenciamento de Capacidade (Capacity Management) e todas as suas funcionalidades relacionadas ao processo deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

4.2.9. Gerenciamento de Continuidade (IT Service Continuity Management)

4.2.9.1. O processo de Gerenciamento de Continuidade do Serviço de TIC é frequentemente confundido com o Gerenciamento de Disponibilidade. Todavia, o diferencial fica claro quando se analisa o foco de cada processo. Enquanto o Gerenciamento de Disponibilidade tem o foco de suas atividades voltado para a manutenção de níveis de disponibilidade para os serviços em operação, o Gerenciamento de Continuidade garante uma estrutura de retorno, caso aqueles deixem de estar disponível (em nível definitivo/drástico ou desastrosos).

4.2.9.2. Dentre as atividades do processo de Gerenciamento de Continuidade, merecem destaque as seguintes:

I - Definir política de gestão de continuidade dos serviços de TI;

II - Definir os requisitos mínimos para a estrutura de retorno, em caso de paradas dos serviços de TI;

III - Analisar riscos de desastres com os serviços de TI e reduzi-los ou transferi-los para um terceiro;

IV - Desenvolver um plano de continuidade conforme as necessidades da organização;

V - Planejar estruturas de retorno;

VI - Planejar e conscientizar a organização para situações de gravidade;

VII - Realizar testes, auditoria, controle e gestão de mudanças na estrutura de retorno.

4.2.9.3. Como apenas o processo de continuidade possui o foco e a preocupação com os riscos de paradas graves/desastrosas, e com a estruturação do retorno dos serviços de TIC como um todo, este processo se faz necessários aos interesses da CONTRATANTE e, portanto, é obrigatório, sendo que a solução de software, a ser adotada, deverá possuir certificação PinkVERIFY™ para o processo de Gerenciamento de Capacidade (Capacity Management) e todas as suas funcionalidades relacionadas ao

processo deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

4.2.10. Gerenciamento de Disponibilidade (Availability Management)

4.2.10.1. O Gerenciamento da Disponibilidade é o processo responsável por garantir que os serviços de TIC atendam às necessidades atuais e futuras de disponibilidade do negócio de uma maneira mais efetiva com custo adequado. Garante que todos os processos, infraestruturas, ferramentas, papéis, etc. de TIC sejam adequados para as metas de nível de serviço acordadas para disponibilidade, se preocupando sempre com o desenho, a implementação, as métricas e o gerenciamento da disponibilidade da infraestrutura de TIC.

4.2.10.2. É comum esperar que a infraestrutura de TIC esteja 100% disponível. Mas é necessário saber a que custo, se é viável ou se os benefícios justificam os custos. É desejável que os Serviços Críticos de TIC tenham 99,99999% de disponibilidade, 24 horas por dia, 7 dias por semana. Mas quais dentre todos os serviços prestados pela TIC devem ser considerados críticos para a realidade da organização. É o Gerenciamento da Disponibilidade que irá ajudar a responder este tipo de questão, de forma a produzir informações que mostrem quais os benefícios e custos necessários para se ter a disponibilidade desejada, bem como quais serviços são os mais relevantes para a organização.

4.2.10.3. Também é responsabilidade do processo de Gerenciamento de Disponibilidade o controle e gestão dos serviços prestados por fornecedores da CONTRATANTE, de forma a garantir a disponibilidade dos serviços desejados, através de Acordos de Nível Operacional (ANO).

4.2.10.4. Cabe ao Gerenciamento de Disponibilidade definir, analisar, planejar, medir e melhorar todos os aspectos da disponibilidade de serviços de TIC. Em outras palavras, é sua responsabilidade:

- I - Planejar a disponibilidade;
- II - Identificar funções vitais e Pontos únicos de Falha;
- III - Requisitar mudanças para manutenções preventiva;
- IV - Interagir com o Gerenciamento da Capacidade;
- V - Monitorar a disponibilidade;
- VI - Utilizar técnicas proativas e reativas para a análise de da disponibilidade;
- VII - Fornecer relatórios sobre a disponibilidade dos serviços;
- VIII - Revisar a disponibilidade dos serviços;
- IX - Entender o porquê do serviço ter ficado parado (pode utilizar o Gerenciamento de Problemas como auxílio a esta tarefa).

4.2.10.5. Como apenas o processo de disponibilidade possui a competência de avaliar e relatar a disponibilidade atual dos serviços, assim como planejá-la, aliada ao fato de que é responsável pelo controle dos serviços de TIC prestados por outros fornecedores da CONTRATANTE, este processo se faz necessário e obrigatório, sendo que a solução de software, a ser adotada, deverá possuir certificação PinkVERIFY™ para o processo de Gerenciamento de Disponibilidade (Availability Management) e todas as suas funcionalidades relacionadas ao processo deverão ser integralmente instaladas e estar

disponíveis para uso.

4.2.11. Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management)

4.2.11.1. É responsável por garantir que todos os processos do gerenciamento de serviço de TI, acordos de nível operacional e contratos de apoio, sejam adequados para as metas de nível de serviço acordadas. O gerenciamento de nível de serviço monitora e reporta os níveis de serviço, mantém revisões de serviço regulares com os clientes e identifica melhorias requeridas.

4.2.11.2. Cabe ao Gerenciamento de Nível de Serviço planejar, coordenar, desenhar, acordar, monitorar e divulgar os resultados de um Acordo de Nível de Serviço, além de garantir que os níveis de serviços acordados sejam entregues no presente e no futuro.

4.2.11.3. Dentre suas atividades, merecem destaques e são relevantes aos interesses da CONTRATANTE as seguintes:

- I - Definir, documentar, acordar, monitorar, medir, reportar e rever os níveis de serviços providos;
- II - Prover e melhorar o relacionamento e comunicação com o negócio e com os fiscais técnicos;
- III - Garantir a existência de metas específicas e mensuráveis para todos os serviços de TIC;
- IV - Monitorar e melhorar a satisfação dos clientes;
- V - Garantir a implantação de medidas proativas, visando a melhora dos serviços.

4.2.11.4. Caso sejam observadas lacunas nas entregas de serviços de TIC, o processo de Gerenciamento de Níveis de Serviço deverá oferecer um parecer sobre a causa dessa lacuna e os detalhes sobre quais ações estão sendo tomadas para que a lacuna deixe de existir.

4.2.11.5. O Gerenciamento de Nível de Serviço é um processo vital para a prestação de serviços de TIC da CONTRATANTE a seus usuários, pois garante que os requisitos de níveis de serviço sejam definidos, acordados, monitorados, relatados e melhorados continuamente, sempre com foco na necessidade da área de negócio.

