



9709936



08006.000087/2019-95



Ministério da Justiça e Segurança Pública

Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Anexo II, 6º Andar, Sala 621 - Bairro Zona Cívico Administrativa,
Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-3230 - www.justica.gov.br

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 18/2019 PROCESSO Nº 08006.000087/2019-95

Torna-se público, para conhecimento dos interessados, que a **União**, por intermédio do **Ministério da Justiça e Segurança Pública**, mediante o **Pregoeiro** designado pela Portaria nº 71, de 25 de março de 2019, da Coordenação-Geral de Licitações e Contratos da Subsecretaria de Administração, publicada no D.O.U. de 28 de março de 2019, realizará licitação, na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA, do tipo MENOR PREÇO POR ITEM**, sob a forma de execução indireta, no regime de empreitada por preço global, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, da Lei nº 8.248, de 22 de outubro de 1991, do Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, do Decreto 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, das Instruções Normativas SEGES/MP nº 05, de 26 de maio de 2017 e nº 03, de 26 de abril de 2018 e da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, do Decreto nº 8.538, de 06 de outubro de 2015, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e as exigências estabelecidas neste Edital.

Data da sessão: 27/09/2019

Horário: 14h00

Local: Portal de Compras do Governo Federal – www.comprasgovernamentais.gov.br

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de empresa especializada na prestação de serviço de *service desk* e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis, a usuários de soluções de tecnologia da informação do MJSP, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação e projetos de evolução do ambiente de infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, para o Ministério da Justiça e Segurança Pública e suas unidades regionais, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em único item.

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

1.4. O item de serviço a ser contratado está descrito na tabela abaixo;

| Item de Serviço | Descrição | Unidade de Medida |
|-----------------|---|-------------------|
| 1 | Serviço de <i>service desk</i> e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis, a usuários de soluções de tecnologia da informação do Ministério da Justiça e Segurança Pública, MJSP, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC. | Serviço Mensal |

Tabela 1: Serviço de *service desk* e sustentação de infraestrutura de TIC

1.5. A contratação será pelo período de **12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses.**

2. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2.1. As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União para o exercício de 2019, e será incluído na LOA 2020, proporcionalmente à demanda executada em cada exercício financeiro, na classificação abaixo:

Unidade Gestora: 200005

Fonte: 0100

PTRES: 128431

NAtureza de Despesa: 339040

Unidade Orçamentária: 30101

PI: GL67OTCGLTI

3. DO CREDENCIAMENTO

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

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

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

3.4. É de responsabilidade exclusiva do licitante o uso adequado do sistema, cabendo-lhe zelar por todas as transações efetuadas diretamente ou por seu representante.

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

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

4. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO.

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

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

4.2. Não poderão participar desta licitação os interessados:

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

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

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

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

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

4.2.6. entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio;

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

4.2.8. instituições sem fins lucrativos (parágrafo único do art. 12 da Instrução Normativa SEGES nº 05/2017);

4.2.8.1. É admissível a participação de organizações sociais, qualificadas na forma dos arts. 5º a 7º da Lei 9.637/1998, desde que os serviços objeto desta licitação se insiram entre as atividades previstas no contrato de gestão firmado entre o Poder Público e a organização social (Acórdão nº 1.406/2017- TCU-Plenário), mediante apresentação do Contrato de Gestão e dos respectivos atos constitutivos.

4.2.9. sociedades cooperativas, considerando a vedação contida no art. 10 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 2017, bem como o disposto no Termo de Conciliação firmado entre o Ministério Público do Trabalho e a AGU

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

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

4.3.2. de autoridade hierarquicamente superior no âmbito do órgão contratante.

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

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

4.5. É vedada a contratação de uma mesma empresa para dois ou mais serviços licitados, quando, por sua natureza, esses serviços exigirem a segregação de funções, tais como serviços de execução e de assistência à fiscalização, assegurando a possibilidade de participação de todos licitantes em ambos os itens e seguindo-se a ordem de adjudicação entre eles (*ou lotes/grupos*)

indicada no subitem seguinte.

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

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

4.6.1.1. nos itens exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame;

4.6.1.2. 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, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

4.6.2. que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital;

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

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

4.6.5. que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MP nº 2, de 16 de setembro de 2009.

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

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

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

5. DO ENVIO DA PROPOSTA

5.1. O licitante deverá encaminhar a proposta por meio do sistema eletrônico até a data e horário marcados para abertura da sessão, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

5.2. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

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

5.4. Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir as propostas apresentadas.

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

5.5.1. **valor mensal e total do item (valor mensal x quantidade de meses - 12);**

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

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

5.7. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços, apurados mediante o preenchimento do modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços, conforme anexo deste Edital;

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

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

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

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

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

5.9. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses, devendo o licitante ou contratada apresentar ao pregoeiro ou à fiscalização, a qualquer tempo, comprovação da adequação dos recolhimentos, para os fins do previsto no subitem anterior.

5.10. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento dos serviços, serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

5.11. 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 os serviços 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.

5.12. 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.

5.13. O prazo de validade da proposta não será inferior a **60 (sessenta) dias**, a contar da data de sua apresentação.

5.14. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas (Acórdão nº 1455/2018

-TCU - Plenário);

5.14.1. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato

6. DA FORMULAÇÃO DE LANCES E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

6.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

6.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis, ilegalidades, ou não apresentem as especificações exigidas no Termo de Referência.

6.2.1. Também será desclassificada a proposta que identifique o licitante.

6.2.2. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

6.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

6.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

6.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

6.5. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

6.5.1. ***O lance deverá ser ofertado pelo valor total do item (valor mensal x quantidade de meses - 12).***

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 inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

6.8. O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a vinte (20) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a três (3) segundos, sob pena de serem automaticamente descartados pelo sistema os respectivos lances.

6.9. Em caso de falha no sistema, os lances em desacordo com os subitens anteriores deverão ser desconsiderados pelo pregoeiro, devendo a ocorrência ser comunicada imediatamente à Secretaria de Gestão do Ministério da Economia;

6.9.1. Na hipótese do subitem anterior, a ocorrência será registrada em campo próprio do sistema.

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

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

- 6.12. 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.
- 6.13. Se a desconexão perdurar por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do Pregoeiro aos participantes.
- 6.14. O Critério de julgamento adotado será o menor preço, conforme definido neste Edital e seus anexos.
- 6.15. A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão do Pregoeiro. O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 6.16. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta e, na hipótese de desistência de apresentar outros lances, valerá o último lance por ele ofertado, para efeito de ordenação das propostas.
- 6.17. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.
- 6.18. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da proposta ou lance de menor preço serão consideradas empatadas com a primeira colocada.
- 6.19. A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.
- 6.20. 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.
- 6.21. 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.
- 6.22. Só se considera empate entre propostas iguais, não seguidas de lances. Lances equivalentes não serão considerados iguais, uma vez que a ordem de apresentação pelos licitantes é utilizada como um dos critérios de classificação.
- 6.22.1. Havendo eventual empate entre propostas, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, § 2º, da Lei nº 8.666, de 1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos serviços:
- 6.22.1.1. prestados por empresas brasileiras;
- 6.22.1.2. prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
- 6.22.1.3. prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.
- 6.23. Persistindo o empate entre propostas, será aplicado o sorteio como critério de

desempate.

6.24. Apurada a proposta final classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante para que seja obtido melhor preço, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas neste Edital.

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

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

7. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA.

7.27. Encerrada a etapa de lances e depois da verificação de possível empate, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto ao preço, a sua exequibilidade, bem como quanto ao cumprimento das especificações do objeto.

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

7.28.1. contenha vício insanável ou ilegalidade;

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

7.28.3. apresentar preço final superior ao preço máximo fixado, ou que apresentar preço manifestamente inexequível.

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

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

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

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

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

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

7.31. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital, por meio de funcionalidade disponível no sistema, estabelecendo no “chat” **prazo mínimo de 02 (duas)**, sob pena de não aceitação da proposta.

- 7.31.1. O prazo estabelecido pelo Pregoeiro poderá ser prorrogado por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo estabelecido, e formalmente aceita pelo Pregoeiro.
- 7.31.2. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se as planilhas de custo readequadas com o valor final ofertado.
- 7.31.3. Todos os dados informados pelo licitante em sua planilha deverão refletir com fidelidade os custos especificados e a margem de lucro pretendida.
- 7.31.4. O Pregoeiro analisará a compatibilidade dos preços unitários apresentados na Planilha de Custos e Formação de Preços com aqueles praticados no mercado em relação aos insumos e também quanto aos salários das categorias envolvidas na contratação;
- 7.31.5. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo Pregoeiro, desde que não haja majoração do preço proposto.
- 7.31.5.1. Considera-se erro no preenchimento da planilha a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, exceto para atividades de prestação de serviços previstas nos §§5º-B a 5º-E, do artigo 18, da LC 123, de 2006.
- 7.31.5.2. Em nenhuma hipótese poderá ser alterado o teor da proposta apresentada, seja quanto ao preço ou quaisquer outras condições que importem em modificações de seus termos originais, ressalvadas apenas as alterações absolutamente formais, destinadas a sanar evidentes erros materiais, sem nenhuma alteração do conteúdo e das condições referidas, desde que não venham a causar prejuízos aos demais licitantes;
- 7.31.6. 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.
- 7.31.7. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.
- 7.31.8. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.
- 7.31.9. Nos itens não exclusivos para a participação de microempresas e empresas de pequeno porte, sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.

8. DA HABILITAÇÃO

- 8.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:
- 8.1.1. SICAF;
- 8.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);
- 8.1.3. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).
- 8.1.4. Lista de Inidôneos e o Cadastro Integrado de Condenações por Ilícitos Administrativos -

CADICON, mantidas pelo Tribunal de Contas da União – TCU;

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

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

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

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

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

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

8.2. Não ocorrendo inabilitação, o Pregoeiro consultará o Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal, à qualificação econômica financeira e habilitação técnica, conforme o disposto nos arts.10, 11, 12, 13, 14, 15 e 16 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018.

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

8.3. Também poderão ser consultados os sítios oficiais emissores de certidões, especialmente quando o licitante esteja com alguma documentação vencida junto ao SICAF.

8.4. Caso o Pregoeiro não logre êxito em obter a certidão correspondente por meio do sítio oficial, ou na hipótese de ela se encontrar vencida no referido sistema, o licitante será convocado a encaminhar, **no prazo de 02 (duas) horas**, documento válido que comprove o atendimento das exigências deste Edital, sob pena de inabilitação.

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

8.5. Os licitantes que não estiverem cadastrados no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF além do nível de credenciamento exigido pela Instrução Normativa SEGES/MP nº 3, de 2018, deverão apresentar a seguinte documentação relativa à Habilitação Jurídica e à Regularidade Fiscal e Trabalhista, bem como a Qualificação Econômico-Financeira, nas condições descritas adiante.

8.6. **Habilitação jurídica:**

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

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

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

administradores;

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

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

8.7. Regularidade fiscal e trabalhista:

8.7.1. prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

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

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

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

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

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

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

8.8. Qualificação Econômico-Financeira:

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

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

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

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

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

$$\text{LG} = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$\text{SG} = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

8.8.4. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, que apresentarem resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido de **10% (dez por cento)** do valor estimado da contratação ou do item pertinente.

8.9. **Qualificação Técnica:**

8.9.1. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão comprovar, ainda, a qualificação técnica, por meio de:

8.9.1.1. Conforme item 24 do Termo de Referência, para atender as características e prazos exigidos, e de modo a cumprir os requisitos mínimos de capacidade técnica a empresa deverá apresentar no atestado:

8.9.1.2. Para habilitação da LICITANTE será necessário Atestado(s) de Capacidade Técnica (ACT) em nome da licitante, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove fornecimento compatível com a solução de TI e ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, conforme requisitos exigidos no item 24.1 do Termo de Referência.

8.9.1.3. Ter prestado os serviços de suporte técnico N1 e N2 através de central de serviços (1º Nível e 2º Nível) a usuários de TIC, em conformidade com as melhores práticas da ITIL V3 ou versão superior, para um ambiente com no mínimo 1900 (um mil e novecentos) usuários pessoa física, em um único ambiente tecnológico, de um mesmo tomador de serviços devendo essas informações constarem em um único atestado de capacidade técnica ou, em mais de um atestado de capacidade técnica, desde que em período simultâneo igual ou inferior a 12 (doze) meses, conforme item 24.4.1 do Termo de Referência.

8.9.1.4. Serviços de gerenciamento, sustentação e monitoramento de infraestrutura, com regime de atendimento 24x7 (24 horas por dia, em todos os dias da semana), com pelo menos 300 (trezentos) servidores virtuais; 120 (cento e vinte) ativos de rede (switch/router), links WAN, rede sem fio com, no mínimo, 2 controladoras e 80 access points.

8.9.1.5. Serviço de atendimento de no mínimo de 20.000 (vinte mil) chamados relacionados à demandas de TIC.

8.9.1.6. 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.

8.9.1.7. Prestação de serviços ao menos 1 (um) CPD, com no mínimo 30 (trinta) servidores físicos e 300 (trezentos) servidores virtuais, com ambientes em cluster;

8.9.1.8. Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de serviços Microsoft, Active Directory, DHCP, DNS, System Center Operation Manager (SCOM) e System Center Configuration Manager (SCCM).

8.9.1.9. Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de ambiente de correio eletrônico com no mínimo 2.000 (duas mil) contas.

8.9.1.10. Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de serviços de virtualização na plataforma VMWare ou equivalente com administração de ambiente com no mínimo 300 servidores virtuais.

8.9.1.11. Serviço de instalação, configuração, administração e manutenção, de no mínimo 50 (cinquenta) servidores de aplicação Web, utilizando as ferramentas de aplicação JBoss, Apache,

Tomcat, Wildfly e IIS.

8.9.1.12. 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 NetBackup ou equivalente, com no mínimo 30 TBytes;

8.9.1.13. Serviço de monitoramento de Bancos de dados em regime 24x7 (24 horas por dia e os 7 dias da semana), tendo atuado na sustentação mínima de dois dos seguintes produtos: Oracle 11 (ou superior), Microsoft SQL Server 2012 ou superior, PostgreSQL 9.x (ou superior) ou MySQL 5.6 (ou superior).

8.9.1.14. Serviços em ambiente de TIC com a utilização do conjunto de práticas Devops para integração entre as equipes de desenvolvimento de softwares, operações e de apoio envolvidas, além da adoção de processos automatizados para gestão de aplicações.

8.9.1.15. Serviço de instalação, configuração, administração, manutenção e monitoramento de ambiente com equipamentos de storage mid-range NetApp, EMC ou equivalente em modo NAS ou SAN com capacidade mínima de 400 (quatrocentos) TBytes.

8.9.2. Os Atestado(s) de Capacidade Técnica (ACT) deverão comprovar a experiência mínima de 2 (dois) anos na prestação dos respectivos serviços.

8.9.3. Serão aceitos os somatórios de atestados.

8.9.3.1. O (s) atestado(s) não deverá (ão) possuir ressalva (s) em relação à qualidade dos serviços prestados;

8.9.3.2. O (s) atestado (s) de capacidade técnica deverá (ão) referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social ou estatuto.

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

8.9.5. Comprovar que a ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI possui certificação *PinkVERIFY™* conforme processos listados no item 9.1.30.7.

8.9.6. Será necessário para as empresas participantes do certame nas fases de aceitação e habilitação o preenchimento dos modelos de anexos. Contudo, caso a empresa possua modelo próprio para o preenchimento das informações abaixo, será recebido desde que informe os dados solicitados nos anexos sugeridos como modelo, conforme abaixo:

8.9.6.1. **ANEXO I-A - MODELO PARA APRESENTAÇÃO DE PROPOSTAS;**

8.9.6.2. **ANEXO I-F - MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA ou ANEXO I-G - MODELO DECLARAÇÃO DE RENÚNCIA À VISTORIA;**

8.9.6.3. **ANEXO I-H - ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA.**

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

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

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

8.9.7.2.1. *Deverá haver a comprovação da experiência mínima de 02 anos na prestação dos serviços, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os 02 anos serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.*

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

8.9.8. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão apresentar atestado de vistoria (Anexo I-F) assinado pelo servidor responsável

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

8.10. Os documentos exigidos para habilitação relacionados nos subitens acima, deverão ser apresentados em meio digital pelos licitantes, por meio de funcionalidade presente no sistema (upload), **no prazo de 02 (duas) horas**, após solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico. Somente mediante autorização do Pregoeiro e em caso de indisponibilidade do sistema, será aceito o envio da documentação por meio do e-mail licitacao@mj.gov.br.

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.

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

8.10.3. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

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

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

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

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

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

restrição na documentação fiscal e trabalhista, será concedido o mesmo prazo para regularização.

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

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

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

8.17. O licitante provisoriamente vencedor em um item, que estiver concorrendo em outro item, ficará obrigado a comprovar os requisitos de habilitação cumulativamente, isto é, somando as exigências do item em que venceu às do item em que estiver concorrendo, e assim sucessivamente, sob pena de inabilitação, além da aplicação das sanções cabíveis.

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

9. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

9.1. A proposta final ajustada ao último valor ofertado do licitante vencedor e os **documentos exigidos para as fases de aceitação e de habilitação**, deverão ser anexados em campo próprio do sistema Compras Governamentais, ou excepcionalmente, poderão ser remetidos para o endereço eletrônico licitacao@mj.gov.br, no prazo estabelecido pelo pregoeiro, via chat, e deverá:

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

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

9.1.3. A análise dos documentos de habilitação estará condicionada à aceitação da proposta, bem como da documentação inerente a esta fase.

9.1.4. Não será aceito o envio de documentos posteriormente ao prazo estipulado no subitem 9.1, ressalvada a hipótese do artigo 43, § 3º, da Lei nº 8.666/93.

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

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

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

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

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

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

10. DOS RECURSOS

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

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

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

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

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

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

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

11. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

11.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

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

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

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

11.2.1. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico (“chat”), e-mail, ou, ainda, fac-símile, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

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

12. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

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

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

13. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

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

14. DO TERMO DE CONTRATO

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

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

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

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

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

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

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

14.4. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, prorrogável conforme previsão no instrumento contratual e no termo de referência.

14.5. Previamente à contratação a Administração realizará consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018, e nos termos do art. 6º, III, da Lei nº 10.522, de 19 de julho de 2002, consulta prévia ao CADIN.

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

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

14.6. Se o adjudicatário, no ato da assinatura do Termo de Contrato, não comprovar que mantém as mesmas condições de habilitação, ou quando, injustificadamente, recusar-se à assinatura, poderá ser convocado outro licitante, desde que respeitada a ordem de classificação, para, após a verificação da aceitabilidade da proposta, negociação e comprovados os requisitos de habilitação, celebrar a contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital e das demais cominações legais.

15. DO REAJUSTE

15.1. As regras acerca do reajuste do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.

16. DA ACEITAÇÃO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO

16.1. Os critérios de aceitação do objeto e de fiscalização estão previstos no Termo de Referência.

17. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

17.1. As obrigações da Contratante e da Contratada são as estabelecidas no Termo de Referência.

18. DO PAGAMENTO

18.1. As regras acerca do reajuste do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.

19. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

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

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

19.1.2. apresentar documentação falsa;

19.1.3. deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

19.1.4. ensejar o retardamento da execução do objeto;

19.1.5. não manter a proposta;

19.1.6. cometer fraude fiscal;

19.1.7. comportar-se de modo inidôneo;

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

19.3. O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

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

19.3.2. Multa de **1% (um por cento)** sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante;

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

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

19.3.4.1. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa no subitem 20.1 deste Edital.

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

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

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

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

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

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

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

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

19.11. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

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

20. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

20.1. Até 02 (dois) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital.

20.2. A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, pelo e-mail *licitacao@mj.gov.br*, conforme o art. 18 do Decreto nº 5.450/2005, no horário oficial de Brasília, nos dias úteis, das 08:00 às 18:00.

20.3. Caberá ao Pregoeiro decidir sobre a impugnação no prazo de até vinte e quatro horas.

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

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

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

20.7. As respostas às impugnações e os esclarecimentos prestados pelo Pregoeiro serão entranhados nos autos do processo licitatório e estarão disponíveis para consulta por qualquer interessado.

21. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

21.2. 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.

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

21.4. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

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

21.6. No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

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

21.8. 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.

21.9. 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.

21.10. 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.

21.11. 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.

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

21.13. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico www.comprasnet.gov.br e www.mj.gov.br/licitacao/, e também poderá ser obtido na Coordenação de Procedimentos Licitatórios/COPLI – MJ, situada à Esplanada dos Ministérios, Bloco “T”, Anexo II, sala 621, em Brasília – DF, CEP 70064-900, nos dias úteis, no horário das 8 horas às 18 horas, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

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

21.14.1. ANEXO I - Termo de Referência;

21.14.2. ANEXO II - Valores Máximos Admissíveis

21.14.3. ANEXO III – Minuta de Termo de Contrato;

Brasília/DF.

Coordenação Geral de Logística



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO DE OLIVEIRA DA ROSA, Pregoeiro(a)**, em 16/09/2019, às 10:06, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **9709936** e o código CRC **24047E8C**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site

<http://www.justica.gov.br/aceso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.



9693080



08006.000087/2019-95



Ministério da Justiça e Segurança Pública
 Coordenação-Geral de Infraestrutura e Serviços
 Coordenação de Serviços de TIC

TERMO DE REFERÊNCIA

1. INTRODUÇÃO

1.1. O escopo da presente contratação é a prestação de serviço de suporte técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para o Ministério da Justiça e Segurança Pública, MJSP, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de TIC.

1.2. Recentemente foi publicada a INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, DE 4 DE ABRIL DE 2019 pela SECRETARIA DE GOVERNO DIGITAL DO MINISTÉRIO DA ECONOMIA, que 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 - SISF do Poder Executivo Federal. Contudo, reforça-se que a referida Instrução normativa entrará em vigor a partir de 1º de julho de 2019 conforme o artigo 44 inciso III.

1.3. Devido a contratação ter sido encaminhada à Consultoria Jurídica do MJSP antes de 1º de julho de 2019, a presente contratação seguirá o disposto na Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2014, a qual dispõe sobre o processo de contratação de serviços de Tecnologia da Informação pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional.

2. DO OBJETO

2.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de *service desk* e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis, a usuários de soluções de tecnologia da informação do MJSP, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação e projetos de evolução do ambiente de infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, para o Ministério da Justiça e Segurança Pública e suas unidades regionais.

2.2. O objeto da licitação tem a natureza de **serviço comum** por ser possível estabelecer, para efeito de julgamento das propostas, mediante especificações utilizadas no mercado, padrões de qualidade e desempenho peculiares ao objeto. O respectivo código do Item de Serviço a ser contratado está discriminado na Tabela 1: Serviço de *service desk* e sustentação de infraestrutura de TIC. A presente contratação adotará como **regime de execução** a de **Empreitada por Preço Global**, por tratar-se de objeto singular.

2.3. O item de serviço a ser contratado está descrito na tabela abaixo;

| Item de Serviço | Descrição | Unidade de Medida |
|-----------------|---|-------------------|
| 1 | Serviço de <i>service desk</i> e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis, a usuários de soluções de tecnologia da informação do Ministério da Justiça e Segurança Pública, MJSP, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC. | Serviço Mensal |

Tabela 1: Serviço de *service desk* e sustentação de infraestrutura de TIC

2.4. A contratação será pelo período de **12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses.**

3. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

3.1. Os serviços a serem contratados possuem natureza continuada, uma vez que são altamente relevantes para manter a infraestrutura de suporte técnico aos usuários do MJSP, na manutenção da qualidade dos serviços nos sistemas informatizados legados e dos dados corporativos do MJSP, em especial, no atendimento às soluções tecnológicas de apoio ao negócio do Ministério e

seus Órgãos singulares que operam no MJSP e nas suas unidades descentralizadas, localizadas em outras Unidades da Federação.

3.2. É importante destacar que os serviços são imprescindíveis para a continuidade das atividades das diversas áreas de negócio do MJSP. A ausência de qualquer atividade descrita nessa contratação afetará toda a infraestrutura de TIC.

3.3. Conforme determinado pelo Planejamento Estratégico do MJSP em vigência, é objetivo estratégico "Fortalecer e ampliar a estrutura e os serviços de TIC" que tem como projeto estratégico a "Modernização da Infraestrutura e Soluções de TIC". Tal consolidação depende da adoção de boas práticas de gestão e governança de TI, tais como as difundidas através dos *frameworks ITIL v3* e *COBIT v5*, e a sua internalização institucional.

3.4. A Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação, DTIC, vem progressivamente investindo na adoção de boas práticas no gerenciamento da infraestrutura de TIC, e a presente contratação será o reflexo deste contínuo investimento, pois permitirá a manutenção da adoção de metodologias capazes de garantir a correta prestação dos serviços e o atendimento eficiente aos usuários.

3.5. No Regimento Interno do Ministério da Justiça e Segurança Pública - Portaria nº 1.222/2014 de 21 de dezembro de 2017, em seu artigo 61, compete à área de TIC:

"Art. 61. À Divisão de Operações de Serviço de Tecnologia da Informação compete:

I - prestar suporte em recursos de TIC aos servidores do Ministério, garantindo sua disponibilidade de acordo com os níveis de serviços estabelecidos;

II - gerenciar o uso dos recursos de TIC, tais como impressoras, telefonia, estações de trabalho e respectivos aplicativos instalados;

III - fornecer, controlar, fiscalizar e orientar o correto uso dos recursos de TIC;

IV - realizar, periodicamente, inventário de recursos de tecnologia da informação;

V - receber, instalar, remanejar, configurar, tornar funcional e manter recursos de tecnologia da informação de acordo com suas especificações originais e características desejadas no ambiente do Ministério;

VI - registrar e controlar a demanda de atendimento, que envolva recursos de TIC;

VII - projetar soluções de modernização e ampliação dos recursos de TIC, contendo especificações técnicas dos elementos como estações de trabalho, software básico, meios de comunicação em rede interna ou externa e impressoras; e

VIII - acompanhar e controlar a execução dos contratos, convênios e compras relativas a recursos de tecnologia da informação, em conjunto com a CGL."

3.6. Por esse trecho do Regimento Interno observa-se a necessidade da disponibilização do suporte em recursos de TIC para os servidores do MJSP para o devido cumprimento das obrigações da unidade, responsável pela prestação de suporte aos servidores do MJSP e gerenciamento dos recursos de TIC.

3.7. A área de TIC é constituída por uma Diretoria de TIC, 4 (quatro) Coordenações-Gerais, 9 (nove) Coordenações e 13 (treze) Divisões. O corpo técnico atual da área é formado por 38 (trinta e oito) servidores.

3.8. A DTIC não dispõe de quadro próprio de pessoal especializado em TIC em quantidade suficiente para a execução dos serviços operacionais de TIC. Cabe informar que a execução indireta destes serviços está amparada na legislação específica, citando a autorização direta consubstanciada nos termos do Decreto nº 9.507 de 21 de setembro de 2018, conforme descrito abaixo:

"Art. 3º Não serão objeto de execução indireta na administração pública federal direta, autárquica e fundacional, os serviços:

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.

§ 1º Os serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios de que tratam os incisos do caput poderão ser executados de forma indireta, vedada a transferência de responsabilidade para a realização de atos administrativos ou a tomada de decisão para o contratado.

§ 2º Os serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios de fiscalização e consentimento relacionados ao exercício do poder de polícia não serão objeto de execução indireta."

3.9. O suporte técnico ao usuário 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 MJSP e em seu parque tecnológico, bem como por meio da entrega de serviços constantes no catálogo de serviços aos usuários de TIC.

3.10. As atividades de atendimento possui um item de serviço relativo ao serviço de *service desk* e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e

execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º níveis, a usuários de soluções de tecnologia da informação do Ministério da Justiça e Segurança Pública, MJSP, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC.

3.11. É de suma importância a contratação de empresa com estrutura de trabalho baseada na ITIL para continuidade do processo de maturidade na gestão de serviços preterido pela DTIC, com o objetivo de gerenciar serviços de TIC internos e contratados pelo MJSP, bem como para atender às recomendações emanadas no Acórdão nº 1019/2014 do Tribunal de Contas da União - TCU.

3.12. A presente contratação manterá a concepção de gestão baseada em Governança de Tecnologia da Informação e nas melhores práticas que estão sendo adotadas pela Administração Pública, fundamentalmente a Instrução Normativa nº 04 da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

3.13. A adoção de um modelo de suporte técnico centralizado em uma central de serviços faz parte das boas práticas de gestão de serviços de TI recomendadas pelo ITIL v3 ou versão superior. Esse modelo possibilita a solução de dúvidas e solicitações de todos os usuários com tempestividade, padrões e, conseqüentemente, melhor qualidade.

3.14. O emprego do modelo *ITIL v3 Foundation* em uma organização proporciona a redução de custos operacionais, já que desestimula a utilização de uma vasta equipe, privilegiando a formação de um quadro restrito e bem capacitado, de alta produtividade e custo otimizado. O modelo busca também contornar situações de paralisação de serviços de TIC causados pela ocorrência de incidentes.

3.15. O objeto do certame não será parcelado, uma vez que os serviços técnicos especializados em TIC, formam um conjunto indissociável, composto pela interligação dos serviços, sistemas, subsistemas e equipamentos, que funcionam harmonicamente, razão porque qualquer inconformidade ou eventual parada poderá fragilizar e/ou comprometer o seu funcionamento como um todo e, por conseguinte, comprometer a disponibilidade, segurança e a operacionalidade do ambiente computacional do MJSP. Dessa forma, a licitação será realizada em um item único.

3.16. O modelo definido pelo MJSP possibilitará a continuidade da sua modernização tecnológica e funcional, possibilitando o crescimento e a melhoria da qualidade dos atendimentos às demandas dos usuários finais, relacionadas ao apoio técnico, no uso dos recursos computacionais e serviços disponibilizados pela área de TIC do MJSP.

3.17. Salienta-se que, a presente contratação irá trazer uma série de benefícios ao Ministério, 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 com a construção da base de conhecimento de incidentes, problemas e causas raiz.

3.18. Destaca-se que o MJSP pretende com esta contratação seguir na modernização dos serviços de suporte técnico remoto e presencial, fato que proporciona um melhor aproveitamento do sistema de gestão dos serviços de suporte técnico, bem como maior controle, acompanhamento e gestão dos serviços, de forma, a atender as diretrizes do Governo Federal.

3.19. Levando em consideração a quantidade de atendimento realizado todos os meses e com o objetivo de manter o pleno funcionamento dos recursos e serviços do ambiente de TIC do Ministério e melhorar a qualidade dos serviços prestados aos seus usuários, de forma a apoiá-los tempestivamente nos processos de trabalho e em suas atividades finalísticas, garantindo o pronto atendimento às demandas, torna-se indispensável à contratação dos serviços, uma vez que a paralisação do fornecimento dos mesmos poderá trazer prejuízos à Administração Pública e à sociedade.

3.20. Pretende-se com a nova contratação a alteração do modelo de contratação baseado em UST, substituindo pela sistemática de valor fixo para o conjunto de serviços de sustentação do ambiente de TIC e de atendimento aos usuários. Esse modelo de contratação é o utilizado atualmente pela Departamento de Polícia Federal e pela Polícia Rodoviária Federal.

3.21. O Acórdão nº 916/2015 - TCU no item 9.1.6 faz o seguinte alertar aos órgãos e entidades do SISP:

"9.1.6.8. que a utilização de métricas, como Unidade de Serviço Técnico (UST) e Unidade de Medida de Serviços (UMS), por exemplo, mostra-se inadequada para serviços que não geram resultados ou produtos aferíveis pelo ente público contratante e não se coaduna ao disposto na Súmula TCU 269 (seção 6 do relatório)."

3.22. O Valor Fixo Mensal pode ser entendido como uma unidade de dimensionamento baseada na relação entre as características intrínsecas do ambiente do cliente e a quantidade mensal de demandas de serviços conhecidos esperados em um contrato de atendimento.

3.23. Define-se um volume estimado mensal de atendimentos considerando-se, principalmente, o número total de estações de trabalho, o número total de usuários, a complexidade do ambiente computacional das unidades e as características dos diferentes serviços a serem executados além dos dados históricos.

3.24. As atividades serão divididas por áreas especializadas. Cabe salientar que o modelo adotado não prevê a vinculação de mão de obra mas somente a prestação dos serviços baseados em indicadores de níveis de serviços. Nesta forma de remuneração, o pagamento será realizado com base na média mensal do valor integral definido para o contrato.

3.25. 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 desatendimento dos padrões de qualidade e às possíveis penalidades cabíveis, calculando-as sobre o valor nominal estipulado na respectiva OS.

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

3.27. Este modelo propõe a remuneração a partir da aferição dos níveis de serviços, gerando um incentivo para a disponibilidade ininterrupta, o que, por sua vez, favorece a excelência no acesso aos serviços de TIC da APF por parte do usuário, conferindo, assim, agilidade e presteza aos processos institucionais que se utilizam de tais serviços.

3.28. Assim sendo, diferentemente dos modelos que utilizam remuneração por 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.

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

4. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

4.1. O presente Termo de Referência foi elaborado nos termos do (a):

4.1.1. Decreto-Lei nº. 200/1967: Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências.

4.1.2. 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.

4.1.3. Lei nº 8.666/1993: Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;. Inciso II e § 2º: Dispões sobre a duração dos contratos ficará adstrita à **vigência dos respectivos créditos orçamentários**, onde à **prestação de serviços a serem executados de forma contínua**, com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a administração seja limitada a sessenta meses.;

4.1.4. Lei nº 10.520/2002: Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

4.1.5. Decreto nº 5.450/2005: Regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

4.1.6. Decreto nº 3.555/2000: Regulamenta a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns;

4.1.7. 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;

4.1.8. Instrução Normativa nº 5/2017- MP: 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. Essa norma aplica-se subsidiariamente à IN/SLTI 4/2014;

4.1.9. Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2014: Dispõe sobre o processo de contratação de serviços de Tecnologia da Informação pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional;

4.1.10. Instrução Normativa SLTI/MP nº 05/2014: Dispõe sobre procedimentos para realização de pesquisa de preços de mercado para aquisição de bens e serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional;

4.1.11. Instrução Normativa SLTI/MP nº 01/2010: Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

5. DA CLASSIFICAÇÃO DOS BENS

5.1. O objeto desta contratação encontra fundamentação legal nos termos do parágrafo único, do art. 1º, da Lei 10.520, de 2002, c/c art. 4º do Decreto nº 5.450/2005 e enquadra-se como **“BEM OU SERVIÇO COMUM”** por apresentar padrões de desempenho e qualidade que possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado.

5.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507/2018, constituindo-se em 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.

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

5.4. Observa-se também a legislação específica exarada no Decreto Normativo nº 7.174, de 12 de maio de 2010 que regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação

pela Administração Pública Federal direta ou indireta, pelas fundações instituídas e mantidas pelo poder público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União.

5.5. Há de se citar também, as Instruções Normativas nº 04 de 2014 e a nº 05/2017 no que couber aplicação, todas da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão que regulamentam os itens mínimos necessários para a composição do(s) Termo(s) de Referência e estabelecem os processos de Planejamento da Contratação de Serviços de TIC.

5.6. O presente Termo de Referência, à luz do que dispõe o artigo 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93, trata de contratação de **SERVIÇOS CONTINUADOS**, tendo em vista que sua interrupção pode comprometer seriamente a continuidade dos serviços no MJSP.

5.7. Registre-se que existem diversos fornecedores capazes de executar o objeto proposto no Termo de Referência, motivo que assegura ao MJSP o emprego da modalidade licitatória do **PREGÃO ELETRÔNICO** com julgamento pelo critério de **MENOR PREÇO GLOBAL** atendidas as especificações e características técnicas exigidas no presente Termo de Referência.

5.8. O fracionamento da contratação dos serviços de suporte de TI, não resultará em aumento da competitividade do certame. Devido ao compartilhamento de recursos humanos e materiais que é inerente à execução destas atividades, é muito mais provável que a contratação unificada resulte em um preço global menor, pois neste caso o ganho de escala para a contratada é significativo. E não se observa no mercado de empresas provedoras de serviços de TI, tal nível de segmentação e especialização, isto é, a grande maioria das empresas presta efetivos serviços em todas as especialidades de atuação, seja na infraestrutura, seja no atendimento ao usuário.

6. MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

6.1. Serão fornecidos pelo **CONTRATANTE**, conforme disponibilidade, a infraestrutura tecnológica necessária aos profissionais da **CONTRATADA**, quando a execução dos serviços desta contratação for realizada nas instalações do **CONTRATANTE**.

7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI E MODELO DE EXECUÇÃO

7.1. A contratação de serviços técnicos especializados de TIC é a forma utilizada pela Administração Pública Federal (APF) para garantir a sustentação e o provimento de serviços de TI aos seus usuários e ao público em geral. Os contratos de terceirização de TIC são necessários para que os órgãos da Administração Pública obtenham os serviços com a qualidade necessária, o que requer muitas vezes um nível de especialização em determinadas áreas de conhecimento que não está disponível no seu quadro de servidores.

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

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

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

7.4. Na tabela abaixo seguem os critérios para definição do impacto das requisições e incidentes.

| Impacto | Fatos Determinantes |
|-----------|--|
| Altíssimo | <ul style="list-style-type: none">· Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional do CONTRATANTE.· Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou sensíveis.· Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TI prestados à população.· Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP. |
| Alto | <ul style="list-style-type: none">· Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização.· Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais. |
| Elevado | <ul style="list-style-type: none">· A falha impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário).· O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal. |
| Médio | <ul style="list-style-type: none">· A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários.· O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão. |

| | |
|-------|---|
| | · Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário. |
| Baixo | · O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação. · O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência. · A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário. |

Tabela 2: Critério do Impacto

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

| Urgência | Fatos Determinantes |
|----------|---|
| Crítica | · O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente. · O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo. · O sistema ou recurso é crítico ou sensível. · Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP. |
| Alta | · O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível. · O sistema ou recurso é essencial. |
| Média | · O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível. · Definido para usuários comuns. |
| Baixa | · Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata. · O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori. |

Tabela 3: Critério da Urgência

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

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

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

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

| IMPACTO | URGÊNCIA | | | |
|-----------|----------|-------|------|---------|
| | BAIXA | MÉDIA | ALTA | CRÍTICA |
| ALTÍSSIMO | 2 | 2 | 1 | 1 |
| ALTO | 3 | 2 | 2 | 1 |
| ELEVADO | 4 | 3 | 2 | 2 |
| MÉDIO | 4 | 4 | 3 | 2 |
| BAIXO | 5 | 4 | 3 | 3 |

Tabela 4: Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento

7.10. A CONTRATANTE estabeleceu critérios para classificação dos chamados em níveis de "impacto" e "urgência", seguindo as diretrizes estabelecidas.