4.2.11.6. Com a implementação deste processo a CONTRATANTE objetiva aproximar ainda mais sua área de TIC da área de negócios; demonstrar melhor o valor dos serviços da TIC; melhorar o conhecimento e a entrega dos serviços prestados; e definir e melhorar os níveis de serviços a serem cobrados dos fornecedores.

4.2.11.7. Para tal, este processo deve ser obrigatório, sendo que a solução de software, a ser adotada, deverá possuir certificação PinkVERIFY™ para o processo de Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management) e todas as suas funcionalidades relacionadas ao processo deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

4.2.12. Gerenciamento do Catálogo de Serviços (Service Catalog Management)

4.2.12.1. O Catálogo de Serviços, conforme definido pela ITIL, "é um subconjunto do Portfólio de Serviços da Organização, que consiste de todos os serviços de TIC ativos e aprovados que podem ser oferecidos aos atuais e futuros clientes da organização. É, ainda, uma virtual projeção da capacidade do provedor de serviços de TI de entregar valor

para seus clientes (Office of Government Commerce, 2007)”.

4.2.12.2. Dificilmente uma área de TIC conseguirá manter a qualidade e a credibilidade, tão fundamental e necessária para o seu dia a dia, sem uma definição bem estruturada dos serviços que presta a seus usuários ou clientes.

4.2.12.3. Um grande aliado dos processos nas organizações, tenham elas a TI como atividade fim ou não, é o Gerenciamento de Nível de Serviço, que prevê a função do catálogo de serviços como pilar na implantação da gestão de serviços de TIC. Trata-se da estratificação dos serviços ofertados por uma área ou empresa em que se delimita o que pertence e o que não pertence ao escopo, bem como os elementos que compõem aquela entrega (tempo de atendimento, custo do serviço, cliente e a pessoa ou departamento responsável pela manutenção do serviço, entre outros).

4.2.12.4. Os principais benefícios que se espera obter com a implementação do processo de Gerenciamento do Catálogo são:

- I- O serviço em TIC terá qualidade maior e sofrerá menos interrupção. Por conseguinte, a produtividade dos USUÁRIOS da TIC será aperfeiçoada;
- II- Os recursos da equipe de TIC serão usados de forma mais eficiente;
- III- A TIC será responsável pelo alinhamento dos serviços com a satisfação e expectativas dos USUÁRIOS;
- IV- O serviço fornecido poderá ser medido de forma mais eficiente;
- V- A percepção da TIC e de sua organização será melhorada;
- VI- Propiciará melhor gerenciamento de custos com a prestação de serviço.

4.2.12.5. A disponibilização do catálogo aos usuários finais permitirá elencar os serviços que serão entregues, o que é primordial para o gerenciamento de serviços. Ocorre também que a especificação dos serviços pode prover uma visão geral de tudo que é entregue e dessa forma compreender com mais clareza, quais serviços possuem maior criticidade no ambiente; prover oportunidades de novos serviços; apoiar a gestão de incidentes; e apoiar no controle de mudanças.

4.2.12.6. Todavia, para que estes resultados sejam obtidos, este processo se faz necessário e é obrigatório que a solução de software, a ser adotada, deverá possuir certificação PinkVERIFY™ para o processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços (Service Catalog Management) e todas as suas funcionalidades relacionadas ao processo deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

4.2.13. Gerenciamento do Portfólio de Serviço (Service Portfolio Management)

4.2.13.1. O Gerenciamento do Portfólio de Serviço é um processo de carácter estratégico e deve ser conduzida por uma função que tenha autonomia na organização de TIC - cargos de diretoria a executivos. Segundo a biblioteca da ITIL, trata-se de "um conjunto completo de serviços que serão entregues pelo provedor. São agrupados por tamanho, disciplina e valor estratégico". Em outras palavras, o Portfólio engloba todos os serviços entregues pela área de TIC da CONTRATANTE, dividido em três partes, a saber:

4.2.13.2. Funil de Serviços: representa a necessidade de novo serviço ou de alteração significativa em serviço já existente, onde a decisão de aprovação da inclusão ou da alteração do serviço é compartilhada entre os tomadores de decisão da áreas de TIC com os da área de negócio.

4.2.13.3. Catálogo de Serviços: é constituído dos serviços que foram aprovados para serem construídos ou que estão operacionais. **Serviços Obsoletos:** são os serviços que não estão mais na operação, mantidos apenas para manter histórico dos serviços.

4.2.13.4. O Propósito do Gerenciamento do Portfólio de Serviços é gerenciar os serviços de TIC durante todo o ciclo de vida, com foco no valor que o serviço entrega ou na importância que o serviço tem para a área de negócio.

4.2.13.5. Uma outra maneira de descrever seu objetivo seria garantir que a área de TIC da CONTRATANTE possui os serviços adequados para equilibrar o investimento em TIC com a habilidade de atender os resultados do negócio. Este processo amplia o valor dos investimentos em TIC, transformando o portfólio de serviços de TIC em um ativo estratégico para a CONTRATANTE definir seus serviços.

4.2.13.6. Este é o processo que estabelece como a área de TIC irá executar suas ações, tais como:

- I - Definir quais serviços propostos estão associados aos objetivos de negócio da CONTRATANTE;
- II - Projetar as métricas, demonstrando o valor a ser entregue pelo serviço novo ou alterado;
- III - Aprovar os serviços novos ou alterados a serem entregues;
- IV - Acompanhar indicadores estratégicos do serviço durante seu desenvolvimento, assim como em outras etapas do ciclo de vida;
- V - Aposentar serviços quando estes não entregam mais valor ou não têm a importância esperada;
- VI - Propor mudanças para ajustar serviços que devam se adequar melhor a área de negócio;
- VII - Relatar os indicadores dos serviços com foco estratégico, demonstrando o valor que eles agregam ao negócio da organização.

4.2.13.7. Dentro da estratégia do ITIL, o Gerenciamento do Portfólio de Serviços é o processo responsável pelo armazenamento de todos os serviços prestados por TIC, incluindo os serviços propostos, em desenvolvimento, ativos, e serviços obsoletos (aposentados).