7.11. O Anexo I-D - Catálogo de Serviços de TIC(8724239) vincula cada atendimento presente no catálogo com um determinado grau de impacto. O Anexo I-C - Sistemas e Recursos de TI (8723934) a serem suportados pela CONTRATADA estão no presente Termo de Referência, estabelecendo os requisitos de urgência para cada sistema ou recurso. Com base no cruzamento das informações é definida a prioridade de cada atendimento.

7.12. As classificações de "impacto" e "urgência" poderão ser revistas, assim como poderão ser incluídos novos itens no Catálogo de Serviços de TIC ou na relação de Sistemas e Recursos de TI, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE. Sempre que a requisição de serviço puder ser agendada para data posterior, ela deverá ter o "impacto" e a "urgência" definidos como "baixos", e deverá ser definida na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI uma data para sua execução conforme regra deste Termo de Referência. A fim de criar um limitador do esforço máximo necessário para o cumprimento dos níveis mínimos de serviços, as requisições classificadas como de prioridades "1" e "2" somadas não poderão exceder a 60% (sessenta por cento) das solicitações de incidentes e requisições do período mensal.

7.13. Caso os chamados classificados com prioridades "1" e "2" excedam o limite máximo de 60% das solicitações de incidentes e requisições em um determinado mês, não será observado pela CONTRATANTE o acordo de nível de serviço correspondente no que exceder o limite (em ambos os casos será observado o acordado para a prioridade "3").

7.14. O tempo de início de tratamento do chamado (TIT) é o tempo transcorrido desde o recebimento da comunicação do incidente ou requisição, por qualquer um dos canais disponíveis (chamada telefônica, e-mail, interface de autoatendimento web), e o seu consequente registro no sistema de requisição de serviço, até a sua atribuição no sistema ao técnico responsável pela primeira intervenção para a solução, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial

ou de forma remota.

7.15. No caso da requisição de serviço ou incidente ser feita por chamada telefônica ou por e-mail, o TIT é o intervalo entre o início do atendimento pelo atendente e a consequente geração do número do chamado até a efetiva designação de um colaborador para o atendimento dos incidentes e requisições (que poderá ser o próprio atendente, no caso de resolução do problema em primeiro nível).

7.16. O registro do "TIT" é, portanto, de responsabilidade exclusiva do atendimento remoto na central de serviços. No caso do atendimento via telefone ou por e-mail, deverão ser desconsideradas as estatísticas das chamadas inconclusas ou que não obtiverem êxito em transmitir completamente as informações relativas ao problema. O Tempo Máximo para Solução do Incidente (TMSI) é o tempo máximo para a resolução de um incidente e o Tempo Máximo para Solução da Requisição (TMSR) é o tempo máximo para a resolução de uma requisição, contado do momento do registro do chamado até o encerramento no sistema.

7.17. No que diz respeito ao atendimento presencial ao usuário, o tempo transcorrido em dias e horários não úteis (finais de semana, feriados e horários entre 22:00h e 07:00h) não será considerado para efeito do cálculo do TMSI e do TMSR.

7.18. O Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada (TMSP) é o tempo acordado com o cronograma proposto pelo CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA, não haverá indicador para medir o desempenho da CONTRATADA para Requisições Planejadas. O controle dessas requisições será realizado por meio dos Termos de Serviços.

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

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

Tabela 5: Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento

7.20. Caso a razão do incidente não seja conhecida, nos casos de recorrência de incidentes do mesmo tipo com diversos usuários, ou quando a abrangência do incidente extrapolar a necessidade individual do usuário solicitante deverá ser acionada a área de Apoio à Governança de TI para a Área de Infraestrutura e Serviço para análise do problema que provocou o(s) incidente(s) e para a busca da sua causa raiz.

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

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

7.23. A definição dos usuários VIPs é realizada de acordo com a posição de chefia ocupada dentro da estrutura organizacional. O número máximo de usuários VIP's previsto é de 100 (cem) usuários. Para qualquer um dos usuários definidos como "VIP", o impacto e a urgência do incidente ou requisição devem ser sempre classificados como "críticos", não importando a natureza do serviço afetado.

7.24. Visando atender ao padrão de qualidade dos serviços exigidos pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá:

7.24.1. 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.

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

7.24.3. 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.

7.24.4. 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.

7.25. 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. As respostas deverão ser enviadas à base de dados da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI. A CONTRATADA deverá armazenar todos os resultados das pesquisas de satisfação para a geração de relatórios e *dashboards*.

7.26. Os relatórios de pesquisa de satisfação serão utilizados como insumo para medição do Índice de Satisfação do Atendimento ao Usuário, entre os valores 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito). As pesquisas deverão ser realizadas de forma compulsória, podendo ou não utilizar algum mecanismo de amostragem, e o CONTRATANTE poderá também definir junto à CONTRATADA a realização de pesquisas em momentos específicos.

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

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

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

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

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

7.30. **Dos Chamados Escalados de Incidentes para Problemas**

7.30.1. Um **Incidente** é uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI, já um **Problema** é a existência de um erro cuja causa é desconhecida ou a recorrência de um incidente conhecido. A causa desconhecida de um ou mais **incidentes** será considerado **Problema**.

7.30.2. Um chamado determinado como Incidente só poderá ser escalado para Problema após a validação pelo CONTRATANTE da apresentação de proposta de solução do problema com a devida avaliação de impacto e cronograma feito pela CONTRATADA.

7.30.3. Caso um chamado de incidente tenha sido escalado errado, o tempo máximo de solução do chamado considerado será o da tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento.

7.30.4. Nos chamados escalados de incidente para problemas incidirão glosas conforme as definidas na tabela de Termo de Serviço (TRS).

7.31. **Das Requisições Planejadas:**

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

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

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

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

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

7.31.6. Seguem alguns exemplos de Requisições Planejadas desenvolvidas pela CONTRATANTE no período de fevereiro de 2018 a janeiro de 2019:

- Criação de ambiente na trilha de desenvolvimento para SEI 3.0;
- Atualização do SEI 2.6 para a versão SEI 3.0.;
- Organização de ambiente SALA COFRE CICCND-DF - Etapa 01;
- Reestruturação do ambiente de armazenamento de dados do MDH;
- Readequação de Recursos de VIRTUALIZAÇÃO;
- Implantação de certificado SSL para todos os sistemas;
- Implementação de ambiente para FTP (Protocolo de Transmissão de Arquivos) corporativo;
- Disponibilização de ambiente para implantação da solução VARONIS;
- Monitoração dos equipamentos de impressão - MJ IMPRESSORAS;
- Criação do ambiente de homologação solução Nextcloud para a Diretoria de Inteligência da SENASP (DINT);
- Criação de ambiente para ciência de dados para utilização da assessoria da SE (Secretaria Executiva);
- Monitoração dos servidores da trilha de teste Sistemas Operacionais LINUX;
- Instalação de equipamentos - Estações de Trabalho - Fase 1;
- Apoio na troca de equipamento - Parte Física FIREWALL - CICCND-DF;

- Implantação de serviço KMS (Key Management Server) SCCM para servidor único Microsoft;
- Espelhamento de servidores Banco de Dados - SQL SERVER;
- Upgrade do SGBD Postgres de Produção;
- Criação de repositório de arquivos criptografado Microsoft;
- Revisão de ambiente de DNS EXTERNO do MJSP;
- Reestruturação na troca de equipamento de FIREWALL - Parte Física;
- Monitoração dos servidores da trilha de produção Sistemas Operacionais LINUX;
- Criação de ambiente não produtivo para o sistema ORCRIM (Organizações Criminosas);
- Atualização do ambiente System Center Sistema Operacional Windows - Build SCCM;
- Monitoração de serviços de infraestrutura, Sistemas Operacionais Linux - Fase 2;
- Implementação da rotina da atualização de softwares de usuários;
- Implementação do Catalogo de Softwares WINDOWS - Application Catalog;
- Substituição de Firewall Penitenciária Federal;
- Continuação do processo de Centralização de Logs dos ambientes de aplicação MJSP;
- Substituição de equipamentos - 310 Máquinas dos usuários MJSP;
- Integração ZABBIX com TELEGRAM;
- Efetuar catalogação do patrimônio e testes de conectividade, limpeza de periféricos e validação de hardwares e softwares para disponibilizar os equipamentos de TIC para doação;
- Migração de Caixas de E-mail;
- Migração de aplicação com SGBD PostgreSQL para SQL Server.

7.31.7. A tabela abaixo demonstra a volumetria de Requisições Planejadas no MJSP de fevereiro de 2018 a janeiro de 2019.

| Grupo de Serviço e Serviços | Demandas | |
|-----------------------------|-------------|--------------|
| | Qtde. Anual | Média Mensal |
| Requisições Planejadas | 55 | 5 |

Tabela 6: Volumetria de Requisições Planejadas do MSJP de FEV/18 a JAN/19

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

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

7.31.10. Ao final da execução das Requisições Planejadas pela **CONTRATADA**, esta deverá realizar a atualização no Configuration Management Data Base (CMDB) dos Itens de Configuração (ICs) modificados ou incluídos, bem como atualizar a relação entre os ICs, caso a mudança venha a afetá-los. A não atualização do CMDB pela **CONTRATADA** implicará em falta e ensejará a aplicação das penalidades previstas.

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

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

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

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

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

7.31.16. A execução financeira das Demandas de Serviço faz parte da Contratação de Preço Fixo, a qual é paga mensalmente à **CONTRATADA** e serão utilizadas no controle das entregas para avaliação de possíveis glosas e sansão contratuais.

8. INFORMAÇÕES IMPORTANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

8.1. Os locais e horários de prestação dos serviços de atendimento presencial aos usuários de TI deverão ser prestados nos seguintes endereços:

| Localização da Prestação de Serviço | Estado |
|--|--------|
| MJSP – PALÁCIO DA JUSTIÇA – EDIFÍCIO SEDE – ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS – BRASÍLIA/DF | DF |
| MJSP – ANEXO I – ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS – BRASÍLIA/DF | DF |
| MJSP – ANEXO II – ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS – BRASÍLIA/DF | DF |
| MJSP – ARQUIVO CENTRAL – QUADRA 02 – SIG – BRASÍLIA/DF | DF |
| CICCN – SENASP – SETOR POLICIAL – ÁREA 05 – QUADRA 03 – BLOCO H – BRASÍLIA/DF | DF |
| FORÇA NACIONAL – ÁREA ESPECIAL Nº02 – SETOR SUL DO GAMA/DF | DF |
| FORÇA NACIONAL – SRS C – COMERCIAL B – CRUZEIRO VELHO/DF | DF |
| DRCI – SHOPPING ID – SCN – BRASÍLIA/DF | DF |
| DEPEN – ED.VICTORIA – QUADRA 03 – SCN – BRASÍLIA/DF | DF |
| SENASP - W3 Norte 510 – BRASÍLIA/DF | DF |
| PENITENCIÁRIA FEDERAL DE BRASÍLIA – Rodovia DF 465 - km 01 - Fazenda Papuda - São Sebastião-DF - CEP:70297-400 | DF |
| PENITENCIÁRIA FEDERAL DE RONDÔNIA – BR 364 – SÍTIO BOA ESPERANÇA – PORTO VELHO/RO | RO |
| PENITENCIÁRIA FEDERAL DO MATO GROSSO DO SUL – AVENIDA HENRIQUE BERTIM – CAMPO GRANDE/MS | MS |
| PENITENCIÁRIA FEDERAL DO PARANÁ – ÁREA RURAL – CATANDUVAS/PR | PR |
| PENITENCIÁRIA FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE – KM 12 – RODOVIA ESTADUAL – MOSSORÓ/RN | RN |

Tabela 7: Localização da Prestação de Serviço

8.2. A coordenação das atividades de atendimento presencial aos usuários e das áreas especializadas de TIC será realizada a partir das dependências da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - DTIC, localizada na Esplanada dos Ministérios no Palácio da Justiça, bloco T, CEP: 70064-900 – BRASÍLIA/DF.

8.3. Todos os deslocamentos das equipes que se fizerem necessários para o desenvolvimento das atividades contratadas serão de responsabilidade da CONTRATADA, através de meios que lhe convier.

8.4. Os horários de funcionamento dos sítios do CONTRATANTE são de segunda a sexta-feira, entre 07:00 horas e 22:00 horas.

8.5. Na estrutura física listada, o Ministério da Justiça e Segurança Pública presta atendimento à cerca de **6.460 (seis mil quatrocentos e sessenta) usuários** conforme tabela abaixo:

| Tipo de Usuário | Quantidade |
|-----------------------|--------------|
| Usuário de Sistema | 2.658 |
| Usuário Pessoa Física | 3.802 |
| Total | 6.460 |

Tabela 8: Usuários MJSP

8.6. Atualmente a Diretoria de Tecnologia da informação e Comunicação, através das suas diversas áreas de atuação, atende em torno de 3347 (três mil trezentos e quarenta e sete) chamados mês, a previsão com a adição dos sistemas SINDEC E CONSUMIDOR.GOV é que fique em torno de 3.473 (três mil quatrocentos e setenta e três) chamados mês. Para o cálculo foi considerado a média dos 12 meses (fevereiro de 2018 a Janeiro de 2019).

8.7. O quadro abaixo indica a média dos últimos 12 meses da quantidade de chamados por tipo de área especializada:

| Área Especializada | Quantidade de Chamados do CA | Quantidade de Chamados do SINDEC | Quantidade de Chamados CONSUMIDOR.GOV |
|---|------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|
| Atendimento a Usuário N1 | 877 | | |
| Atendimento a Usuário N2 | 1119 | | |
| Apoio à Governança de TIC para a Área de Infraestrutura e Serviço | 16 | | |
| Serviços Microsoft | 228 | | 1 |
| Serviços de Banco de Dados | 199 | 4 | |
| Aplicações, Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores | 571 | 122 | |
| Apoio a Processos de Segurança da Informação | 129 | | |
| Backup e Armazenamento de Dados | 32 | | |
| Infraestrutura Física de Data Center | 176 | | |
| Total | 3347 | 126 | 1 |
| Total Geral | | 3473 | |

Tabela 9: Quantidade de Chamados por Área Especializada

8.8. O quadro abaixo indica a média de chamados em um intervalo de 12 meses por localidade:

| Localidade | Quantidade de Chamados |
|--|------------------------|
| CICCN – SENASP – SETOR POLICIAL – ÁREA 05 – QUADRA 03 – BLOCO H – BRASÍLIA/DF | 100 |
| DEPEN – ED.VICTORIA – QUADRA 03 – SCN – BRASÍLIA/DF | 179 |
| DRCI – SHOPPING ID – SCN – BRASÍLIA/DF | 68 |
| FORÇA NACIONAL – ÁREA ESPECIAL Nº02 – SETOR SUL DO GAMA/DF | 18 |
| FORÇA NACIONAL – SRS C – COMERCIAL B – CRUZEIRO VELHO/DF | 4 |
| MJSP – ANEXO I – ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS – BRASÍLIA/DF | 102 |
| MJSP – ANEXO II – ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS – BRASÍLIA/DF | 1430 |
| MJSP – ARQUIVO CENTRAL – QUADRA 02 – SIG – BRASÍLIA/DF | 10 |
| MJSP – PALÁCIO DA JUSTIÇA – EDIFÍCIO SEDE – ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS – BRASÍLIA/DF | 1128 |
| SENASP - W3 Norte 510 – BRASÍLIA/DF | 16 |
| PENITENCIÁRIA FEDERAL DE BRASÍLIA – Rodovia DF 465 - km 01 - Fazenda Papuda - São Sebastião-DF | 34 |
| PENITENCIÁRIA FEDERAL DE RONDÔNIA – BR 364 – SÍTIO BOA ESPERANÇA – PORTO VELHO/RO | 42 |
| PENITENCIÁRIA FEDERAL DO MATO GROSSO DO SUL – AVENIDA HENRIQUE BERTIM – CAMPO GRANDE/MS | 66 |
| PENITENCIÁRIA FEDERAL DO PARANÁ – ÁREA RURAL – CATANDUVAS/PR | 83 |
| PENITENCIÁRIA FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE – KM 12 – RODOVIA ESTADUAL – MOSSORÓ/RN | 52 |
| SENASP – SHOPPING ID – SCN – BRASÍLIA/DF | 17 |
| Total Geral | 3347 |

Tabela 10: Quantidade de Chamados por Localidade

8.9. Pela tabela acima verifica-se uma média mensal de 3347 (três mil e trezentos e quarenta e sete) chamados. Cabe salientar que um chamado pode gerar uma ou diversas execuções. Citam-se 2 (dois) exemplos:

- Exemplo 1: Um chamado para instalar determinado software em 100 Desktops. Será realizada uma demanda com a criação de um script e a sua execução, totalizando duas execuções; e
- Exemplo 2: Um chamado para remanejamento de 50 Desktops. Será necessário desinstalar os equipamentos de um local e reinstalar em um outro local, gerando assim 50 execuções de desinstalação e mais 50 execuções de reinstalação no novo local.

8.10. Dessa forma, a CONTRATADA deve mensurar o custo de atendimento do número de chamados englobando os tipos de variância que podem vir a ocorrer.

8.11. O parque de ativos de TIC do MJSP cabe à CONTRATADA prover a configuração e infraestrutura de rede para funcionamento destes.

8.12. O parque de ativos de TIC compreende os equipamentos de rede e infraestrutura por Fabricante e Equipamento conforme **Anexo I-B - Parque de Ativos de TIC** (9527485).

8.13. O MJSP conta com um parque de sistemas e recursos de TI que prestam serviços interno e para sociedade. Nesse sentido, todos os sistemas e recursos disponíveis no MJSP são monitorados pela DTIC, cabendo a esta Diretoria prover a sustentação para que esses ativos prestem os serviços a que se propõem.

8.14. Cabe ressaltar, com base em critérios técnicos, que esses sistemas e recursos foram divididos em Categoria, Urgência e Impacto conforme **Anexo I-C - Sistemas e Recursos de TI** (8723934).

8.15. Para o dimensionamento da proposta deve ser levado em consideração o conteúdo do Anexo I-D - Catálogo de Serviços de TIC (8724239).

8.16. No atual cenário, o MJSP possui 2 links de comunicação (internet), devendo esses link's trabalharem em conjunto, provendo ao MJSP alta disponibilidade e capacidade de transmissão para a natureza dos serviços executados pelo Ministério.

| Operadora | Taxa de Transmissão (Mb) |
|-----------|--------------------------|
| Serpro | 370 |
| Telebrás | 200 |

Tabela 11: Links de Comunicação

8.17. O MJSP possui também uma Rede MPLS interligando as cinco Penitenciárias Federais. Abaixo segue tabela com os 14 (quatorze) links MPLS ativos no MJSP, a ativação de mais links depende da solicitação das áreas de negócio.

| DESCRIÇÃO DE PRODUTO E SERVIÇO | TAXA DE TRANSMISSÃO (Mbps) |
|---|----------------------------|
| DFL3000123 - Serviços de redes de telecomunicações de transporte de dados - MPLS (Multi Protocol Label Switching) - Concentrador Brasília | 250 |

| | |
|---|-----|
| DFL3000138 - Serviços de redes de telecomunicações de transporte de dados - MPLS (Multi Protocol Label Switching) - Concentrador Brasília | 250 |
| PRL3000162 - Serviços de redes de telecomunicações de transporte de dados - MPLS (Multi Protocol Label Switching) - DEPEN | 50 |
| MSL3000067 - Serviços de redes de telecomunicações de transporte de dados - MPLS (Multi Protocol Label Switching) - DEPEN | 50 |
| RNL3000065 - Serviços de redes de telecomunicações de transporte de dados - MPLS (Multi Protocol Label Switching) - DEPEN | 50 |
| ROL3000057 - Serviços de redes de telecomunicações de transporte de dados - MPLS (Multi Protocol Label Switching) - DEPEN | 50 |
| DFL3000122 - Serviços de redes de telecomunicações de transporte de dados - MPLS (Multi Protocol Label Switching) - DEPEN | 50 |
| DFL3000128 - Serviços de redes de telecomunicações de transporte de dados - MPLS (Multi Protocol Label Switching) - DFNSP | 16 |
| DFL3000143 - Serviços de redes de telecomunicações de transporte de dados - MPLS (Multi Protocol Label Switching) - SENASP | 6 |
| DFL3000142 - Serviços de redes de telecomunicações de transporte de dados - MPLS (Multi Protocol Label Switching) - SENASP | 30 |
| MSL3000070 - Serviços de redes de telecomunicações de transporte de dados - MPLS (Multi Protocol Label Switching) - DEPEN | 30 |
| RNL3000073 - Serviços de redes de telecomunicações de transporte de dados - MPLS (Multi Protocol Label Switching) - DEPEN | 30 |
| DFL3000139 - Serviços de redes de telecomunicações de transporte de dados - MPLS (Multi Protocol Label Switching) - DEPEN | 10 |

Tabela 12: Links MPLS Ativos

8.18. A rede MPLS interliga as cinco Penitenciárias Federais e o link do Serpro (Infovia) SERPRO conecta o CICCEN e o Núcleo Central conforme figura abaixo.

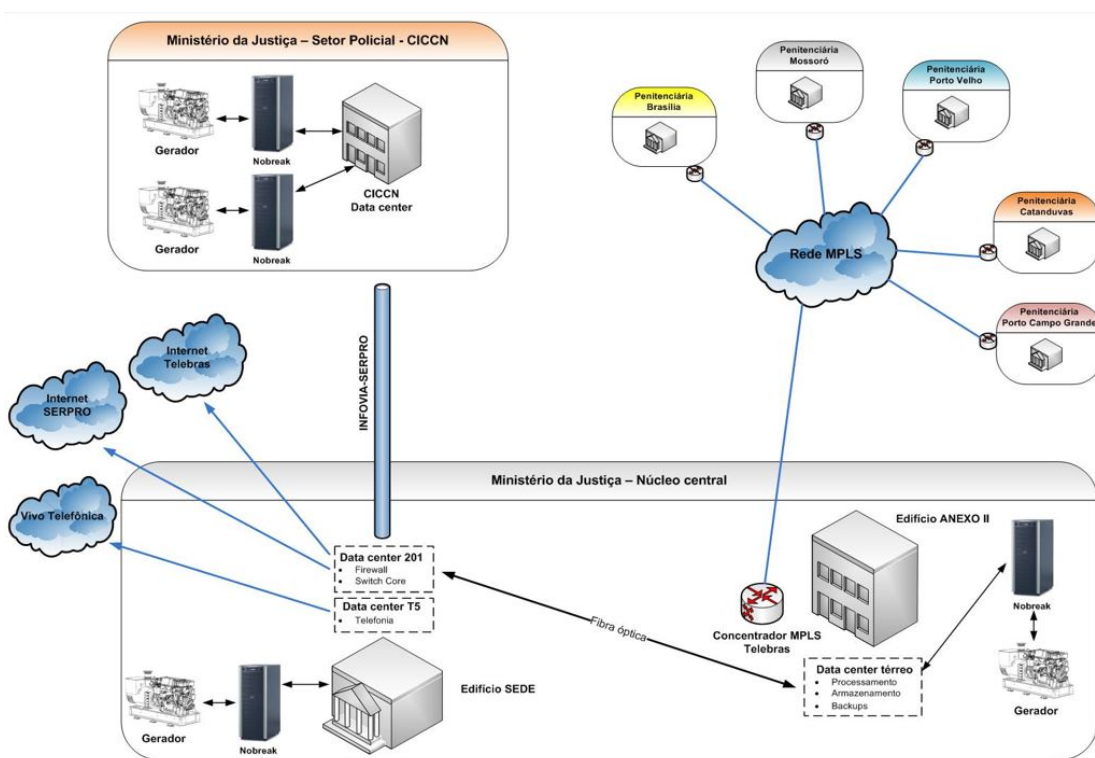


Figura 1: Cenário atual da infraestrutura de TIC do MJSP

8.19. **Data Center:**

8.19.1. Atualmente, o MJSP dispõe de infraestrutura de Data Center para suportar os diversos serviços suportados pela DTIC. Abaixo a tabela com os Data Center's em operação no ministério.

| ID | Funcionalidade | Localização |
|-------------------------------------|--|--|
| Data Center Edifício Sede | Firewall e Switch Core - Sala 201 | Esplanada dos Ministérios o Palácio da Justiça - Bloco T - Brasília/DF |
| | Telefonia - Sala T5 | |
| Data Center Anexo II | Processamento, Armazenamento e Backups além de 1 concentrador MPLS | Esplanada dos Ministérios o Palácio da Justiça - Bloco T - Brasília/DF |
| Data Center Setor Policial - CICCEN | Replicação do processamento e armazenamento | CICCEN – SENASP – Setor Policial – Área 05 – Quadra 03 – Bloco h – Brasília/DF |

Tabela 13: Localização dos Data Center's

8.20. Encontra-se em processo de planejamento da contratação a unificação dos Data Centers do Núcleo Central do MJSP conforme Figura abaixo. A topologia está sendo planejada para unificação de todos os CPD's, do núcleo central, em um único local físico. O trabalho de implantação será executado por empresa especializada para este fim. A previsão para implantação do novo Data Center é no ano de 2020.

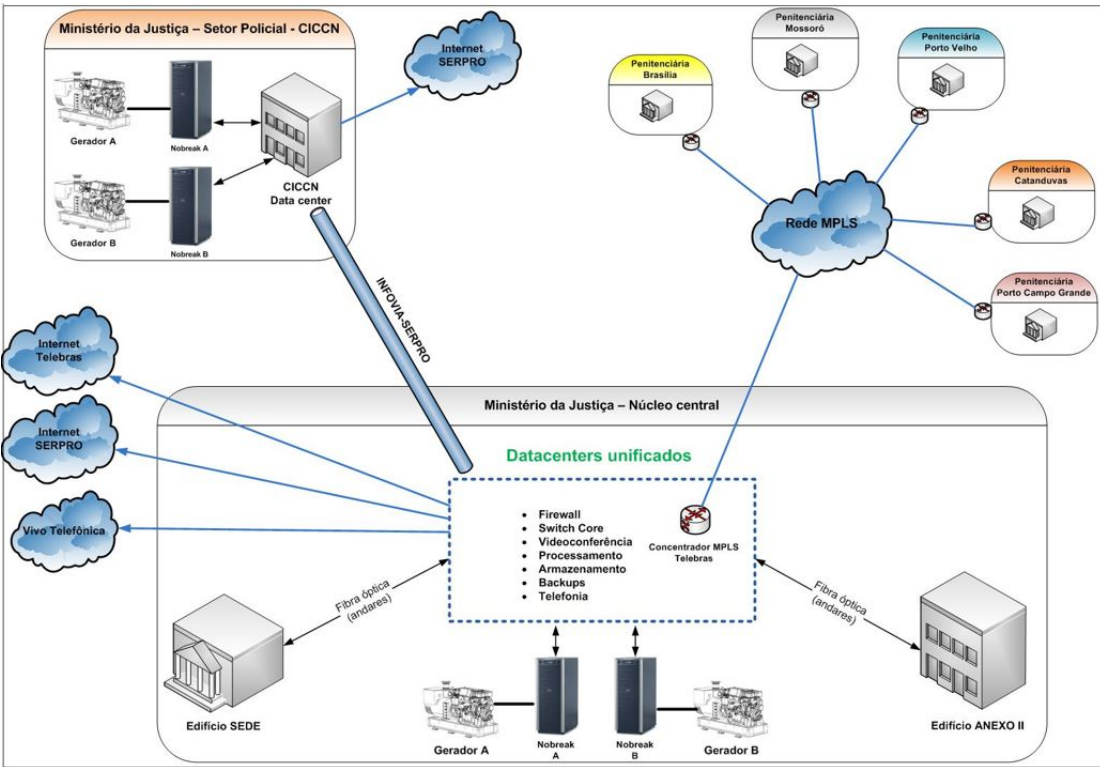


Figura 2: Cenário desejado da infraestrutura de TIC do MJSP

8.21. No cenário desejado é idealizado redundância entre o ambiente de servidores de virtualização do Data center MJSP e da Sala Cofre do Setor Policial (CICCEN) conforme figura abaixo.

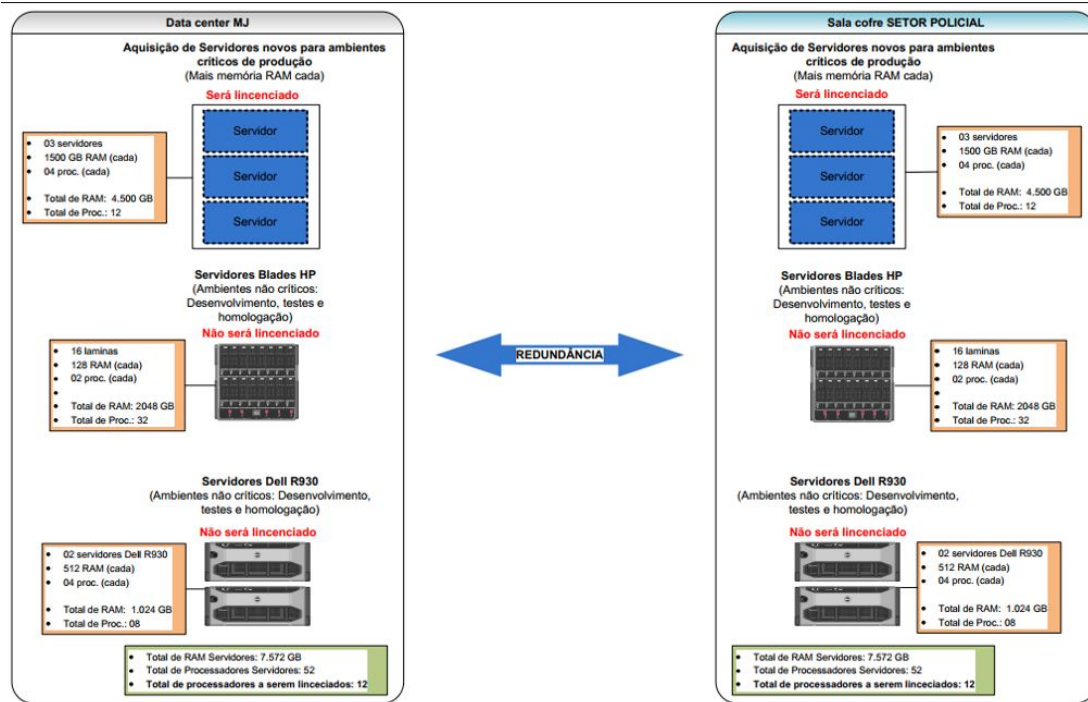


Figura 3: Cenário desejado redundância entre o ambiente de servidores de virtualização

9. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

9.1. Detalhamento dos serviços e Requisitos da Contratação

9.1.1. Requisitos Gerais da Contratação de Serviços

| IDENTIFICADOR | REQUISITO |
|---------------|---|
| | Prover serviço de suporte técnico remoto e local ao usuário de Tecnologia da Informação, com solução de atendimento via |

| | | |
|--|-------|---|
| Requisitos De Negócio | RNE1 | Prover serviço de suporte técnico remoto e local ao usuário de tecnologia da informação, com solução de atendimento via telefone, e-mail e registro de demandas em ferramenta ITSM. |
| | RNE2 | Prover serviço de apoio à governança de TI, que atuará na busca de causas raiz de problemas a partir das requisições de serviço tratadas nos demais níveis a fim de minimizar o impacto provocado pelas indisponibilidades, de formas proativa e reativa. |
| | RNE3 | Prover serviço de suporte técnico especializado à infraestrutura de Tecnologia da Informação, 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. Deverão criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas dentro da sua especialidade. Em função das restrições legais, se for script para solução de problemas de Segurança da Informação, a CONTRATADA precisará ser demandada, portanto, é necessário inserir a respectiva ressalva. |
| | RNE4 | Prover serviço de suporte técnico remoto e local diferenciado aos usuários de sistemas considerados críticos ou sensíveis, de acordo com as classificações de urgência e impacto. |
| | RNE5 | Cumprir níveis mínimos de serviço e propiciar aumento da disponibilidade dos sistemas e serviços. |
| | RNE6 | Apoiar técnica e operacionalmente a elaboração de normas, procedimentos, projetos e contratações na área de TI. |
| | RNE7 | Apoiar na prospecção de novas tecnologias. |
| | RNE8 | Prestar serviços alinhados às melhores práticas de mercado e de governo. |
| | RNE9 | Apoiar a implementação de processos eficientes de gerenciamento de serviços de TI, englobando a gestão de incidentes, problemas, eventos e riscos, requisições, acesso, ativos de hardware e software, configuração, mudanças, liberação, capacidade, disponibilidade, continuidade, catálogo de serviços e de níveis de serviço. |
| | RNE10 | Sob a orientação e supervisão do CONTRATANTE, implantar gráficos e <i>dashboards</i> contendo os dados referentes à verificação dos níveis mínimos de serviço e dos indicadores chave de desempenho, de acordo com o estabelecido neste documento. |
| | RNE11 | Apoiar a evolução dos mecanismos de segurança da informação. |
| Requisitos Legais | RLE1 | A CONTRATADA deverá cumprir os requisitos legais estabelecidos em CONTRATO, bem como os requisitos técnicos descritos neste documento e seus respectivos anexos. |
| | RLE2 | Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter as condições e os critérios técnicos de habilitação, conforme disposição legal. |
| | RLE3 | 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. |
| Requisitos de Manutenção | RMA1 | A CONTRATADA deverá prover garantia aos serviços prestados durante toda a vigência do CONTRATO. |
| Requisitos Temporais | RTP1 | A CONTRATADA deverá cumprir os prazos previstos, inclusive os descritos neste documento, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos. |
| Requisitos de Segurança da Informação | RSI1 | Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes de Governo relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, em especial a Instrução Normativa nº 01-GSI/PR e suas normas complementares, bem como a todos os normativos internos do CONTRATANTE que tratam do assunto, tais como a Política de Segurança da Informação do Ministério da Justiça e Segurança Pública. |
| | RSI2 | A empresa contratada para prestar os serviços deverá credenciar junto ao CONTRATANTE seus profissionais autorizados a operar presencialmente nos sítios do CONTRATANTE, e também aqueles que terão acesso aos sistemas corporativos. |
| | RSI3 | A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE – inclusive com a assinatura de termo apropriado de responsabilidade e manutenção de sigilo. |
| | RSI4 | Os colaboradores da CONTRATADA deverão se submeter à investigação social e de vida pregressa, a ser conduzida pela CONTRATADA, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança das informações ou a credibilidade do CONTRATANTE. |
| | RSI5 | A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 07 (sete) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE. |
| | RSI6 | Todas as informações as quais a CONTRATADA tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros. |
| | RSI7 | Os representantes, empregados e colaboradores da CONTRATADA deverão zelar pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados. |
| | RSI8 | Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade do CONTRATANTE e não poderão ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos pela CONTRATADA sem expressa autorização do CONTRATANTE, de acordo com os termos constantes em Termo de Sigilo a ser firmado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA. |
| | RSI9 | Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas. |
| Requisitos Socioambientais | RSA1 | A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, 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. |
| | RSA2 | 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. |
| | RSA3 | A CONTRATADA deverá instruir os seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE, autorizando a participação destes em eventos de capacitação e sensibilização promovidos pelo MJSP. |
| | RPI1 | O início da efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA deverá ocorrer a partir do fim da vigência do contrato atual de suporte técnico de TIC e a transferência de conhecimento deverá começar 30 (trinta) dias antes do fim dessa vigência, sendo este o Período de Transição Operacional (PTO). |
| | RPI2 | Durante o PTO a CONTRATADA deverá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto ao CONTRATANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio. Estas atividades serão realizadas de forma concomitante com a prestação de serviços dos contratos que virão a ser substituídos. |
| | | Após o PTO a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional com conhecimento de toda infraestrutura de TI da Diretoria |

| | | |
|---|------|--|
| Requisitos de Projeto e Implantação | RPI3 | Após o PTO, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de toda infraestrutura de TI da Diretoria de TIC do MJSP e das demais unidades, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio. |
| | RPI4 | Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a contratada deverá entregar o Plano de Implantação dos Serviços até 5 (cinco) dias antes do início efetivo da prestação dos serviços. |
| | RPI5 | O Período de Adaptação Operacional (PAO) 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. Durante este período, os níveis de serviço previstos em contrato serão progressivamente observados, na seguinte medida: nos dois primeiros meses, serão observados os níveis mínimos de serviço ajustados por um fator de 0,25; nos dois meses seguintes, serão observados os níveis mínimos de serviço ajustados por um fator de 0,5; e nos dois últimos meses serão observados os níveis mínimos de serviço ajustados por um fator de 0,75. Com o término do PAO, os níveis mínimos de serviço serão observados integralmente. |
| Requisitos de Experiência e Formação da Área | REX1 | 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. |
| | REX2 | 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. |
| | REX3 | 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 área especializada. |
| Requisitos de Metodologia de Trabalho | RMT1 | 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. |
| | RMT2 | A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento do CONTRATANTE. |
| | RMT3 | Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio de ferramenta de requisições de serviço e gestão de TI, ou via telefone através da Central de Atendimento também disponibilizados pela contratada, ou ainda via encaminhamento de e-mail. |
| | RMT4 | Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos 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 TI impactados pela atividade. |
| | RMT5 | Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TI, e também nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TI. |
| | RMT6 | 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. |
| | RMT7 | Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como COBIT v5 e ITIL v3 ou versão superior. |

Tabela 14: Requisitos Gerais da Contratação

9.1.2. Requisitos Específicos das Áreas Especializadas

9.1.2.1. Os colaboradores da CONTRATADA foram aqui divididos em 16 (dezesseis) especialidades distintas, de modo a refletir as características das atividades a serem desempenhadas e o perfil profissional dos executores das atividades.

| Nível de Atendimento | Serviços |
|----------------------------|---|
| Primeiro Nível (N1) | Atendimento a Usuário Nível 1 |
| | Supervisão Nível 1 |
| Segundo Nível (N2) | Atendimento a Usuário Nível 2 |
| | Supervisão Nível 2 |
| Terceiro Nível (N3) | Apoio à Governança de TIC para a Área de Infraestrutura e Serviço |
| | Serviços Microsoft |
| | Serviços de Banco de Dados |
| | Sistemas de Comunicação e Mensagens Eletrônicas |
| | Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância |
| | Apoio a Processos de Segurança da Informação |
| | Aplicações, Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores |
| | Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações |
| | Infraestrutura Física de Data Center |
| | Serviço de Backup e Armazenamento de Dados |
| | Supervisão Nível 3 |

Tabela 15: Áreas Especializadas

9.1.3. Cada uma das áreas especializadas será responsável por atuar em um determinado segmento da cadeia de prestação de serviços, de acordo com a sua especialidade, de modo a garantir a observância dos níveis de serviço e desempenho estabelecidos.