4.2.13.8. Para a CONTRATANTE, trata-se de processo estratégico e importante para as definições e controle dos serviços que a área de TIC irá prestar. Portanto, este processo é obrigatório, sendo que a solução de software, a ser adotada, deverá possuir certificação PinkVERIFY™ para o processo de Gerenciamento do Portfólio de Serviço (Service Portfolio Management) e todas as suas funcionalidades relacionadas ao processo deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

5. JUSTIFICATIVAS PARA CERTIFICAÇÃO INTERNACIONAL

5.1. Nos últimos anos, a utilização de boas práticas no Gerenciamento de Serviços de TIC tem sido a melhor alternativa para organizações que buscam melhorar a qualidade dos serviços de TIC e alinhá-los com as estratégias do negócio. Neste cenário, a biblioteca ITIL tem se tornado o padrão dominante e mais usado para se alcançar estas metas.

5.2. A Information Technology Infrastructure Library (ITIL) foi formada no final da década de 1980 pela CCTA (Central Communications and Telecom Agency), atual OGC (Office of Government Commerce), como um esforço para disciplinar e permitir a comparação entre as propostas dos diversos proponentes a prestadores de serviços de TIC para o governo britânico, haja vista a grande adoção da metodologia de gerenciamento denominada outsourcing e da subcontratação de serviços de TIC pelos seus diferentes órgãos e instituições, objetivando garantir um mínimo de padronização de atendimento em termos de processos, terminologia, desempenho, qualidade e custo.

5.3. Atualmente, o esforço de atualização e divulgação da ITIL, ao redor do mundo é realizado pelo Information Technology Service Management Forum (ITSMF), um fórum independente, reconhecido internacionalmente, presente em mais de 32 países, composto por USUÁRIOS, fornecedores, organizações públicas e privadas e instituições de ensino, independentemente de tamanho ou atuação.

5.4. A conformidade ao ITIL, portanto, constitui requisito indispensável para a solução de software que irá gerenciar os serviços prestados pela CENTRAL DE SERVIÇOS. A certificação internacional solicitada busca garantir esta conformidade, pois, a utilização de ferramentas não aderentes ao padrão indicado poderia inviabilizar os resultados esperados com a implantação dos serviços propostos.

5.5. No tocante aos softwares componentes da solução pretendida, faz-se necessária sua plena adequação ao modelo ITIL, quanto aos processos e gerenciamento fundamentais.

5.6. Neste contexto, é fundamental que haja uma comprovação indubitável de que o produto oferecido está ajustado às exigências da contratação, o que só pode ser assegurado pela apresentação de certificações reconhecidas internacionalmente.

5.7. Deste modo, para comprovação da conformidade com a biblioteca ITIL, exige-se que a ferramenta, fornecido pela CONTRATADA possua a certificação PinkVERIFY™, da empresa Pink Elephant.

5.8. Note-se que o objeto da licitação transcende ao fornecimento de software, que representa o complemento de um escopo maior, qual seja o fornecimento de solução integrada de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação, fundamentada nas melhores práticas da biblioteca ITIL, do qual o software é um dos componentes e somente em relação a este se exige comprovar a certificação necessária e indispensável para avaliar sua qualidade e funcionalidade.

5.9. A CONTRATADA no momento da habilitação deve informar qual a ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI que irá utilizar no ambiente do MDS para validação.

5.10. Conforme a necessidade e os critérios listados à cima, segue link para o roll, não exaustivo, onde são listados e atualizados exemplos de algumas das ferramentas de mercado, bem como sua capacidade ou não de atender aos requisitos solicitados nessa

contratação (<https://www.pinkelephant.com/en-US/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets>):

5.11. A ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI deverá possuir certificação PinkVERIFY™ re acionados aos gerenciamentos listados a seguir:

- I - Gerenciamento de Eventos (Event Management).
- II - Gerenciamento e Cumprimento de Requisição (Request Fulfillment).
- III - Gerenciamento de Incidentes (Incident Management).
- IV - Gerenciamento de Mudança (Change management).
- V - Gerenciamento de Problemas (Problem Management).
- VI - Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management).
- VII - Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos (Service Asset & Configuration Management).
- VIII - Gerenciamento de Capacidade (Capacity Management).
- IX - Gerenciamento de Continuidade (IT Service Continuity Management).
- X - Gerenciamento de Disponibilidade (Availability Management).
- XI - Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management).
- XII - Gerenciamento do Catálogo de Serviços (Service Catalog Management).
- XIII - Gerenciamento do Portfólio de Serviço (Service Portfolio Management).

5.12. A Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI será utilizada pela CONTRATADA para a gestão dos serviços, estatísticas de disponibilidade, emissão de relatórios e gráficos, construção de dashboard, e acompanhamento de níveis mínimos de serviços. Todos os processos listados deverão estar devidamente documentados e funcionais quando do término da implantação da ferramenta, não podendo ser simplesmente capacidades da ferramenta dependentes de licenças ou de ativações.

5.13. A Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI proposta pela CONTRATADA será validada pelo CONTRATANTE, e caso seja aprovada, a CONTRATADA deverá apresentar Plano de Implantação da nova ferramenta contendo no mínimo, as seguintes informações:

- I - Projeto técnico de implantação da ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI;
- II - Migração dos dados da base de dados de conhecimentos e de configuração de ativos;
- III - Cronograma de implantação e customização.

5.14. O CONTRATANTE deverá ter acesso total à ferramenta, de forma a realizar auditoria e aferir as informações registradas no mesmo, seja qual for o modelo de disponibilização da ferramenta ITSM pela CONTRATADA.

5.15. Implantação, adaptação e ajustes na ferramenta:

5.15.1. A implantação da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI deverá ocorrer durante o Período de Transição Operacional (PTO) com os requisitos mínimos para recebimento e tratativa das requisições e incidentes.

5.15.2. A adaptação e ajustes na ferramenta deverá ocorrer durante o período de Adaptação Operacional (AO) da CONTRATADA, e deverá estar concluído no final deste período.

5.15.3. O cronograma de implantação deverá considerar a necessidade de aferição progressiva dos níveis de serviço mesmo durante o AO, de acordo o estabelecido no Termo de Referência.

5.15.4. A CONTRATADA poderá, nesse período, fazer uso da Ferramenta de Requisição de Serviço já implantada no MDS, devendo extrair dela os dados necessários para o cálculo dos níveis de serviço.



Documento assinado eletronicamente por **Silvino César Silveira**, Coordenador(a)-Geral de Infraestrutura, em 06/11/2023, às 16:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Cristiano de Araújo Silva**, Integrante Administrativo, em 06/11/2023, às 16:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Alexandre Araújo Silva**, Integrante Técnico, em 06/11/2023, às 16:49, conforme horário oficial de Brasília, com o emprego de certificado digital emitido no âmbito da ICP-Brasil, com fundamento § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República..
Nº de Série do Certificado: 26395977223004248336411202175



Documento assinado eletronicamente por **David Amaral Avelino**, Integrante Técnico, em 18/01/2024, às 12:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Henrique Vieira de Almeida Júnior**, Integrante Requisiteante, em 18/01/2024, às 12:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cidadania.gov.br/sei-autenticacao>, informando o código verificador 14495524 e o código CRC BA1EEC5C.



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À FOME

ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS, BLOCO 'A', BRASÍLIA/DF, CEP 70046-900

(Processo Administrativo nº 71000.069375/2023-37)

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
10/2023	1.0	Finalização da primeira versão do documento	Equipe de Planejamento da Contratação
DD/MM/AAAA	2.0	Revisão do documento após análise jurídica	Equipe de Planejamento da Contratação

ANEXO XVI - CONFIGURAÇÃO TÉCNICA DO LINK - LOTE 1

1. REQUISITOS DO FORNECIMENTO DA CONEXÃO

1.1. Topologia da solução

1.1.1. Será instalada uma conexão física, ponto-a-ponto, entre o DATACENTER do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e a Contratada, vencedora do Lote 1, de forma a garantir a segurança das informações do MDS e a continuidade do monitoramento em caso de incidentes.

1.1.2. Esta conexão deverá utilizar links de comunicação terrestre confeccionados com fibra óptica, sendo permitido a conversão para UTP apenas para compatibilização dos CPEs, ou seja, roteadores ou appliances SDWAN.

1.1.3. A taxa de transmissão na conexão deverá ser de, pelo menos, 100 Mbps.

1.1.4. A ponta do MDS deverá ser instalada no DATACENTER: SGAN Quadra 601 Módulo "V" - Brasília/DF

1.1.5. Todos os equipamentos e links devem suportar tanto IPv4 quanto IPv6, sendo que este último deve estar implementado de forma nativa em pilha dupla.

1.1.6. Todos os equipamentos e links devem suportar o respectivo tráfego da

banda completamente ocupada sem degradação do desempenho, atendendo aos níveis de serviço pretendidos. Para isso deverão apresentar configuração de memória, de CPU e capacidade de vazão compatíveis (de forma qualitativa e quantitativa) com as características e componentes desta especificação.

1.1.7. Todos os equipamentos devem possuir fonte de alimentação com chaveamento automático de tensão de entrada 110/220 VAC a 60 Hz.

1.2. Responsabilidade

1.2.1. A instalação desta conexão ponto-a-ponto é de responsabilidade exclusiva da Contratada, podendo a mesma adquirir o serviço junto a empresas prestadoras registradas na Anatel, desde de que atenda aos requisitos técnicos definidos no Termo de Referência.

1.2.2. Também é responsabilidade da Contratada o dimensionamento, fornecimento, instalação e configuração de todos os equipamentos (conectores, cabos, modems, roteadores, etc) necessários à conexão, garantindo-se o desempenho e os níveis de serviço contratados durante a vigência do contrato.

1.2.3. O MDS deverá ter acesso do tipo escrita nos equipamentos instalados em seu ambiente físico, ficando a Contratada isenta em caso de incidentes causados por erros utilizando este acesso.

1.2.4. É responsabilidade da Contratada oferecer suporte para qualquer necessidade em que seja necessário acionar o fabricante dos equipamentos fornecidos, bem como em casos de indisponibilidade, substituição de hardware, atualização de firmware, e outras situações similares possíveis.

1.2.5. É responsabilidade do MDS prover os circuitos elétricos, portas no DG e espaço em bastidor 19" em seu ambiente no DATACENTER para acomodar os equipamentos da Contratada necessários à solução.

1.2.6. Também é responsabilidade do MDS prover uma DMZ em seu ambiente no DATACENTER e determinar a faixa de endereçamento IPv4 privado que será utilizada na mesma.

1.2.7. Será facultado o acesso dos representantes da Contratada ao ambiente do MDS, para a prestação de serviços, mediante comunicação prévia através de canais acordados com a Contratada.

1.3. Características Gerais da Conexão

1.3.1. Deve transportar pacotes IPv4 e IPv6 com 1500 (mil e quinhentos) bytes sem exigir a fragmentação dos mesmos na camada 3 do modelo OSI.

1.3.2. A velocidade deverá ser simétrica e disponível de forma simultânea, ou seja, mesma velocidade de entrada e de saída (links full-duplex).

1.3.3. Todos os canais deverão ser entregues e mantidos sem nenhum mecanismo de restrição a qualquer volume de tráfego.

1.3.4. Deve permitir o isolamento total do tráfego e das tabelas de roteamento entre os dois pontos, utilizando, por exemplo, tecnologia de VRFs criando uma VPN MPLS.

1.3.5. Não será permitido o estabelecimento de túneis entre os roteadores da conexão ponto-a-ponto para encaminhamento de tráfego específico.

1.3.6. Não será permitida a utilização de enlaces via satélite ou rádio em qualquer parte da conexão ponto-a-ponto.

1.4. Qualidade de Serviço

1.4.1. A conexão deverá suportar a arquitetura Diffserv.

1.4.1.1. A conexão será utilizada, prioritariamente, para a coleta de dados, o acesso remoto dos funcionários da CONTRATADA e a monitoração do ambiente do MDS, dessa forma o tráfego deve ser tratado como:

- I - confidencial;
- II - com necessidade de entrega garantida;
- III - com reserva de banda; e
- IV - com tratamento prioritário.

1.4.1.2. A marcação da classe de serviço dos pacotes deve ser feita pela Contratada utilizando o campo DSCP dos pacotes IP nos CPEs, ou seja, roteadores ou *appliances* SD-WAN.

1.5. Gerenciamento do serviço

1.5.1. A conexão ponto-a-ponto e todos os equipamentos utilizados na mesma deverão ser monitorados pela solução de gestão de segurança.

1.5.2. Os agentes SNMP instalados nos equipamentos deverão suportar mensagens nas versões v1, v2 e v3, para realização de consultas de objetos da MIB II (RFC 1213) e da host-resources- MIB (RFC 1514).

1.5.3. Além da monitoração, o MDS poderá solicitar a Contratada para configurar comunidade SNMP, endereço para traps, autorização para consultas (SNMP get) e encaminhamento de syslog para sistema de gerenciamento de rede já existente.

1.5.4. A indisponibilidade dos dados de gerência (coleta não realizada, dados não acessíveis) poderá ser contabilizada como indisponibilidade do(s) serviço(s) associado(s), passível de desconto, no período em que os dados não forem coletados ou ficarem inacessíveis, caso isto implique em perda de dados de gerenciamento.