9.1.4. Para cada uma das áreas especializadas está definido um conjunto de atividades a serem executadas, conforme será detalhado nos itens na sequência. Além das atividades próprias de cada área, estão definidas atividades e atributos comuns às áreas especializadas conforme Tabela abaixo.

| ID | Requisito |
|----|--|
| 1 | Deverão atender aos chamados da fila sob sua responsabilidade |
| 2 | Deverão reportar a incidência de problemas ou a indisponibilidade de serviços para a área de Apoio à Governança de TI para a Área de Infraestrutura e Serviço |
| 3 | Deverão realizar todas as atividades típicas da sua especialidade, mesmo aquelas não explicitamente relacionadas |
| 4 | Deverão participar de reuniões com o CONTRATANTE e com as equipes de projeto, desde que previamente agendadas e para tratar de assuntos relativos à sua especialidade de atuação |
| 5 | Deverão comunicar qualquer incidente de segurança que coloquem em risco as instalações ou as informações do CONTRATANTE |
| 6 | Deverão produzir, sempre que demandado, relatórios de continuidade de negócios com indicadores de capacidade e disponibilidade dos recursos de TI e a projeção da sua utilização |
| 7 | Deverão criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas dentro da sua especialidade sempre que demandada. |
| 8 | Deverão monitorar de forma proativa a capacidade e a disponibilidade dos ativos sob sua responsabilidade |
| 9 | Deverão executar todas as atividades em concordância com as políticas de segurança da informação e de infraestrutura de TI do CONTRATANTE |
| 10 | Deverão abrir chamado junto a garantia e suporte especializado caso seja identificado problemas referente a garantia contratual de equipamento ou soluções de TI. |

Tabela 16: Requisitos Comuns às Áreas Especializadas

9.1.5. As áreas especializadas atuam em duas prestações básicas de serviços de Tecnologia da Informação: os serviços aos usuários (áreas especializadas de N1 e N2) e os serviços de infraestrutura (demais áreas especializadas). As duas prestações de serviços se complementam, uma vez que o atendimento a uma requisição de usuário pode dar origem a uma intervenção na infraestrutura, ou a necessidade de alteração de um item na infraestrutura pode demandar intervenções nas estações de usuário.

9.1.6. O atendimento das solicitações de serviço se dará em três níveis, de acordo com o estabelecido no ITIL v3. O primeiro nível é o atendimento usuário N1, através do centro de chamados. Caso o atendimento não possa ser resolvido remotamente pelo N1, poderá ser escalado para o segundo nível, de atendimento a usuário que poderá resolver presencialmente ou remoto.

9.1.7. 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 áreas especializadas de infraestrutura.

9.1.8. Área Especializada I – Atendimento a Usuário Nível 1

9.1.8.1. O atendimento ao usuário nível 1 (N1) consiste na oferta de Central de Atendimento (Service Desk) aos usuários dos serviços de TIC do Ministério da Justiça e Segurança Pública, responsável pelo restabelecimento da operação normal dos serviços dos usuários o mais rápido possível, prestando informações, registrando solicitações e solucionando requisições e incidentes em primeiro nível e/ou classificando e escalando as requisições, incidentes e problemas para os níveis seguintes.

9.1.8.2. A atuação da Área Especializada de atendimento a usuário nível 1 é relativa a todos os recursos computacionais dos usuários de TI, tais como: estações de trabalho, periféricos, sistemas, produtos corporativos, soluções e serviços disponíveis na intranet e internet.

9.1.8.3. O Atendimento ao Usuário nível 1 será realizado por profissionais qualificados e com perfil adequado para esta tarefa, utilizando o sistema de gestão de requisições e a base de conhecimentos informatizada, que conterão as questões mais comuns e as respectivas respostas para a resolução de problemas ou falhas em sistemas e equipamentos.

9.1.8.4. A Área de Atendimento a Usuário N1 será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL de Gestão de Requisições, Gestão de Incidentes, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software e Gestão da Base de Conhecimentos, dentro do escopo da sua área de atuação.

| IDENTIFICADOR | REQUISITO | |
|---|-----------|--|
| Canais de Acesso ao Atendimento | I. 1 | Atendimento de chamadas telefônicas por meio de central de atendimento a ser provida pela CONTRATANTE. |
| | I. 2 | Registro dos chamados em ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI a ser implantada na rede do CONTRATANTE. |
| | I. 3 | Correspondências eletrônicas (e-mail), recebidas dos usuários demandando prestação de serviços. |
| Requisitos de Infraestrutura de Atendimento | I. 4 | Catálogo de serviços disponível via web, com ferramenta de chat integrado, em esquema de autoatendimento. Este catálogo deverá estar integrado à ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI. |
| | I. 5 | A CONTRATANTE poderá gravar e o armazenar diálogos entre os atendentes e os usuários. |
| | I. 6 | 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). |
| | I. 7 | 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 TI. |
| | I. 8 | A central de atendimento é a porta única de entrada das requisições e incidentes reportados pelos usuários internos e externos dos serviços de TI do CONTRATANTE, e tem por objetivo receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar, resolver problemas, analisar falhas e incidentes e solucionar dúvidas e solicitações dos usuários a partir de consultas à base de conhecimentos. Esse serviço busca padronizar os atendimentos, agilizar o processo de |

| | | | |
|-----------------------|---|--|---|
| | | esclarecimento de dúvidas e o atendimento de solicitações de forma remota. | |
| | I. 9 | O serviço deverá ser prestado através dos canais de acesso ao atendimento descritos acima, com o apoio de consultas à base de conhecimentos e com a utilização de ferramenta de acesso remoto. | |
| | I. 10 | 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. | |
| | I. 11 | Os chamados atendidos pelo serviço de suporte em primeiro nível somente devem ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação de "script" utilizado, quando aplicável, e demais informações necessárias à geração de estatísticas por tipo de atendimento. | |
| | I. 12 | 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 áreas especializadas de infraestrutura, seguindo os scripts pré-definidos. | |
| | I. 13 | Caso o incidente reportado esteja relacionado com problemas ou indisponibilidade de serviços ou sistemas de uso coletivo, o chamado deverá ser direcionado para a área de apoio à governança de TI. 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. | |
| | I. 14 | A área de atendimento de nível 1 deverá manter continuamente atualizada a base de conhecimento integrada à plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TI, com os roteiros de atendimento (scripts) predefinidos para as requisições já conhecidas. | |
| | I. 15 | 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. | |
| | I. 16 | Prestar o primeiro atendimento aos usuários de recursos e soluções de TI que acessam a central de atendimento. | |
| | I. 17 | Identificar cada usuário que realiza uma requisição de serviço no sistema, mantendo atualizados os registros históricos de demandas. | |
| | I. 18 | 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. | |
| Requisitos de Serviço | I. 19 | Escalar as demandas para as demais áreas especializadas, nos casos em que o provimento da solução ultrapasse a competência ou os meios do atendimento em primeiro nível, ou para a área de apoio à governança de TI, nos casos em que os incidentes reportados sejam relativos a problemas ou indisponibilidade em serviços ou sistemas, e também nos casos onde exista um script pré-definido de atendimento determinando tal procedimento. | |
| | I. 20 | Acompanhar as demandas encaminhadas para o suporte e garantia de equipamentos ou soluções de TI abertos, reportando o andamento e acompanhando os prazos definidos pela CONTRATANTE. | |
| | I. 21 | Incorporar novos scripts de atendimento e de repasse de informações que serão encaminhados diretamente pela DTIC ao supervisor de atendimento, ou serão enviados pela área gestora do sistema por meio de inserção de novos procedimentos no painel de informações, procedimentos estes que deverão ser homologados pela DTIC. | |
| | I. 22 | 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). | |
| | I. 23 | Identificar e reportar falhas nos roteiros de atendimento, bem como nos procedimentos e outros documentos de conhecimento, ao supervisor de atendimento nível 1. | |
| | I. 24 | Alertar usuários sobre indisponibilidades em serviços provocadas por incidentes e também por interrupções programadas. | |
| | I. 25 | Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte nível 1 quanto ao uso de aplicativos e sistemas corporativos de informações utilizados pelo MJSP. | |
| | I. 26 | Analisar e informar à supervisão sobre discrepâncias detectadas nas configurações de equipamentos durante o processo de atendimento. | |
| | I. 27 | Apoiar os usuários na utilização de navegadores de internet, gerenciadores de e-mail e demais softwares de uso geral. | |
| | I. 28 | Informar, sugerir e orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e serviços de informática. | |
| | I. 29 | Acessar remotamente as estações de trabalho dos usuários, buscando a resolução das requisições e dos incidentes. | |
| | I. 30 | Receber, registrar e encaminhar solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos sistemas e aplicativos. | |
| | I. 31 | Retomar chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato. | |
| | I. 32 | Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte nível 1 sobre procedimentos, configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática. | |
| | I. 33 | Realizar acompanhamento de pós-atendimento junto aos usuários de soluções de TI, visando averiguar o nível de satisfação com os serviços prestados pela central de atendimento. | |
| | I. 34 | Apoiar a elaboração de relatório gerencial de serviços para aferir o índice de satisfação dos usuários, com periodicidade no mínimo mensal. | |
| | Requisitos de Disponibilidade | I. 35 | As atividades de atendimento nível 1 ao usuário deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 07:00 horas e 22:00 horas dos dias úteis. Excepcionalmente, os serviços poderão estar disponíveis também em dias não úteis de acordo com necessidade da contratante, desde que previamente acordado. |
| | Requisitos de Qualificação da Área | I. 36 | Todos os integrantes da área devem possuir ensino médio técnico em informática ou curso técnico em informática completo em instituição reconhecida pelo Ministério da Educação, ou curso superior em andamento na área de informática em instituição reconhecida pelo Ministério da Educação. |
| | | I. 37 | Todos os integrantes da área devem possuir certificação ITILv3 Foundation ou versão superior. |
| | | I. 38 | Todos os integrantes da área devem possuir certificação Microsoft Certified Solutions Associate on Windows 10 (MCSA Win10), exames 70-697 e 70-698. |
| I. 39 | Todos os integrantes da área devem possuir no mínimo, 1 (um) ano em atividades relacionadas à suporte remoto via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção) em sistemas operacionais Windows 8 e 10 | | |

I. 39 ou superior, Microsoft office versões 2016 e 365 e softwares necessários para o desenvolvimento das atividades laborais.

Tabela 17: Atendimento a Usuário Nível 1

9.1.9. Área Especializada II - Supervisão Nível 1

9.1.9.1. A contratada deverá definir supervisor das atividades desempenhadas pela área especializada Supervisão Nível 1, de acordo com os requisitos da tabela abaixo. Este supervisor será responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas por esta área especializada, e não poderá ser responsável pela execução de atividades operacionais.

| IDENTIFICADOR | REQUISITO | |
|--|--|--|
| Requisitos de Supervisão | II. 1 | Deverá supervisionar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos. |
| | II. 2 | Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura. |
| | II. 3 | Aperfeiçoar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade. |
| | II. 4 | Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA. |
| | II. 5 | Participar de reuniões mensais com representantes do CONTRATANTE para a avaliação de desempenho em relação aos níveis de serviço contratados. |
| | II. 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 área de atendimento nível 1. |
| | II. 7 | Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades desempenhadas pela área de atendimento nível 1, a partir dos chamados finalizados em primeiro nível no sistema de requisição de serviço. |
| | II. 8 | Acompanhar e gerenciar o desempenho dos técnicos responsáveis pelo atendimento nível 1. |
| | II. 9 | Efetuar a constante análise do fluxo de chamadas e do dimensionamento das operações, buscando alternativas para maximizar a produtividade das áreas. |
| | II. 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. |
| | II. 11 | Prover a equipe de gestão do contrato com os relatórios técnicos e gerenciais suficientes para a comprovação das atividades desempenhadas. |
| | II. 12 | Gerir a atualização das bases de dados de configuração de ativos e de conhecimentos. |
| | II. 13 | Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços definidos contratualmente. |
| | II. 14 | Otimizar a distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência. |
| | II. 15 | Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE. |
| | Requisitos de Disponibilidade | II. 16 |
| II. 17 | As atividades de supervisão deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 07:00 horas e 22:00 horas dos dias úteis. | |
| Requisitos de Qualificação Técnica da Supervisão | II. 18 | Todos os integrantes da área deve possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação. |
| | II. 19 | Todos os integrantes da área deve possuir no mínimo 3 (três) anos de experiência com líder de equipe de atendimento aos usuários de TIC através de boas práticas ITIL de gerenciamento de eventos, gerenciamento de requisições de serviço e gerenciamento de incidentes. |
| | II. 20 | No mínimo um integrante da área deve possuir no mínimo 3 (três) anos em ferramenta (software) para registro, acompanhamento e suporte aos processos de gerenciamento de serviços. |
| | II. 21 | Todos os integrantes da área devem possuir certificação ITIL Foundation Certified v3 ou superior. |
| | II. 22 | No mínimo um integrante da área deve possuir certificação Scrum Foundation Professional Certificate (SFPC) ou superior. |
| | II. 23 | Todos os integrantes da área devem possuir certificação Microsoft Certified Solutions Associate on Windows 10 (MCSA Win10), exames 70-697 e 70-698. |

Tabela 18: Supervisão Nível 1

9.1.10. Área Especializada III– Atendimento a Usuário Nível 2

9.1.10.1. O atendimento a usuário nível 2 é responsável pela atuação in loco ou remotamente, solucionando as demandas de usuários não resolvidas via atendimento no primeiro nível de atendimento, e também na instalação, distribuição e/ou redistribuição de equipamentos.

9.1.10.2. O atendimento a usuário Nível 2 compreende o recebimento, análise, acompanhamento e a solução das requisições e incidentes de hardware, software, produtos, serviços e soluções disponibilizadas aos usuários da rede corporativa e aos seus dispositivos, assim como a instalação, configuração e distribuição de dispositivos, tanto devido a novas aquisições como para atender demandas pontuais.

9.1.10.3. Será previsto o atendimento 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. A área de atendimento a usuário nível 2 será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL de Gestão de Requisições, Gestão de Incidentes, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão da Base de Conhecimentos e Gestão de Configuração, dentro do escopo da sua área de atuação.

| IDENTIFICADOR | REQUISITO | | |
|-----------------------|------------------------------------|---|--|
| Canais de Acesso | III. 1 | O atendimento nível 2 será prestado a partir do escalamento do chamado pela central de atendimento. A partir dos dados registrados quando da abertura do chamado, os técnicos se deslocarão ao local do incidente, em qualquer um dos sítios relacionados neste documento. | |
| | III. 2 | Os chamados previamente classificados pela central de atendimento nível 1 e escalados para o atendimento nível 2 serão atendidos de acordo com o seu nível de prioridade, estabelecido em função do impacto e da urgência da solicitação. Usuários definidos como VIP terão preferência na classificação de impacto e urgência, e terão prioridade no atendimento. | |
| Requisitos de Negócio | III. 3 | Executar todos os atendimentos técnicos presenciais ou remotamente aos usuários de TI, envolvendo hardware e software. | |
| | III. 4 | Executar a instalação, configuração, monitoramento, manutenção, avaliação e acompanhamento dos sistemas de segurança e Antivírus para estações de trabalho sempre que demandado pela área de TIC do CONTRATANTE. | |
| | III. 5 | Executar serviços de manutenção preventiva de hardware e software. | |
| | III. 6 | Executar serviços de higienização de hardware. | |
| | III. 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. | |
| | III. 8 | Realizar a configuração e formatação de microcomputadores e notebooks. | |
| | III. 9 | Instalar ou substituir impressoras e scanners (não incluídos no contrato de outsourcing de impressão do MJSP), leitores biométricos de ponto e outros periféricos. | |
| | III. 10 | Monitoração e apoio na configuração da rede de impressoras e scanners do contrato de outsourcing de impressão do MJSP. | |
| | III. 11 | Esclarecer dúvidas sobre o manuseio de equipamentos de informática e sobre a utilização de aplicativos. | |
| | III. 12 | Acompanhar o registro dos bens de informática do CONTRATANTE. | |
| | III. 13 | Realizar a instalação, configuração e habilitação necessárias para que os dispositivos eletrônicos funcionem adequadamente na infraestrutura elétrica e de rede local existente. | |
| | III. 14 | Instalar e configurar softwares utilizados nas estações de trabalho do CONTRATANTE. | |
| | III. 15 | Realizar o gerenciamento e controle das licenças de softwares. | |
| | III. 16 | Apoiar a elaboração e manter atualizado o inventário de ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação (hardware, software), revisando-o sempre que solicitado pela DTIC. | |
| | III. 17 | Encerrar as requisições de serviço e incidentes corretamente atendidas, registrando detalhadamente no sistema todas as medidas tomadas e os itens da base de conhecimento utilizados, se for o caso. | |
| | III. 18 | Acompanhar a prestação do serviço de videoconferência nas unidades do MJSP, incluído testes de conexão, agendamento e suporte nível 2 aos usuários da videoconferência. | |
| | III. 19 | 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 MJSP. | |
| | III. 20 | Apoiar na recepção, montagem e teste de software e hardware adquiridos ou desenvolvidos pelo CONTRATANTE. | |
| | III. 21 | Reportar as ocorrências à supervisão do suporte nível 2, registrando os diagnósticos de falhas em microcomputadores e periféricos. | |
| | III. 22 | Identificar com precisão o serviço ou sistema de origem do incidente. | |
| | III. 23 | Acionar fornecedores de suporte e assistência técnica, quando necessário (por exemplo, em caso de vigência da garantia de produtos de informática). | |
| | III. 24 | Escalar chamados para a área 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 TI. Acompanhar o fluxo e os prazos de atendimento. | |
| | III. 25 | Reportar incidentes e problemas similares ou recorrentes para a área especializada de apoio à governança, a fim de determinar a sua causa raiz. | |
| | III. 26 | Alimentar a base de conhecimento com as soluções adotadas para os chamados, para que possam ser também utilizadas pela área de atendimento nível 1 em ocorrências posteriores. | |
| | III. 27 | Gerar imagens de desktops e notebooks para instalação e recuperação rápida do sistema operacional, restaurá-las quando da instalação de novos equipamentos. | |
| | III. 28 | Operacionalizar o VideoWall do Núcleo de Operações e Controle da DTIC, para a apresentação dos dashboards e indicadores a partir dos sistemas informatizados. | |
| | III. 29 | Garantir a padronização e a aplicação das regras de compliance definidas para estações de trabalho e notebooks. | |
| | III. 30 | Realizar atendimento nível 2 diferenciado e especializado aos grupos de usuários internos definidos pela DTIC (usuários VIPs), e também dos incidentes e requisições de alta complexidade (atendimento especial), de acordo com os requisitos definidos de impacto e urgência. | |
| | III. 31 | Realizar recolhimento de Equipamentos de TIC juntos aos usuários do MJSP para elaboração de laudos técnicos. | |
| | III. 32 | Realizar a elaboração de Laudos Técnicos de Equipamentos de TIC na devolução destes pelos usuários do MJSP. | |
| | III. 33 | Realizar entrega de Equipamentos de TIC na área responsável pela guarda dos equipamentos. | |
| | Requisitos de Disponibilidade | III. 34 | As atividades de atendimento N2 deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 07:00 horas e 22:00 horas dos dias úteis. Excepcionalmente poderão ocorrer atividades de Requisições Planejadas além do período estipulado anteriormente, inclusive nos finais de semanas e feriados. |
| | Requisitos de Qualificação da Área | III. 35 | Todos os integrantes da área devem possuir ensino médio técnico em informática ou curso técnico em informática completo em instituição reconhecida pelo Ministério da Educação, ou curso superior em andamento na área de informática em instituição reconhecida pelo Ministério da Educação. |
| III. 36 | | Todos os integrantes da área devem possuir no mínimo, 2 (dois) anos em atividades relacionadas à suporte local e remoto via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção) em sistemas operacionais Windows 8, 10 ou superior, Microsoft office versões 2016 e 365 ou superior, e softwares necessários para o desenvolvimento das atividades laborais, em manutenção de microcomputadores. | |
| III. 37 | | Todos os integrantes da área devem possuir certificação Microsoft Certified Solutions Associate on Windows 10 (MCSA Win10), exames 70-697 e 70-698. | |
| III. 38 | | Todos os integrantes da área com declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso de montagem, manutenção e configuração de computadores, com carga horária mínima de 60 horas | |