1.6. Níveis Mínimos de Serviço (NMS)

1.6.1. Todos os equipamentos devem ser dimensionados para suportar os requisitos informados na especificação técnica. Os dispositivos que apresentem alta utilização de recursos devem ser substituídos por outros de maior capacidade. Por alta utilização de recursos entende-se:

- I - Quando o equipamento permanecer com a utilização da CPU (ou média da utilização das CPUs) acima do 70% (setenta por cento) por mais de 8 (oito) horas, contínuas ou não, em um mês específico;
- II - Quando o equipamento permanecer com a utilização da memória RAM acima de 80% (oitenta por cento) por mais de 16 (dezesesseis) horas, contínuas ou não, em um mês específico.

1.6.2. O prazo para substituir os equipamentos será de 60 (sessenta) dias, a partir do fechamento do mês específico em que houve a constatação de alta utilização dos recursos do equipamento, sem prejuízos das eventuais glosas e multas decorrentes dos

esgotamentos dos recursos computacionais.

1.6.3. Não será necessário efetuar a substituição dos equipamentos nas situações em que, por qualquer motivo, for utilizado tráfego superior aos maiores valores definidos nas especificações dessa conexão.

1.6.4. Não será permitido que recursos técnicos sejam desabilitados para reduzir o consumo computacional dos dispositivos.

1.6.5. Não serão consideradas indisponibilidades as seguintes situações:

I - Paradas programadas pela Contratada e aprovadas pelo MDS. Neste caso, a autorização deve ser solicitada pela Contratada com, pelo menos, 5 (cinco) dias úteis de antecedência;

II - Paradas ocasionadas nos equipamentos por erros de configuração causados pelo MDS, sem responsabilidade da Contratada;

III - Paradas ocasionadas por casos fortuitos ou de força maior, devidamente comprovados.

1.6.6. A apuração e/ou contabilização das grandezas abaixo definidas, para efeito de aferição de resultados, dar-se-á mensalmente.

1.6.7. Desconto por Descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços (DNMS)

1.6.7.1. O valor dos descontos por descumprimento dos níveis mínimos de serviços (DNMS) é limitado a 30% (trinta por cento) do valor mensal do enlace, quando outras sanções poderão ser aplicadas.

1.6.7.2. Os serviços que ficarem indisponíveis devido à indisponibilidade do link serão avaliados por SLAs distintos. Ou seja, caso seja pertinente, as sanções relacionadas ao link poderão ser aplicadas sem prejuízo da aplicação das demais sanções legais cabíveis.

1.6.7.3. Quaisquer medidas realizadas com o enlace operando acima de 80% da sua capacidade nominal não deverão ser consideradas.

1.6.8. Indicador de Reincidência de Abatimento de Desempenho de Serviço (IRADS)

1.6.8.1. O Indicador de Reincidência de Abatimento de Desempenho de Serviço (IRADS) busca estimular melhorias no processo de gestão de disponibilidade de serviços, minimizando riscos de reincidência de eventos de indisponibilidade de serviço

1.6.8.2. Quando o valor dos descontos por descumprimento dos níveis mínimos de serviços (DNMS) atingir o limite de 30% (trinta por cento) do valor mensal do circuito envolvido na falha, o Indicador de Abatimento de Desempenho de Serviço (IADS) do respectivo mês será igual a uma unidade. Caso contrário, o IADS será igual a zero.

1.6.8.3. O IRADS será calculado de acordo com a fórmula abaixo:

$$IRADS = \sum_{i=-5}^0 IADS_{mês}(i), \text{ se } IADS_{mês}(0) = 1 \text{ onde:}$$

i = i -ésimo mês;

$IADS_{mês}(0)$ = IADS do mês em análise;

$IADS_{m \in \mathbb{N}}(i) = IADS$ do i -ésimo mês anterior ao mês em análise;

1.6.8.4. Assim, o IRADS refere-se ao número de ocorrências de eventos de desempenho de serviços e possui como meta, no máximo, uma ocorrência durante um período de seis meses.

1.6.8.5. Quando o IRADS for superior a uma unidade, outras sanções poderão ser aplicadas.

1.6.9. Índice de Disponibilidade Mensal do Enlace (IDM)

1.6.9.1. Percentual de tempo, durante o período do mês de operação, em que um enlace venha a permanecer em condições normais de funcionamento.

1.6.9.2. O IDM será calculado como:

$$IDM = [(T_o - T_i)/T_o]*100, \text{ onde:}$$

IDM = Índice de Disponibilidade Mensal do Enlace

T_o = Tempo total mensal (total de dias da prestação do serviço vezes 1440 minutos)

T_i = Somatório dos tempos de inoperância durante o período de operação em um mês (em minutos)

I- No caso de inoperância recorrente num período inferior a 2 (duas) horas, contado a partir do restabelecimento do enlace da última inoperância, considerar-se-á como tempo de indisponibilidade do enlace do início da primeira inoperância até o final da última inoperância, quando o enlace estiver totalmente operacional.

II - A contratada deverá disponibilizar mensalmente relatórios com o índice e os tempos apurados: o tempo de indisponibilidade em minutos, o tempo de interrupções programadas e o tempo de interrupções de responsabilidade do MDS.

III - Os tempos de inoperância serão os tempos em que o enlace apresenta problemas e serão obtidos dos registros de eventos no sistema de gerenciamento. Nos casos em que houver discrepância entre as aferições dos sistemas, será analisada a situação pelo fiscal do contrato.

IV - A ausência de dados coletados pela Contratada poderá ser considerada indisponibilidade.

1.6.9.3. A disponibilidade mensal mínima esperada para o IDM é de 99,5%.

1.6.9.4. Para cada 0,1% (um décimo por cento) abaixo do Índice de Disponibilidade Mensal do Enlace (IDM), será implicado à contratada desconto correspondente a 3,0% (três por cento), calculado sobre o valor mensal do enlace.

1.6.10. Taxa de Erro do Enlace (TxErr)

1.6.10.1. A Taxa de Erro do Enlace (TxErr) é a relação entre a quantidade de bits corretamente transmitidos para cada bit transmitido com erro no enlace.

1.6.10.2. A TxErr será calculada como:

$TxErr = BErr/BTot$, onde:

TxErr = Taxa de Erro de Bit

BErr = Número de bits enviados com erro no período de aferição (15 minutos)

BTot = Número total de bits enviados no período de aferição (15 minutos)

1.6.10.3. Sempre que solicitado pelo MDS, deverá ser realizada a aferição daTxErr através de equipamento de teste especializado.

I- A Contratada deverá avaliar a medida daTxErr por 15 (quinze) minutos, no horário definido pelo MDS.

II- A contratada deverá atender a essas solicitações em, no máximo, 48 (quarenta e oito) horas.

1.6.10.4. A TxErr deverá ser menor ou igual a 1×10^{-6} bits/s.

1.6.10.5. Será aplicado à contratada desconto correspondente a 3,0% (três por cento), calculado sobre o valor mensal do enlace, para cada medida da TxErr que não atenda o nível de qualidade mínimo.

1.6.11. Taxa de Perda de Pacotes (TPP)

1.6.11.1. A Taxa de Perda de Pacotes (TPP) representa a quantidade de pacotes perdidos fim a fim. Ela é medida em percentual tomando como referência o volume total de pacotes que alcançaram a interface WAN do terminal de destino dentre o volume total de pacotes transmitidos.

1.6.11.2. A TPP será calculada como:

$TPP = (NPorigem - NPdestino)/NPorigem \times 100$, onde:

TPP = Taxa de Perda de Pacotes (em %)

NPorigem = Número de pacotes na origem

NPdestino = Número de pacotes no destino

1.6.11.3. Sempre que solicitado pelo MDS, deverá ser realizada a aferição da TPP.

I- A Contratada deverá avaliar a medida daTPP por 5 (cinco) minutos, em ambos os sentidos do tráfego, no horário definido pelo MDS.

II- A contratada deverá atender a essas solicitações em, no máximo, 6 (seis) horas.

1.6.11.4. A TPP deverá ser menor ou igual a 2%.

I- O enlace será considerado indisponível sempre que apresente TPP acima de 5%.

1.6.11.5. Será aplicado à contratada desconto correspondente a 3,0% (três por cento), calculado sobre o valor mensal do enlace, para cada medida da TPP que não atenda o nível de qualidade mínimo.

1.6.12. Latência da Rede

1.6.12.1. A Latência representa o tempo em que um pacote IP leva para ir de um ponto a outro da rede e retornar à origem.

1.6.12.2. A Latência deverá ser apurada como:

I- Deverão ser enviados pacotes ICMP de tamanho fixo de 32 (trinta e dois) octetos de dados, entre terminais nas duas pontas do enlace, e retornando à origem onde será realizada a medição do tempo de resposta destes pacotes. A Latência corresponde ao tempo de ida e volta do pacote.

II- O tempo de resposta limite a ser aguardado para cada pacote deverá ser de 5 segundos. Valores superiores a este tempo serão considerados "timeout". Cada medida deverá ser realizada através do envio de uma série de 4 pacotes ICMP por vez.

1.6.12.3. Sempre que solicitado pelo MDS, deverá ser realizada a aferição da Latência.

I- A Contratada deverá avaliar a medida da Latência por 5 (cinco) minutos, em ambos os sentidos do tráfego, no horário definido pelo MDS.

II- A contratada deverá atender a essas solicitações em, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas.

1.6.12.4. A Latência deverá ser menor ou igual a 100ms.

1.6.12.5. Será aplicado à contratada desconto correspondente a 3,0% (três por cento), calculado sobre o valor mensal do enlace, para cada medida da Latência que não atenda o nível de qualidade mínimo.

1.6.13. Prazo de Reparo (PR)

1.6.13.1. O Prazo para Reparo (PR) representa o tempo limite para reparo/restabelecimento do enlace na ocorrência de inoperância ou falha.

1.6.13.2. A apuração do tempo de restabelecimento do enlace será feita a partir de consulta na solução de gerenciamento, ela inicia a partir de um alarme proativo na plataforma ou com a abertura de um chamado.

I- Poderá haver comparação das informações do sistema de monitoramento da contratada com as coletadas pelo MDS.

II- Nos casos em que houver discrepância entre as aferições dos sistemas, será analisada a situação pelo fiscal do contrato.

III- O tempo de atraso cuja responsabilidade for comprovadamente do MDS não será incluído na apuração.

1.6.13.3. A Contratada deverá fornecer relatório mensal com os valores de tempo de atendimento gasto para reparo/restabelecimento do circuito com indicação das violações dos prazos e consolidação.

1.6.13.4. O prazo limite para o reparo/restabelecimento do enlace é de 2 horas.

1.6.13.5. Para cada 1 (uma) hora acima do Prazo para Reparo / Restabelecimento do enlace, será implicado à contratada desconto correspondente a 2,0% (dois por cento), calculado sobre o valor mensal do enlace.

1.6.14. Prazo para Alteração de Configuração (PAC)

1.6.14.1. O Prazo para Alteração de Configuração (PAC) representa o tempo em horas, para a Contratada alterar a configuração dos equipamentos, a partir do registro

da solicitação pelo MDS.

1.6.14.2. O PAC será calculado como:

PAC = Taa – Tsa, onde:

PAC = Prazo de alteração da configuração de equipamentos

Taa = Instante da aceitação pelo CJF da alteração

Tsa = Instante da solicitação da alteração

1.6.14.3. A Contratada deverá fornecer relatório mensal com os valores de tempo de atendimento gasto para o atendimento das solicitações, com indicação das violações dos prazos e consolidação.

1.6.14.4. O prazo máximo para a execução da solicitação de ajuste é 24 (vinte e quatro) horas.

1.6.14.5. Para cada 1 (uma) hora acima do PAC será implicado à contratada desconto correspondente a 2,0% (dois por cento), calculado sobre o valor mensal do enlace.



Documento assinado eletronicamente por **Silvino César Silveira**, Coordenador(a)-Geral de Infraestrutura, em 06/11/2023, às 16:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Cristiano de Araújo Silva**, Integrante Administrativo, em 06/11/2023, às 16:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Alexandre Araújo Silva**, Integrante Técnico, em 06/11/2023, às 16:49, conforme horário oficial de Brasília, com o emprego de certificado digital emitido no âmbito da ICP-Brasil, com fundamento § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República..
Nº de Série do Certificado: 26395977223004248336411202175



Documento assinado eletronicamente por **David Amaral Avelino**, Integrante Técnico, em 18/01/2024, às 12:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Henrique Vieira de Almeida Júnior**, Integrante Requisitante, em 18/01/2024, às 12:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cidadania.gov.br/sei-autenticacao>, informando o código verificador 14495525 e o código CRC 64A8985A.