Tabela 19: Atendimento a Usuário Nível 2

9.1.11. Área Especializada IV - Supervisão Nível 2

9.1.11.1. A contratada deverá definir supervisor das atividades desempenhadas pela área especializada nível 2, de acordo com os requisitos da tabela abaixo. Este supervisor será responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas por esta área especializada, e não poderá ser responsável pela execução de atividades operacionais.

| IDENTIFICADOR | REQUISITO | | |
|--|-------------------------------|---|--|
| Requisitos de Supervisão | IV. 1 | Acompanhar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos. | |
| | IV. 2 | Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura. | |
| | IV. 3 | Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade. | |
| | IV. 4 | Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA. | |
| | IV. 5 | Participar de reuniões mensais com representantes do CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados. | |
| | IV. 6 | Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades de suporte nível 2, a partir dos chamados finalizados por esta equipe no sistema de requisição de serviço. | |
| | IV. 7 | Disponibilizar os relatórios gerenciais com informações satisfação dos usuários em relação às atividades de suporte nível 2 sobre os indicadores de nível de serviço e grau de | |
| | IV. 8 | Acompanhar e gerenciar o desempenho dos técnicos de suporte presencial. | |
| | IV. 9 | Priorizar os atendimentos mais críticos na escala de prioridades, de acordo com o definido neste documento, assim como aqueles que o CONTRATANTE definir como críticos. | |
| | IV. 10 | Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos. | |
| | IV. 11 | 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). | |
| | IV. 12 | 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. | |
| | IV. 13 | Comunicar à DTIC 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. | |
| | IV. 14 | Cuidar da correta alocação dos recursos humanos disponíveis para as atividades de suporte presencial. | |
| | IV. 15 | Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE. | |
| | IV. 16 | Apoiar a gestão do inventário de estações de trabalho, impressoras e outros equipamentos utilizados pelos usuários finais de TI. | |
| | Requisitos de Disponibilidade | IV. 17 | Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelas estações de trabalho (desktops e notebooks Windows XP, 7, 8 ou superiores), de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pelo CONTRATANTE, a fim de implementar as políticas de compliance para os desktops/notebooks corporativos. |
| | | IV. 18 | Colaborar com a implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de ITIL v3 ou versão superior – Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Requisição, Gerenciamento de Acesso, Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Base de Conhecimentos. |
| Requisitos de Qualificação Técnica da Supervisão | IV. 19 | As atividades de supervisão deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 07:00 horas e 22:00 horas dos dias úteis. Excepcionalmente poderão ocorrer atividades de Requisições Planejadas além do período estipulado anteriormente. | |
| | IV. 20 | Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação. | |
| | IV. 21 | Todos os integrantes da área devem possuir 3 (três) anos de experiência com líder ou supervisor de equipe de atendimento aos usuários de TIC através de boas práticas ITIL de gerenciamento de eventos, gerenciamento de requisições de serviço e gerenciamento de incidentes. | |
| | IV. 22 | No mínimo um integrante da área deve possuir no mínimo 3 (três) anos em ferramenta (software) para registro, acompanhamento e suporte aos processos de gerenciamento de serviços. | |
| | IV. 23 | Todos os integrantes da área devem possuir certificação ITIL Foundation Certified v3 ou superior. | |
| | IV. 24 | No mínimo um integrante da área deve possuir certificação Scrum Foundation Professional Certificate (SFPC) ou superior. | |
| | IV. 25 | Todos os integrantes da área devem possuir certificação Microsoft Certified Solutions Associate on Windows 10 (MCSA Win10), exames 70-697 e 70-698. | |

Tabela 20: Supervisão Nível 2

9.1.12. Área especializada V– Apoio à Governança de TIC para a Área de Infraestrutura e Serviço

9.1.12.1. A área especializada de Apoio à Governança de TIC para a Área de Infraestrutura e Serviço deve assegurar que o gerenciamento de problemas promova o uso estruturado dos recursos e a manutenção da qualidade do suporte ao usuário e à infraestrutura, visando prevenir e reduzir os incidentes e identificar a causa-raiz dos problemas, além de controlar o fluxo de mudanças no ambiente de TIC e realizar as análises necessárias para a verificação proativa do ambiente.

9.1.12.2. Esta área tem por finalidade investigar os 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. Além disso, deve atuar de forma proativa, antecipando e sugerindo medidas para evitar ou mitigar a ocorrência de novos incidentes.

9.1.12.3. Será responsável por apoiar o desenho, a documentação, a implantação e a melhoria

continua dos processos inerentes às melhores práticas para o gerenciamento de serviços de TIC. A Equipe de apoio à governança de TIC para a Área de Infraestrutura e Serviço será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL v3 ou versão superior de Gestão de Problemas, Gestão de Eventos e Riscos de TI, Gestão de Mudanças, Gestão de Liberação, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão do Catálogo de Serviços, Gestão da Capacidade e Gestão da Disponibilidade.

| IDENTIFICADOR | REQUISITO |
|---------------|--|
| V. 1 | Coordenar o registro de informações nas Bases de Dados de Conhecimentos, de Itens de Configuração e de Ativos de Serviço (Hardware e Software). |
| V. 2 | Investigar e detectar causas-raiz através da análise dos incidentes ocorridos. |
| V. 3 | Atender aos incidentes reportados através dos canais de atendimento ao usuário, encaminhando ações para a solução juntamente com as áreas especializadas de infraestrutura envolvidas. |
| V. 4 | Isolar a causa raiz de problemas e encaminhar a solução em conjunto com as áreas especializadas, através da abertura ou do encaminhamento de chamados. |
| V. 5 | Verificar a existência de multiplicidade de incidentes reportados relativos a um problema, agrupá-los e tratá-los de forma conjunta. |
| V. 6 | Elaborar recomendações para implementar mudanças. |
| V. 7 | Programar as mudanças necessárias para a resolução de incidentes no ambiente de TI, e controlar o seu fluxo de aprovação. Obter e registrar o feedback do cliente em relação ao sucesso das mudanças implementadas. |
| V. 8 | Cuidar da comunicação de todas as partes envolvidas ou afetadas por mudanças no ambiente de TI. |
| V. 9 | Controlar as mudanças relacionadas com alterações preventivas, corretivas ou evolutivas nos sistemas corporativos e no ambiente de TI. |
| V. 10 | Implementar soluções preventivas reavaliando os processos existentes. |
| V. 11 | Analisar incidentes e produzir estatísticas operacionais. |
| V. 12 | Registrar e priorizar problemas documentando os erros conhecidos na base de conhecimento. |
| V. 13 | Recomendar soluções alternativas quando a solução definitiva não for possível. |
| V. 14 | Implementar soluções preventivas. |
| V. 15 | Reportar ao CONTRATANTE as posturas técnicas e institucionais que, no seu entendimento, afetam direta ou indiretamente os serviços de gerência de problemas, incidentes e mudanças. |
| V. 16 | Apoiar a equipe de gestão de serviços do CONTRATANTE na definição das mudanças que serão adotadas, considerando os aspectos relativos a prioridades (impacto, urgência) e categorias de mudanças (padronizadas e não padronizadas). |
| V. 17 | Administrar o fluxo de informações relativas às mudanças em processos de negócio e procedimentos do CONTRATANTE, em conjunto com a DTIC e com os gestores das áreas de negócio, e transmitir estas informações às áreas de atendimento de nível 1 e nível 2. |
| V. 18 | Centralizar e coordenar a comunicação de problemas ou indisponibilidades reportadas pelas equipes de monitoramento e de suporte especializado, transmitindo as informações sobre o tempo de retorno à normalidade para as áreas de atendimento nível 1 e nível 2. |
| V. 19 | Centralizar, administrar e priorizar todas as requisições de mudança (RFC -Requests for Change) encaminhadas pela área de desenvolvimento de sistemas. |
| V. 20 | Definir, em conjunto com a equipe de gestão de serviços do CONTRATANTE, o nível de controle e de detalhamento de dados que serão utilizados para a execução dos serviços de gerência de mudanças. |
| V. 21 | Apoiar a elaboração de planos e projetos de mudanças que afetem ou possam afetar configurações, qualidade, desempenho e disponibilidade dos componentes de serviços entregues e disponibilizados aos usuários, tais como sistemas, equipamentos, documentação técnica/normativa, instalações etc. |
| V. 22 | Apoiar na elaboração de normas e documentação previstas no ITIL v3 foundation ou superior. |
| V. 23 | Gerenciar os processos de liberação, implantação e atualização dos produtos e serviços entregues, de acordo com o nível de controle e de detalhamento de dados estabelecido, para os ambientes de homologação e de produção. |
| V. 24 | Organizar reuniões, orientando as equipes envolvidas, documentando todo o procedimento e acompanhando a mudança antes, durante e depois de concretizada, buscando garantir a máxima eficiência e eficácia do processo de mudança. |
| V. 25 | Administrar os serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos e materiais em geral, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento da mesma. |
| V. 26 | Apoiar no gerenciamento das ações de outros prestadores de serviços contratados pelo CONTRATANTE que serão envolvidos nos processos de mudanças. |
| V. 27 | Realizar a atualização do inventário de componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários na Base de Dados de Gerência de Configuração. |
| V. 28 | Observar o cumprimento de prazos e prioridades nas mudanças. |
| V. 29 | Validar, registrar e manter atualizada a base de dados de configuração e mudanças na ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI, cadastrando todas as ações corretivas e preventivas que geraram mudanças nos componentes de serviços (equipamentos, sistemas, documentação, etc.). |
| V. 30 | Assegurar que mudanças não autorizadas não sejam implementadas. |
| V. 31 | Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos das atividades de mudanças, contendo informações como a quantidade de mudanças implementadas, a indisponibilidade devido a Requisições Planejadas, etc. |
| V. 32 | Obter da equipe de gestão de serviços do CONTRATANTE, informações e documentação sobre o escopo, objetivos, políticas, procedimentos, localização física, responsáveis técnicos/administrativos, características e atributos de cada componente de serviços disponibilizado aos usuários. |
| V. 33 | Detalhar as estruturas de dados de configuração de todos os componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários do CONTRATANTE. |
| V. 34 | Assegurar que todos os componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seus respectivos "status" estejam cadastrados na base de dados de gerência de configuração. |
| | Realizar revisões e auditorias periódicas para verificar a existência física dos componentes de serviços disponibilizados aos |

Requisitos de Negócio

| | | |
|------------------------------------|---|--|
| V. 35 | realizar revisões e auditorias periódicas para verificar a existência física dos componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seu correto registro na base de dados de gerência de configuração. | |
| V. 36 | Efetuar a interação entre os serviços de gerência de configuração, de mudanças e de incidentes/problemas com as demais áreas especializadas de TI e com a equipe gestora da DTIC. | |
| V. 37 | Monitorar os indicadores de qualidade no atendimento. | |
| V. 38 | Criar e acompanhar, nas ferramentas de monitoramento do ambiente, os mecanismos que forem necessários para a avaliação proativa, gestão da capacidade e da disponibilidade do ambiente e dos serviços de TI. | |
| V. 39 | Apoiar a DTIC na gestão do catálogo de serviços de TI, realizando a adição ou supressão de itens no catálogo e realizando ou modificando a sua associação com um determinado nível de serviço. | |
| V. 40 | Apoiar a DTIC na implantação e consolidação de ferramenta específica para a análise e correlação de eventos e gestão de riscos a partir dos logs e demais registros de eventos existentes no ambiente de TI. | |
| V. 41 | Realizar de forma proativa a avaliação de resultados, análise de tendências e prospecção de oportunidades e recursos para melhoria contínua no ambiente (pessoas, processos e tecnologias). | |
| V. 42 | Repassar informações sobre as condições operacionais do ambiente para os gestores de TI do CONTRATANTE. | |
| V. 43 | Obter e coletar todas as informações necessárias ao controle e supervisão do ambiente de TI. | |
| V. 44 | Acompanhar e analisar os alertas e indicadores de desempenho fornecidos pela ferramenta de monitoramento do ambiente de TI. | |
| V. 45 | Identificar e reportar a necessidade de adequação da infraestrutura frente a alguma demanda previsível. | |
| V. 46 | Elaborar planos de ação para assegurar a correta implantação das mudanças e evoluções no ambiente de TI. | |
| V. 47 | Participar de reuniões semanais com representantes do CONTRATANTE para o controle do fluxo e do andamento dos processos de mudanças e de melhorias no ambiente de TI. | |
| V. 48 | Revisar e atualizar procedimentos operacionais. | |
| V. 49 | Definir e atualizar os scripts de atendimento N1 e N2 ao usuário, de forma a permitir um atendimento rápido, satisfatório e padronizado. | |
| V. 50 | Buscar permanentemente reduzir a quantidade de chamados adotando e recomendando ao CONTRATANTE novos procedimentos, metodologias, políticas e ferramentas. | |
| V. 51 | Estruturar e manter continuamente a base de conhecimento, contemplando as soluções de incidentes, com respostas padronizadas. | |
| V. 52 | Manter atualizada a documentação da estrutura dedados da base de conhecimento e disponibilizá-la ao CONTRATANTE. | |
| V. 53 | Elaborar e apresentar planos de melhoria contínua dos serviços. | |
| V. 54 | Elaborar, implantar e manter de forma continuada os fluxos de informações. | |
| V. 55 | A CONTRATADA se responsabilizará pela gestão da qualidade dos serviços. | |
| V. 56 | Atualizar continuamente a base de conhecimento, orientando e padronizando os procedimentos de fornecimento de informações aos usuários . | |
| V. 57 | Garantir que todos os serviços de sejam prestados de acordo com os padrões de qualidade estabelecidos pelo CONTRATANTE e conformidade com as boas práticas de mercado e baseados na ITIL – Information Technology Infrastructure Library, versão 3, revisão 2011 e ISO/IEC 20.000. | |
| V. 58 | Manter o processo institucional na organização juntamente com o Dono do processo. | |
| V. 59 | Acompanhar demandas de serviços, garantindo que a CONTRATATE está sendo informada sobre o andamento das mesmas. | |
| V. 60 | Participar de reuniões gerenciais e de avaliação dos serviços, junto aos responsáveis pela área de suporte técnico aos usuários da CONTRATANTE . | |
| V. 61 | Acompanhar e gerenciar o desempenho dos serviços nas áreas especializadas. | |
| Requisitos de Disponibilidade | V. 62 | As atividades da área de Apoio à Governança de TI deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Nos casos de ocorrências de incidentes e problemas graves, será exigida a presença dos colaboradores e do supervisor desta área na “Sala de Crise” da contratada. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste documento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado. |
| Requisitos de Qualificação da Área | V. 63 | Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação. |
| | V. 64 | Todos os integrantes da área devem possuir curso de gerenciamento de projetos seguindo a metodologia do PMI (Project Management Institute), com carga horária mínima de 20 horas. |
| | V. 65 | Todos os integrantes da área devem possuir declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso com conteúdo equivalente de Governança de TIC com no mínimo 40 horas. |
| | V. 66 | No mínimo um integrante da área deve possuir certificação ISO 20000. |
| | V. 67 | No mínimo um integrante da área deve possuir certificação COBIT 5 Foundation. |
| | V. 68 | No mínimo um integrante da área deve possuir certificação Lean IT foundation ou superior. |
| | V. 69 | No mínimo um integrante da área deve possuir certificação Lead Auditor ISO 900 ou declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso com conteúdo equivalente de Auditor Líder da Qualidade com no mínimo 40 horas. |
| | V. 70 | No mínimo um integrante da área deve possuir certificação Green IT. |
| | V. 71 | No mínimo um integrante da área deve possuir certificação ITIL Intermediate – Operational Support and Analysis Qualification. |
| | V. 72 | Todos os integrantes da área devem possuir experiência profissional mínima de 05 (cinco) anos de atuação na área de Tecnologia da Informação. |
| | V. 73 | No mínimo um integrante da área deve possuir experiência profissional mínima de 03 (três) anos atuando em processos de governança de TI. |

Tabela 21: Apoio à Governança de TIC para a Área de Infraestrutura e Serviço

9.1.13. Área especializada VI – Apoio a Processos de Segurança da Informação

9.1.13.1. A Área Especializada Apoio a Processos de Segurança da Informação - é responsável por apoiar os processos de segurança da informação no ambiente de TI através da operacionalização dos

procedimentos de resposta a incidentes, aplicação de testes de vulnerabilidades, apoio à homologação de produtos e soluções de segurança, implantação de procedimentos de auditoria e de controle de acesso lógico.

9.1.13.2. A Área Apoio a Processos de Segurança da Informação 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 TI (ITSCM).

9.1.13.3. Operacionalmente, a área de Apoio a Processos de Segurança da Informação é responsável pela intervenção direta em equipamentos e sistemas destinados a implementar mecanismos de segurança, tais como firewalls, filtros de conteúdo, IPS, IDS e etc.