MINUTA

Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome

PROCESSO Nº 71000.069375/2023-37

* MINUTA DE DOCUMENTO

CONTRATO Nº XX/2023, QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, REPRESENTADA PELO MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À FOME, POR INTERMÉDIO DA _____ E A EMPRESA _____.

A UNIÃO, por meio do MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL FAMÍLIA E COMBATE À FOME, por intermédio da _____, inscrita no CNPJ sob o nº 05.756.246/0004-54, com sede no Bloco "A", Esplanada dos Ministérios, Brasília-DF, neste ato representada pelo(a) _____, o(a) senhor(a) _____, nomeado(a) pela Portaria nº _____, publicada no Diário Oficial da União de _____, portador(a) da matrícula funcional SIAPE nº _____, doravante denominada CONTRATANTE, e a empresa _____, inscrita no CNPJ/MF sob o nº _____, estabelecida em _____, neste ato representado pelo(a) _____, o(a) senhor(a) _____, conforme atos constitutivos da empresa OU procuração apresentada nos autos, doravante denominada CONTRATADA, tendo em vista o que consta no Processo nº 71000.069375/2023-37 e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico nº ___/___, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO (ART. 92, I E II)

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de Central de Serviços de atendimento técnico remoto e presencial (Níveis 1 e 2) para os usuários de tecnologia da informação e de serviços técnicos especializados em monitoramento, suporte, operação e modernização (Nível 3) da infraestrutura de tecnologia da informação e comunicações, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

LOTE	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	MEDIDA	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR ANUAL	VALOR TOTAL
1	-	Preposto	Serviço Mensal				
	1	Central de Serviços de atendimento técnico remoto e presencial (Níveis 1 e 2) para os usuários de Tecnologia da Informação	Serviço Mensal				
	2	Serviços de Monitoramento do Ambiente Tecnológico	Serviço Mensal				
VALOR TOTAL (Lote 1)							
2	-	Preposto	Serviço Mensal				
	1	Serviços de Gestão Técnica	Serviço Mensal				
	2	Serviços de Administração de Infraestrutura de Redes	Serviço Mensal				
	3	Serviços de Segurança da Informação	Serviço Mensal				
	4	Serviços de Administração de Datacenter e Nuvem	Serviço Mensal				
	5	Serviços de Backup e Armazenamento de Dados	Serviço Mensal				
	6	Administração de Serviços Corporativos	Serviço Mensal				
	7	Serviços de Administração de Bancos de Dados	Serviço Mensal				
		Serviços de					

	8	Suporte à Sistemas e Aplicações	Serviço Mensal			
VALOR TOTAL (Lote 2)						

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

- 1.3.1. O Termo de Referência;
- 1.3.2. O Edital da Licitação;
- 1.3.3. A Proposta do contratado;
- 1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

2. CLAUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses, contados da assinatura do contrato, prorrogável para até 10 anos, na forma do artigo 114 da Lei nº 14.133, de 2021.

2.1.1. A prorrogação de que trata esse item é condicionada à avaliação, por parte do Gestor do Contrato, da vantajosidade da prorrogação, a qual deverá ser realizada motivadamente, com base no Histórico de Gestão do Contrato, nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, e nos demais aspectos que forem julgados relevantes.

2.1.2. O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.1.3. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.1.4. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

2.1.5. O contrato não poderá ser prorrogado quando o contratado tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAL (ART. 92, IV, VII E XVIII)

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

4. CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1. É permitida a subcontratação parcial do objeto, até o limite de% (..... por cento) do valor total do contrato, nas seguintes condições:

4.1.1. A subcontratação fica limitada à aquisição do link previsto no item 4.2 do Termo de Referência - Requisitos de conectividade para o Lote 1.

4.1.2. É vedada a subcontratação completa ou da parcela principal da obrigação de qualquer outra parte do objeto da contratação.

4.2. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral do contratado pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades do subcontratado, bem como responder perante o contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

4.3. A subcontratação depende de autorização prévia do contratante, a quem incumbe avaliar se o subcontratado cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.

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

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

5. CLÁUSULA QUINTA – PREÇO

5.1. O valor mensal da contratação é de R\$ (.....), perfazendo o valor total de R\$ (...).

5.2. 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.

6. CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO (ART. 92, V E VI)

6.1. O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – REAJUSTE (ART. 92, V)

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em __/__/__ (DD/MM/AAAA).

7.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano

será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

7.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

7.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

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

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

7.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

8. CLÁUSULA OITAVA – OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE (ART. 92, X, XI E XIV)

8.1. São obrigações do Contratante, além das previstas no termo de referência:

8.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.3. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.4. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

8.5. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

8.6. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

8.7. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

8.8. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;

8.10. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

8.11. A Administração terá o prazo de um mês, a contar da data do protocolo do

requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

8.12. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

8.13. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

8.14. Comunicar o Contratado na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante, no caso [do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#).

8.15. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

9. CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO [ART. 92, XIV, XVI E XVII](#)

9.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas, além das previstas no termo de referência:

9.2. Manter preposto aceito pela Administração no local ou do serviço para representá-lo na execução do contrato.

9.3. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

9.4. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior ([art. 137, II](#)) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.5. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;

9.6. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

9.7. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o [Código de Defesa do Consumidor \(Lei nº 8.078, de 1990\)](#), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.8. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do [artigo 48, parágrafo](#)

9.9. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o contratado 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;

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

9.11. 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.

9.12. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo 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.

9.13. Paralisar, por determinação do 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.

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

9.15. 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.

9.16. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.

9.17. 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;

9.18. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

9.19. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação ([art. 116](#));

9.20. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas ([art. 116, parágrafo único](#));

- 9.21. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 9.22. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no [art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021](#);
- 9.23. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante;
- 9.24. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços;
- 9.25. Ceder ao Contratante todos os direitos patrimoniais relativos ao objeto contratado, o qual poderá ser livremente utilizado e/ou alterado em outras ocasiões, sem necessidade de nova autorização do Contratado.
- 9.25.1. Considerando que o projeto contratado se refere a obra imaterial de caráter tecnológico, insuscetível de privilégio, a cessão dos direitos a que se refere o subitem acima inclui o fornecimento de todos os dados, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia de concepção, desenvolvimento, fixação em suporte físico de qualquer natureza e aplicação da obra.

10. CLÁUSULA DÉCIMA- OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

- 10.1. As partes deverão cumprir a [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 \(LGPD\)](#) quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.
- 10.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do [art. 6º da LGPD](#).
- 10.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.
- 10.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.
- 10.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do [art. 15 da LGPD](#) é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do [art. 16 da LGPD](#) incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.
- 10.6. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres,

requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD. [\[A2\]](#)

10.7. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

10.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados. [\[A3\]](#)

10.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

10.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados ([LGPD, art. 37](#)), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

10.11. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

10.12. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

10.13. Os contratos e convênios de que trata o [§ 1º do art. 26 da LGPD](#) deverão ser comunicados à autoridade nacional.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO ([ART. 92, XII](#))

11.1. *A contratação conta com garantia de execução, nos moldes do [art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021](#), na modalidade, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato. OU O contratado apresentará, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública ou, ainda, pela fiança bancária, em valor correspondente a X% (XXXX por cento) do valor total do contrato.*

11.2. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice permanecerá em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

11.3. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato e/ou por 90 dias após o término da vigência contratual, permanecendo em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

11.4. A apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

11.5. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no item 11.10 deste contrato.

11.6. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

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

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

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

11.7.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber.

11.8. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 11.11, observada a legislação que rege a matéria.

11.9. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

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

11.11. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do [artigo 827 do Código Civil](#).

11.12. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

11.13. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

11.14. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

11.14.1. O emitente da garantia ofertada pelo contratado deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais ([art. 137, § 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021](#)).

11.14.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro,

nos termos do [art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022](#).

11.15. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do contratante, mediante termo circunstanciado, de que o contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato;

11.16. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

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

11.18. O contratado autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e neste Contrato.

11.19. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista especificamente no Termo de Referência.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS **([ART. 92, XIV](#))**

12.1. Comete infração administrativa, nos termos da [Lei nº 14.133, de 2021](#), o contratado que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

12.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

- I- **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));
- II- **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais

grave ([art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));

III - **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

IV - **Multa:**

(1) Moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 15 (quinze) dias;

(2) Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

a) O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o [inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021](#).

(3) Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 11.1, de 15% (quinze por cento) a 20% (vinte por cento) do valor do Contrato.

(4) Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 11.1, de 10% (dez por cento) do valor do Contrato.

(5) Para infração descrita nas alíneas “a” e “b” do subitem 11.1, a multa será de 2% (dois por cento) a 15% (quinze por cento) do valor do Contrato.

(6) Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 11.1, a multa será de 10% (dez por cento) do valor do Contrato.

(7) A inexecução parcial (item 12.1, alíneas “a” e “b”) também restará configurada a partir da ocorrência das hipóteses elencadas a seguir:

a) A reincidência, por três meses consecutivos, da prestação de serviços com indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo três indicadores simultâneos será considerada uma inexecução parcial leve ensejará a aplicação da multa contratual do item 12.2.IV.5, no valor de 2% (dois por cento).

b) A reincidência, por três meses consecutivos, da prestação de serviços com um conjunto de indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo sete indicadores simultâneos será considerada uma inexecução parcial média ensejará a aplicação da multa contratual do item 12.2.IV.5, no valor de 5% (cinco por cento).

c) A reincidência, por três meses consecutivos, da prestação de serviços com indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo onze indicadores simultâneos será considerada uma inexecução parcial grave ensejará a aplicação da multa contratual do item 12.2.IV.5, no valor de 10% (dez por cento).

12.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante ([art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

12.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa ([art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.5. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação ([art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

12.6. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente ([art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.7. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

12.8. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no *caput* e parágrafos do [art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021](#), para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

12.9. Na aplicação das sanções serão considerados ([art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)):

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o Contratante;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

12.10. Os atos previstos como infrações administrativas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos [na Lei nº 12.846, de 2013](#), serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida [Lei \(art. 159\)](#).

12.11. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos

seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia ([art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

12.12. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. ([Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

12.13. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do [art. 163 da Lei nº 14.133/21](#).

12.14. Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da [Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022](#).

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL ([ART. 92, XIX](#))

13.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

13.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

13.3. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

13.4. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

13.5. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no [artigo 137 da Lei nº 14.133/21](#), bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.5.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os [artigos 138 e 139](#) da mesma Lei.

13.5.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.5.3. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.6. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

13.6.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.6.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.6.3. Indenizações e multas.

13.7. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório ([art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021](#)).

13.8. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

14. **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (ART. 92, VIII)**

14.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

Gestão/Unidade:

Funcional Programática:

Fonte de Recursos:

Programa de Trabalho:

Elemento de Despesa:

Plano Interno:

Nota de Empenho:

14.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

15. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS (ART. 92, III)**

15.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), 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 – ALTERAÇÕES**

16.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos [arts. 124 e](#)

[seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.](#)

16.2. O contratado é obrigado 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.

16.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

16.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do [art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.](#)

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – ASSINATURA ELETRÔNICA E/OU DIGITAL

17.1. O presente instrumento será firmado através de assinatura eletrônica e/ou digital, certificada pelo Sistema Eletrônico de Informações do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome, garantida a eficácia das Cláusulas.

17.2. Em conformidade com o disposto § 1º do art. 10 da MPV 2.200-02/01, a assinatura deste termo pelo representante oficial da contratada, pressupõem declarada, de forma inequívoca, a sua a sua concordância, bem como o reconhecimento de validade e aceite do presente documento.

17.3. A sua autenticidade poderá, a qualquer tempo, ser atestada seguindo os procedimentos impressos na nota de rodapé, não podendo, desta forma, as partes se oporem a sua utilização.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – PUBLICAÇÃO

18.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no [art. 94 da Lei 14.133, de 2021](#), bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput*, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao [art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011](#), c/c [art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.](#)

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – FORO ([ART. 92, §1º](#))

19.1. É eleito o Foro da Justiça Federal em Brasília, Seção Judiciária do Distrito Federal para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da Lei nº 14.133/21.

E, por estarem de acordo, depois de lido e achado conforme, foi o presente contrato assinado eletronicamente pelas partes, juntamente com as testemunhas abaixo indicadas.

REPRESENTANTE

REPRESENTANTE
Ministério do Desenvolvimento e Assistência
Social, Família e Combate à Fome
CONTRATANTE

REPRESENTANTE
Denominação da Contratada
CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

Nome:

Nome:

SIAPE:

SIAPE:



Documento assinado eletronicamente por **Lilian de Ascensão Guedes**, Coordenador(a), em 23/01/2024, às 15:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cidadania.gov.br/sei-autenticacao>, informando o código verificador 14990886 e o código CRC 5062922D.

Referência: Processo nº 71000.069375/2023-37

SEI nº 14990886