9.1.13.4. A Área de Apoio a Processos de Segurança da Informação será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL v3 ou versão superior de Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Eventos e Riscos de TI, Gestão de Mudanças, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade, Gestão da Disponibilidade e Gestão da Continuidade dos Serviços de TI.

| IDENTIFICADOR | REQUISITO |
|---------------|---|
| VI. 1 | Apoiar o CONTRATANTE na adoção de mecanismos de segurança nos ativos de TI, compatíveis com as políticas institucionais de segurança da informação. |
| VI. 2 | Apoiar o CONTRATANTE nos projetos de Arquiteturas de Segurança da Informação e Comunicações. |
| VI. 3 | Apoiar o gerenciamento de projetos de implantação, substituição e atualização de soluções destinadas à Segurança da Informação e Comunicações. |
| VI. 4 | Apoiar o CONTRATANTE na elaboração e revisão de normas relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações. |
| VI. 5 | Cumprir e dar suporte ao monitoramento do cumprimento da Política de Segurança da Informação e Comunicação (PoSIC) e demais normas estipuladas pelo CONTRATANTE. |
| VI. 6 | Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à segurança de rede adquiridos e/ou homologados pelo CONTRATANTE. |
| VI. 7 | Apoiar ações conjuntas de Segurança da Informação e Comunicações junto às demais áreas de Infraestrutura, fábrica de software, serviço de atendimento ao usuário e gestores de TI. |
| VI. 8 | Fornecer suporte técnico para o CONTRATANTE em assuntos relacionados à Segurança da Informação e Comunicações. |
| VI. 9 | Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança, e apoiar o planejamento de mudanças para a sua implementação. |
| VI. 10 | Apoiar a análise e definição das regras de uso dos recursos computacionais do CONTRATANTE. |
| VI. 11 | Gerar e consolidar para o CONTRATANTE os relatórios de ataques e vulnerabilidades nos ambiente de TI, 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.) |
| VI. 12 | Administrar os sistemas e mecanismos de balanceamento de carga, garantindo a alta disponibilidade de serviços e sistemas a partir das plataformas HAProxy, Keepalived, Nginx, ModCluster ou outras que vierem a ser utilizadas pelo contratante. |
| VI. 13 | Administrar os servidores DNS públicos, incluindo configuração e a manutenção dos serviços DNS e DNSSEC, verificação de problemas na plataforma BIND9 e outras utilizadas pelo CONTRATANTE. |
| VI. 14 | Administrar o ambiente de sincronização de horário corporativo, incluindo a verificação de funcionamento, monitoramento e testes de sincronismo do serviço NTP ou outros utilizados pelo CONTRATANTE. |
| VI. 15 | Consolidar, em manuais e scripts, todos os procedimentos de segurança adotados, sejam novos ou já implantados pelo CONTRATANTE. |
| VI. 16 | Administrar a aplicação de políticas de controle de acesso à rede local, com ou sem fio. |
| VI. 17 | Adoção de controles e métodos presentes nas normas ISO 27001/27003. |
| VI. 18 | Análise e rastreamento de evidências de incidentes de segurança da informação. |
| VI. 19 | Realizar testes de vulnerabilidades periódicos conforme as melhores práticas de Segurança da Informação. |
| VI. 20 | Apoiar a elaboração ou redefinição dos Planos de Continuidade de Serviços para a área de TI (ITSCM), 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. |
| VI. 21 | Realizar prospecção, teste e indicação de soluções de Segurança da Informação e Comunicações, inclusive baseadas em código aberto. |
| VI. 22 | 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 Cisco PIX e FWSM, Checkpoint, Palo Alto ou outras que vierem a ser utilizadas pelo CONTRATANTE. |
| VI. 23 | Implantar e configurar os túneis de VPN IPSEC para intercomunicação com outros órgãos parceiros via rede |
| VI. 24 | WAN e Internet, e os acessos remotos seguros dos usuários nas plataformas CISCO e Checkpoint, ou outras que vierem a ser utilizadas pelo CONTRATANTE. |
| VI. 25 | Administrar as soluções de VPN da CONTRATANTE. |
| VI. 26 | Apoiar o CONTRATANTE na implantação e consolidação de ferramenta específica para a análise e correlação de eventos e gestão de riscos a partir dos logs e demais registros de eventos existentes no ambiente de TI. |
| VI. 27 | 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 Websense ou outras que vierem a ser utilizadas pelo CONTRATANTE. |
| VI. 28 | 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 Symantec Endpoint Protection e outras que vierem futuramente a ser utilizadas pelo CONTRATANTE. |
| VI. 29 | Administrar, em conjunto com a área especializada em sistemas de comunicação e mensagens eletrônicas, 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 plataformas Cisco IronPort e Symantec SMG, ou outras que porventura venham a ser implementadas no |

Requisitos de Negócio

| | |
|------------------------------------|---|
| | CONTRATANTE. |
| VI. 30 | 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. |
| VI. 31 | Administrar solução contra APTs (Advanced Persistent Threats), para localização e mitigação de ameaças baseadas em códigos maliciosos e mutáveis (malwares), e realizar a análise do comportamento de códigos maliciosos a partir dos recursos da ferramenta de detecção de APTs. |
| VI. 32 | Apoiar a implementação de mecanismos de Prevenção à Evasão de Dados (DLP – Data Loss Prevention) no ambiente corporativo. |
| VI. 33 | Fazer uso de sniffers e scanners para levantar possíveis vulnerabilidades na rede local (LAN). |
| VI. 34 | 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 ou outra tecnologia definida pela CONTRATANTE. |
| VI. 35 | Apoiar à execução das atividades das demais áreas de suporte especializado no que tange à segurança da informação. |
| VI. 36 | Participar do tratamento de incidentes de segurança da informação e comunicações e, quando solicitado, participar em atividades de auditoria e análise forense. |
| VI. 37 | Auxiliar na manutenção e administração da infraestrutura de Certificação Digital do CONTRATANTE, inclusive com a criação e revogação de certificados digitais. |
| VI. 38 | Apoiar na manutenção e administração dos sistemas que envolvem criptografia e assinaturas digitais. |
| VI. 39 | Apoiar o CONTRATANTE em projetos/atividades de conscientização e palestras em segurança da informação. |
| VI. 40 | Apoiar na elaboração de plano de teste do ambiente de infraestrutura de alta disponibilidade do CONTRATANTE, que deverá ser mantido atualizado continuamente. Este plano servirá de referência para elaboração do Plano de Continuidade dos Serviços de TI. |
| VI. 41 | Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos appliances e demais ativos de segurança da informação. |
| VI. 42 | Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos relacionados com mecanismos de segurança. Garantir a consistência e a segurança das informações. |
| Requisitos de Disponibilidade | VI. 43 As atividades de apoio a processos de segurança da informação 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). Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste documento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado. |
| Requisitos de Qualificação da Área | VI. 44 Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação. |
| | VI. 45 Todos os integrantes da área devem possuir certificação ITIL Foundation Certified v3 ou versão superior. |
| | VI. 46 Todos os integrantes da área devem possuir certificação Linux Professional Institute Certified Level 1 (LPIC1) ou superior. |
| | VI. 47 No mínimo um integrante da área deve possuir certificação profissional Certificação Fortinet NSE5 ou superior. |
| | VI. 48 No mínimo um integrante da área deve possuir uma das seguintes certificações: Certificação CompTIA Security+ ou superior, Certificação Certified Information Systems Security Professional (CISSP) ou superior, Certificação Modulo Certified Security Officer (MCSO) ou superior, Certificação Cisco Certified Network Associate CyberOPS (CCNA CyberOPS) ou superior. |
| | VI. 49 No mínimo um integrante da área deve possuir certificação ISO/IEC 27002 - Fundamentos da Segurança da Informação. |
| | VI. 50 No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 5 (cinco) anos, em atividades relacionadas a mecanismos de segurança de infraestrutura de TI, tecnologias de firewall, IDS, IPS, Anti-DDoS, Ethernet 80.1x, Radius, VPN - Virtual Private Network (client-to-site e site-to-site). Apoio a elaboração de normativos de segurança, a implantação de processo de gestão de riscos e continuidade de negócios e ainda, a implantação de políticas de segurança da informação. Elaboração e execução de projetos envolvendo sistemas de gestão de identidade. Gestão de serviços de diretório LDAP e/ou Active Directory, hardening de sistemas operacionais GNU/Linux, Microsoft Windows Server – versão 2012 e superiores e líderes de mercado de antivírus e serviços de AntiSpam. |

Tabela 22: Apoio a Processos de Segurança da Informação

9.1.14. Área especializada VII – Serviços Microsoft

9.1.14.1. A Área Especializada de serviços microsoft concentra os colaboradores responsáveis pela execução das atividades de administração, configuração e otimização dos serviços de rede e de domínio baseados na plataforma Windows.

9.1.14.2. A Área Especializada de serviços microsoft será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL v3 ou versão superior de Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Mudanças, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade, Gestão da Disponibilidade e Gestão da Continuidade dos Serviços de TI.

| IDENTIFICADOR | REQUISITO |
|---------------|--|
| VII. 1 | Executar atividades relacionadas à instalação, configuração e manutenção dos servidores de domínio e de rede local com sistema operacional Windows Server. |
| VII. 2 | Manter em funcionamento os servidores Windows das Unidades do CONTRATANTE, disponibilizando e otimizando os recursos computacionais. |
| VII. 3 | Controlar e acompanhar o desempenho dos servidores. |
| VII. 4 | Atuar em parceria com as demais áreas especializadas de TI, com o intuito de prover uma solução de TI adequada à realidade do MJSP. |
| VII. 5 | Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de rede Windows Server conforme definido pelo CONTRATANTE. |
| VII. 6 | Instalar, configurar e gerenciar a solução Microsoft System Center 2012 ou superior: Configuration Manager e Operations Manager. |
| VII. 7 | Criar dashboards e telas de informações administrativas no System Center Operations Manager, contendo as informações solicitadas pelo CONTRATANTE. |
| VII. 8 | Administrar e manter os serviços de controle de Domínio – Instalar, configurar, monitorar e gerenciar os controladores de domínio das unidades do CONTRATANTE definidas neste documento. |
| VII. 9 | Apoiar a instalação e configuração de novos servidores de rede e domínio Microsoft para as unidades descentralizadas que ainda não estejam incorporadas ao domínio nacional. |
| VII. 10 | Monitorar e manter os serviços de autenticação dos usuários na rede Windows do MJSP. |
| | Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos servidores de rede Windows Server, de acordo com as orientações e |

| | | | |
|-----------------------|------------------------------------|--|--|
| Requisitos de Negócio | VII. 11 | Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos servidores de rede Windows Server, de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pelo CONTRATANTE, a fim de implementar as políticas de compliance. | |
| | VII. 12 | Implementar a automação da configuração de servidores de rede Windows Server. | |
| | VII. 13 | Realizar a 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 no ambiente da Contratante. | |
| | VII. 14 | Manter e configurar os serviços de Replicação e Manutenção do Active Directory. | |
| | VII. 15 | Instalar, configurar e gerenciar o Microsoft Exchange Server 2010 ou superior em cluster na plataforma Windows Server 2008 R2 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 para telefonia móvel. | |
| | VII. 16 | Administração, configuração, suporte e integração com o Exchange Server da base de dados de autenticação e autorização do Microsoft Active Directory 2008 R2 ou superior. | |
| | VII. 17 | Manter e configurar o Windows Server Update Services – WSUS, testar e controlar a aplicação de patches de segurança. | |
| | VII. 18 | Montar e Configurar o servidor de arquivos (file server) e configurar o serviço 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. | |
| | VII. 19 | Administrar repositório de logs do Event Viewer de todas as transações realizadas nos serviços de autenticação no domínio, de DHCP e nos servidores de arquivos, para fins de auditoria. | |
| | VII. 20 | Montagem, configuração e manutenção do servidor de impressoras (Print Server), instalar e configurar novas impressoras e administrar as políticas de acesso. | |
| | VII. 21 | Instalar, configurar e administrar os portais e sistemas de compartilhamento de conteúdo e trabalho colaborativo baseados no Microsoft SharePoint e no Microsoft FAST Search Server. | |
| | VII. 22 | Configurar e manter o System State de todos os serviços de rede Microsoft. | |
| | VII. 23 | Verificar os status de replicação de informações de diretório e de acesso entre os servidores de domínio do MJSP e os das unidades descentralizadas. | |
| | VII. 24 | Instalar, configurar e manter serviço de DNS integrado ao domínio Windows Server (interno) e verificar logs. | |
| | VII. 25 | Instalar, configurar e manter serviço de WINS e verificar logs. | |
| | VII. 26 | Instalar, configurar e manter serviço de DHCP e verificar logs. | |
| | VII. 27 | Instalar, configurar e manter a Autoridade Certificadora Local (AC) integrada ao Active Directory, gerar certificados e realizar assinaturas. | |
| | VII. 28 | Administrar os serviços de instalação de imagens de sistemas operacionais em rede (WDS – Windows Deployment Services). | |
| | VII. 29 | Criar e configurar scripts de logon para as estações de trabalho e notebooks corporativos. | |
| | VII. 30 | Criar, configurar e manter políticas de grupo (GPOs) para os usuários do domínio Windows Server. | |
| | VII. 31 | Instalar, configurar e manter cluster de serviços Windows. | |
| | VII. 32 | Auxiliar nos testes de backup e restore, e apoiar a restauração a partir do backup de todos os serviços baseados em Windows Server. | |
| | VII. 33 | Instalar os agentes, extrair relatórios, configurar novas funcionalidades, realizar inventário e configuração remota através do System Center Configuration Manager. | |
| | VII. 34 | Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos . | |
| | VII. 35 | Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de serviços microsoft. Garantir a consistência e a segurança das informações. | |
| | VII. 36 | Disponibilizar softwares de Desktop aos usuários do MJSP, definidos pela CONTRATANTE, via Central de Software. | |
| | Requisitos de Disponibilidade | VII. 37 | As atividades relativas aos serviços microsoft deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste documento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado. |
| | Requisitos de Qualificação da Área | VII. 38 | Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação. |
| | | VII. 39 | No mínimo um integrante da área deve possuir certificação Administering and Deploying System Center 2012 Configuration Manager ou Superior. |
| | | VII. 40 | Todos os integrantes da área devem possuir Certificação ITIL Foundation Certified v3 ou versão superior. |
| | | VII. 41 | No mínimo um integrante da área deve possuir certificação MCSE 2012 Infrastructure ou superior; ou Certificação MCSE 2012 Mobility ou superior. |
| | | VII. 42 | No mínimo um integrante da área possuir 5 (cinco) anos, em atividades relacionadas à administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços corporativos de redes e infraestrutura de sistemas operacionais Microsoft Windows Servers 2008 R2, 2012 R2 e 2016, e Serviços tais como: Microsoft Active Directory, DNS, DHCP, NTP server, System Center Configurations Manager 2016, System Center Operations Manager 2016, File Servers, servidores de atualizações, licenciamentos automatizados Microsoft e servidores de autoridades certificadoras, servidores de backup's, conhecimentos de banco de dados, gerenciamento de configuração de servidores, e serviços de monitoramento de ativos de rede/servidores pelo Zabbix ou SCOM, administração e extração de relatórios do Serviços VARONIS. |

Tabela 23: Serviços Microsoft

9.1.15. Área especializada VIII – Serviços de Banco de Dados

9.1.15.1. A Área Especializada de Serviços de Banco de Dados - é responsável pelas atividades de manutenção dos bancos de dados, incluindo a sustentação, suporte e administração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD) existentes nas diversas plataformas do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

9.1.15.2. A Área de Serviços de Banco de Dados será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL v3 ou versão superior de Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Mudanças, Gestão de Liberação, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis

| IDENTIFICADOR | REQUISITO | |
|------------------------------------|-----------|---|
| Requisitos de Negócio | VIII. 1 | Instalar, configurar e manter os servidores de banco de dados e produtos correlatos. |
| | VIII. 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. |
| | VIII. 3 | Executar consultas de validação de dados no SGBD. |
| | VIII. 4 | Prover migração de dados entre SGBD distintos, conforme necessidade do CONTRATANTE |
| | VIII. 5 | Executar cargas de dados nos SGBD de produção e homologação, a partir de requisição do CONTRATANTE. |
| | VIII. 6 | Instalar pacotes e pacotes de segurança disponibilizados pelo fabricante das soluções de SGBD, de forma coordenada com a gestão de mudanças e com as demais áreas especializadas envolvidas. |
| | VIII. 7 | Criar os ambientes de banco de dados, de acordo com as normas internas de arquitetura e segurança do CONTRATANTE. |
| | VIII. 8 | Manter os SGBD em funcionamento de acordo com os níveis mínimos de serviço, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho. |
| | VIII. 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. |
| | VIII. 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. |
| | VIII. 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. |
| | VIII. 12 | Configurar os parâmetros necessários para o correto funcionamento, utilizando todos os recursos disponíveis nos servidores de banco de dados. |
| | VIII. 13 | Administrar e configurar os SGBD seguindo as práticas de segurança do CONTRATANTE. |
| | VIII. 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. |
| | VIII. 15 | Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos SGBD de forma a detectar e corrigir eventuais problemas. |
| | VIII. 16 | Identificar aplicações que estejam onerando a capacidade de memória, processamento e armazenamento dos SGBD. |
| | VIII. 17 | Executar scripts, jobs e demais tarefas relacionadas com a administração de bancos de dados. |
| | VIII. 18 | Sugerir e implantar sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga, migração de dados e tolerância a falhas para os serviços críticos. |
| | VIII. 19 | Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos SGBD, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga. |
| | VIII. 20 | Testar e aplicar de forma proativa as atualizações de software. |
| | VIII. 21 | Apoiar o gerenciamento de identidades no processo necessário para integrar os perfis dos usuários. |
| | VIII. 22 | Recomendar e implantar boas práticas de segurança de banco de dados. |
| | VIII. 23 | Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área. |
| | VIII. 24 | Gerenciar a qualidade de serviços providos aos usuários dos sistemas do MJSP e aos demais órgãos parceiros. |
| | VIII. 25 | Coordenar a criação, verificação, atualização e implementação dos scripts de solução de problemas na área de Bancos de Dados. |
| | VIII. 26 | Produzir, conferir e executar SQL scripts nos SGBDs, necessários ao funcionamento, atualização e implantação de novas funcionalidades nos bancos de dados. |
| | VIII. 27 | Criação de scripts para ETL destinados à extração, transformação e carga dos dados de uma ou mais bases de dados de origem para uma ou mais bases de dados de destino. Inclui-se nessa atividade a migração de bases de dados de produção para homologação/desenvolvimento/teste/treinamento, a carga de modelos multidimensionais para uso em ferramentas de Business Intelligence e a transformação/limpeza de base de dados. |
| | VIII. 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. |
| | VIII. 29 | Dimensionamento e análises de capacidades e volume de dados. |
| | VIII. 30 | Geração de relatórios relacionados à performance, volume de dados e integridade do banco de dados. |
| | VIII. 31 | Atuar em sintonia com a área de Administração de Dados (AD) do CONTRATANTE. |
| | VIII. 32 | Garantir a consistência e a segurança das informações. |
| | VIII. 33 | Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de bancos de dados. |
| Requisitos de Disponibilidade | VIII. 34 | As atividades relativas aos Serviços de Banco de Dados 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). Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste documento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado. |
| Requisitos de Qualificação da Área | VIII. 35 | Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação. |
| | VIII. 36 | No mínimo um integrante da área deve possuir no mínimo de 5 (cinco) anos nas atividades relacionadas à administração e sustentação de banco de dados suportados pelas plataformas Oracle (11g e 12c), EXADATA, ou MySQL e PostgreSQL, ou em suas versões superiores. 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. |
| | VIII. 37 | No mínimo um integrante da área deve possuir certificação ou curso em tecnologia Nosql. (Ex: mongoDB, Hadoop, cassandra) |
| | VIII. 38 | Todos os integrantes da área devem possuir certificação ITIL Foundation Certified v3 ou versão superior. |
| | VIII. 39 | No mínimo um integrante da área deve possuir certificação Oracle Database 12c Administrator Certified Associate ou superior. |
| | VIII. 40 | No mínimo um integrante da área deve possuir as certificações conjuntas: Certificação PostgreSQL Associate Certification 10 ou superior e Certificação MySQL for Database Administrators ou superior. |

Tabela 24: Serviços de Banco de Dados

9.1.16. Área Especializada IX – Sistemas de Comunicação e Mensagens Eletrônicas

9.1.16.1. A Área Especializada de Sistemas de Comunicação e Mensagens Eletrônicas é a responsável pelas atividades de gerenciamento técnico e sustentação das soluções de correio eletrônico corporativo e da plataforma corporativa de mensagens instantâneas.

9.1.16.2. Atualmente a Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação utiliza plataforma corporativa de e-mail baseada na solução Microsoft Exchange Server que é uma aplicação servidora de e-mails, desenvolvido pela Microsoft, e que pode ser instalado somente em plataformas da família Windows Server.

9.1.16.3. A Área de Sistemas de Comunicação e Mensagens Eletrônicas será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL v3 ou versão superior de Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Mudanças, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade, Gestão da Disponibilidade e Gestão da Continuidade dos Serviços de TI.

| IDENTIFICADOR | REQUISITOS | |
|------------------------------------|------------|--|
| Requisitos de Negócio | IX. 1 | Instalar, configurar e manter os servidores de e-mail e mensagens instantâneas, e produtos correlatos. |
| | IX. 2 | Conhecimento do funcionamento dos protocolos POP3, IMAP, SMTP e LDAP para autenticação de usuários, envio e recebimento de mensagens de e-mail. |
| | IX. 3 | Conhecimentos sobre mensageria do tipo Skype e Skype for Business integrado com o licenciamento M365. |
| | IX. 4 | Administração e configuração do servidor de listas de mensagens Mailman, inclusão, exclusão e bloqueio de listas. |
| | IX. 5 | Operacionalizar e administrar a integração dos serviços de correio eletrônico e de mensagens instantâneas com o serviço de diretórios LDAP. |
| | IX. 6 | Realizar o controle, inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários de e-mail, e a administração dos dados do serviço de diretório LDAP provendo relatórios gerenciais quando solicitado pela Contratante. |
| | IX. 7 | Gerenciar o espaço de armazenamento das bases de dados de mensagens, contas de e-mail e usuários. |
| | IX. 8 | Gerenciar grupos de distribuição solicitados pelo órgão. |
| | IX. 9 | Apoiar a configuração e execução de rotinas e scripts de backup, e restaurar os dados a partir das cópias de segurança mediante requisição. |
| | IX. 10 | Aplicar as políticas de quotas de espaço para as caixas de mensagens de usuários, e alterar tais quotas mediante requisição. |
| | IX. 11 | Atualizar patches de segurança e versões de qualquer aplicação referente a solução de correio eletrônico. |
| | IX. 12 | Executar atividades de programação/desenvolvimento de novas funcionalidades e integração com as demais ferramentas. |
| | IX. 13 | Apoiar a área especializada de apoio à segurança da informação na configuração e gerenciamento das soluções de anti-spam, antivírus e anti-malware para correio eletrônico. |
| | IX. 14 | Avaliação e implementação de melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico. |
| | IX. 15 | Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de suas contas de correio eletrônico. |
| | IX. 16 | Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de correio eletrônico. |
| | IX. 17 | Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos. |
| | IX. 18 | 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. |
| Requisitos de Disponibilidade | IX. 19 | As atividades relativas aos Sistemas de Comunicação e Mensagens Eletrônicas 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). Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste documento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado. |
| Requisitos de Qualificação da Área | IX. 20 | Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação. |
| | IX. 21 | Todos os integrantes da área devem possuir no mínimo 3 (três) anos na administração, sustentação, implementação e manutenção de ambientes de mensageria suportados pelas plataformas de correio eletrônico da Microsoft (Exchange Server 2013 ou superior) Skype for Business. Serviços de monitoramento de ativos de rede/servidores pelo Zabbix ou SCOM. |
| | IX. 22 | Todos os integrantes da área devem possuir certificação ITIL Foundation Certified v3 ou versão superior. |
| | IX. 23 | Todos os integrantes da área devem possuir certificação Microsoft Certified Solutions Associate on Windows Server 2012 (MCSA 2012) ou superior. |

Tabela 25: Sistemas de Comunicação e Mensagens Eletrônicas

9.1.17. Área especializada X – Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância

9.1.17.1. A Área Especializada de Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância - é a 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, ATM e MPLS.

9.1.17.2. A Área de Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL v3 ou versão superior de Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Mudanças, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade, Gestão da Disponibilidade e Gestão da Continuidade dos Serviços de TI.

| IDENTIFICADOR | REQUISITO | |
|------------------------------------|-----------|---|
| Requisitos de Negócio | X. 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. |
| | X. 2 | Instalar, substituir e manter ativos de rede tais como switches e roteadores, em qualquer um dos sítios de prestação de serviço, de acordo com as políticas institucionais de segurança de informação. |
| | X. 3 | Criar e remover rotas e redes locais virtuais (VLANs) a partir da configuração dos ativos de rede. |
| | X. 4 | Gerenciar enlaces de longa distância que operam nos protocolos Ethernet, ATM ou MPLS. |
| | X. 5 | Fazer o contato e atuar na resolução de incidentes em conjunto com as empresas provedoras de enlaces de dados de longa distância. |
| | X. 6 | Configurar e monitorar as implementações e aplicações que utilizam mecanismos de qualidade de serviço (QoS) e priorização de tráfego. |
| | X. 7 | Atuar local ou remotamente nos ativos de rede para realizar configurações ou solucionar incidentes. |
| | X. 8 | Elaborar a documentação de infraestrutura de rede. |
| | X. 9 | Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de rede. Garantir a consistência e a segurança das informações. |
| | X. 10 | Manter a documentação dos desenhos das topologias de rede atualizada e completa. |
| | X. 11 | Executar configurações necessárias para correções de problemas ou proposição de melhorias. |
| | X. 12 | Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas das redes |
| | X. 13 | Aplicar de forma proativa os patches para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos ativos de rede. |
| | X. 14 | Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento. |
| | X. 15 | Apoiar a configuração e operação dos ativos e recursos de rede dedicados à infraestrutura de armazenamento dados (Storage Area Network – SAN) e ao backup via rede. |
| | X. 16 | Operar os softwares e plataformas de gerenciamento de ativos de rede. |
| | X. 17 | Executar procedimentos e operações programadas em ambiente de produção. |
| | X. 18 | Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções. |
| | X. 19 | Apoiar o projeto e a implantação de redes sem fio nas unidades do CONTRATANTE. |
| | X. 20 | Efetuar abertura junto a fornecedores e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas em equipamentos de rede. |
| | X. 21 | Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento do CONTRATANTE. |
| | X. 22 | Administrar o funcionamento dos protocolos de roteamento e de balanceamento de tráfego de rede. |
| | X. 23 | Criar e administrar rotas e domínios de roteamento nos equipamentos de rede TCP/IP do CONTRATANTE. |
| | X. 24 | Elaborar e sugerir serviços de rede tolerantes à falha, com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços do CONTRATANTE. |
| | X. 25 | Elaborar e implementar processos e soluções de TI que reduzam a complexidade na administração dos servidores e serviços de rede. |
| | X. 26 | Apoiar a sustentação dos serviços e infraestrutura de voz sobre IP (VoIP) do CONTRATANTE. |
| Requisitos de Disponibilidade | X. 27 | As atividades relativas às Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância 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). Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste documento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado. |
| Requisitos de Qualificação da Área | X. 28 | Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação. |
| | X. 29 | Todos os integrantes da área devem possuir certificação ITIL Foundation Certified v3 ou versão superior. |
| | X. 30 | No mínimo um integrante da área deve possuir Certificação CCNP – Cisco Certified Network Professional Switching. |
| | X. 31 | Todos os integrantes da área devem possuir certificação Linux Professional Institute Certified Level 1 (LPIC1) ou superior. |
| | X. 32 | Todos os integrantes da área devem possuir certificação Cisco Certified Network Associate (CCNA) |
| | X. 33 | No mínimo um integrante da área deve possuir uma das seguintes certificações: Certificação Extreme Certified Network Associate (ECNA), CertificaçãoCompTIA Network+, CertificaçãoBrocade Certified, CertificaçãoBrocade Accredited, CertificaçãoHuawei Certified Network Associate (HCNA). |
| | X. 34 | No mínimo um integrante da área deve possuir 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. |

Tabela 26: Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância

9.1.18. Área Especializada XI – Aplicações, Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores

9.1.18.1. A Área Especializada de Aplicações, Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores será responsável pela criação, operação, manutenção e gerenciamento dos sistemas operacionais dos servidores do parque do MJSP.

9.1.18.2. A Área de Aplicações, Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL v3 ou versão superior de Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Eventos e Riscos de TI, Gestão de Mudanças, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade, Gestão da Disponibilidade e Gestão da Continuidade dos Serviços de TI.

| IDENTIFICADOR | REQUISITO |
|---------------|---|
| XI. 1 | Manter e administrar os recursos dos sistemas operacionais dos servidores de aplicações do datacenter, inclusive os relativos ao ambiente tecnológico da CONTRATANTE. |

Requisitos de
Negócio

| | |
|--------|--|
| XI. 2 | Realizar o deploy, a manutenção e o controle da execução das aplicações corporativas. |
| XI. 3 | Administrar os recursos de orquestração do ambiente virtualizado e de container. |
| XI. 4 | Realizar atividades de instalação física de servidores de aplicações, appliances e outros equipamentos dedicados ao provimento de serviços de TI na infraestrutura do datacenter. |
| XI. 5 | 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. |
| XI. 6 | Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções. |
| XI. 7 | Garantir que não haja negação de serviço para os usuários legítimos de aplicações, reportando os problemas para a equipe técnica responsável. |
| XI. 8 | Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TI, inclusive em relação aos relacionamentos entre os itens de configuração (ICs). Garantir a consistência e a segurança das informações. |
| XI. 9 | Atuar junto à Equipe de Desenvolvimento/Manutenção de Sistemas para assegurar o pleno funcionamento das aplicações. |
| XI. 10 | Instalar e administrar Certificados Digitais de servidores e de aplicações. |
| XI. 11 | Fornecer informações e relatórios sobre a utilização e situação das aplicações. |
| XI. 12 | 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. |
| XI. 13 | Monitorar e gerenciar a performance dos servidores de aplicação WEB. |
| XI. 14 | Analisar periodicamente os logs das aplicações buscando potenciais falhas existentes nos sistemas, tomar medidas contingenciais e alertar as áreas responsáveis pelo desenvolvimento e uso da aplicação. |
| XI. 15 | Desenvolver rotinas e scripts voltados à continuidade das aplicações. |
| XI. 16 | Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne aos servidores e às aplicações. |
| XI. 17 | Fornecer suporte em operações de instalação, implantação e migração de aplicações que se encontram nos ambientes de produção, homologação e testes. |
| XI. 18 | Suportar o funcionamento de aplicações WEB desenvolvidas nas linguagens Java, PHP, Python, Perl, Ruby ou outras utilizadas no ambiente do CONTRATANTE e outros servidores de aplicação que forem instalados no ambiente. |
| XI. 19 | Configurar e manter em funcionamento os servidores de aplicações WEB, tais como IIS, Apache, Tomcat, JBoss, Zope, Oracle Application Server, Oracle Weblogic, IBM Websphere ou outros utilizados pelo CONTRATANTE. |
| XI. 20 | Administrar as permissões dos usuários responsáveis pela edição de conteúdo dos portais da Intranet e Internet baseados na tecnologia Zope/Plone. |
| XI. 21 | Atualização dos servidores de aplicação sustentadas em ambientes de produção, homologação e testes. |
| XI. 22 | Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos na plataforma Linux. |
| XI. 23 | 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. |
| XI. 24 | Propor a atualização dos recursos de software e hardware à CONTRATANTE. |
| XI. 25 | Transmitir informações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de software, etc. |
| XI. 26 | Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança. |
| XI. 27 | Implantar processos automatizados de análise, monitoramento e identificação de falhas. |
| XI. 28 | Apoiar processos de automação de builds e controle de versionamento de aplicações. |
| XI. 29 | Exercitar e simular contingências, e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos. |
| XI. 30 | Executar as atividades de Requisições Planejadas, atualizando todas as informações pertinentes. |
| XI. 31 | Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares de gerência de servidores e aplicações. |
| XI. 32 | 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. |
| XI. 33 | Implementar a automação da configuração de servidores utilizando a ferramenta de orquestração de servidores. |
| XI. 34 | Apoiar a criação e montagem de LUNs (Logical Unit Number) em storages de rede do tipo SAN Fiber Channel. |
| XI. 35 | Instalar, customizar e tornar disponível as novas versões dos sistemas operacionais e softwares básicos no ambiente windows e ambiente linux e demais que vierem a ser implantados no ambiente da contratante, e também drivers e firmwares, a fim de agregar novas funcionalidades às ferramentas, manter a atualização tecnológica e a conformidade com o suporte do fornecedor. |
| XI. 36 | Instalar, customizar e tornar disponível as novas versões dos softwares aplicativos e de middleware (CASpool, Queue Managers, HTTP/HTTPS servers, Java Application Servers) a fim de agregar os novos recursos das ferramentas e manter a atualização tecnológica e a conformidade com o suporte do fornecedor. |
| XI. 37 | Administrar a rede e protocolos de comunicação em ambiente mainframe e plataformas intermediárias efetuando a instalação e configuração de placas de comunicação, drivers, TCP/IP, VTAM, etc. |
| XI. 38 | Administrar serviços adicionais de rede nas plataformas, tais como SSH, TELNET, FTP/SFTP, NFS, RSYSLOG, dentre outros. |
| XI. 39 | Instalar, configurar e manter os serviços (webservices) dedicados à comunicação máquina-máquina, vinculados às aplicações institucionais. |
| XI. 40 | Apoiar a Instalação e configuração da solução de Backup utilizada pelo CONTRATANTE nos servidores de aplicações, e garantir o seu correto funcionamento. |
| XI. 41 | Executar testes de regressão 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. |
| XI. 42 | Instalar, configurar e manter os softwares de apoio utilizados pelo CONTRATANTE, tais como os sistemas de controle de versão (CVS, SVN, GIT), sistema de automação de build (Ex: Jenkins), sistema de gestão de qualidade de código (Ex: Sonar), sistema de gestão de repositório (Ex: Artifactory/Maven), sistemas de controle de tarefas (Ex: Mantis, Redmine), sistema de controle de documentação (Ex: wiki), sistema de gerenciamento de projetos (Ex: Gepnet, project), dentre outros. |
| XI. 43 | Utilizar recursos de virtualização de servidores e serviços com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços de TI. |
| XI. 44 | Gerenciar a ferramenta de orquestração de recursos do ambiente virtualizado VMWare VCenter, ou outras definidas pelo |

| | | |
|------------------------------------|----------|---|
| | | CONTRATANTE. |
| | XI. 45 | Gerenciar Ferramenta de virtualização de redes e segurança - NSX. |
| | XI. 46 | Criar mediante requisição de serviço máquinas virtuais para execução, testes ou implantação de novos sistemas, para os ambientes de produção, homologação, testes e desenvolvimento. |
| | XI. 47 | Alocar no ambiente de orquestração recursos de hardware para as máquinas virtuais, tais como unidades lógicas de armazenamento, interfaces de rede, processamento, memória, etc. |
| | XI. 48 | Monitorar na ferramenta de orquestração a utilização dos recursos de hardware do ambiente virtualizado. |
| | XI. 49 | Verificar os problemas no ambiente virtualizado e promover a realocação imediata de recursos para outro pool ou site, evitando assim que ocorram indisponibilidades. |
| | XI. 50 | Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade do ambiente virtualizado. |
| | XI. 51 | Executar trabalhos de consolidação, configuração de cluster e distribuição de carga no ambiente virtualizado. |
| Requisitos de Disponibilidade | XI. 52 | As atividades relacionadas com aplicações, sistemas do momento de abertura do chamado operacionais e orquestração de servidores 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). Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste documento deverão ser atendidos, independentemente |
| Requisitos de Qualificação da Área | XI. 53 | Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação. |
| | XI. 54 | Todos os integrantes da área devem possuir certificação “Red Hat Certified System Administrator – RHCSA” ou “Linux Professional Institute Certification – LPIC2”. |
| | XI. 55 | No mínimo um integrante da área deve possuir certificação “Red Hat Certified JBoss Administrator – RHCJA” ou similar. |
| | XI. 56 | No mínimo um integrante da área deve possuir certificação VMware Certified Advanced Professional 5 - Data Center Administration, ou similar. |
| | XI. 57 | Certificado Red Hat Certified Specialist in Ansible Automation (EX407) ou similar. |
| | XI. 58 | Certificado Red Hat® OpenShift® Container Platform ou similar. |
| | XI. 59 | Certificado DevOps Master ou similar. |
| | XI. 60 | No mínimo um integrante da área deve possuir certificação VMware Certified Professional 6 - Virtualização de Rede (VCP6-NV) ou superior. |
| | XI. 61 | No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividades de administração de redes e infraestrutura para sistemas, operacionais Linux e Windows, incluindo servidores de aplicação Java (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 Zope/Plone. |
| | XII. 62 | No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em sistemas de virtualização VMWare ou similares, e com gerência e orquestração de ambiente virtualizado. |
| | XIII. 63 | No mínimo um Integrante área deve possuir 2 (dois) 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. Sólidos conhecimentos em Soluções de automações ágeis: Ansible, Rundeck ou Puppet; Solução de containers – Docker, kubernetes ou similar; Servidores Web: Apache, Nginx e IIS; Servidores de aplicação Java: Apache Tomcat, Jboss/Wildfly e Weblogic; Servidores de conteúdo: Plone/Zope, Noosfero e MS Sharepoint; Servidores de cache: Varnish e Nginx cache, Memcached e Redis; |
| | XIV. 64 | No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de instalação, manutenção e configuração de hardware de servidores do tipo rack e blade center. |
| | XVI. 65 | No mínimo um integrante da área deve possuir conhecimento avançados em sistemas operacionais MS Windows Server (2008, 2012 ou superior), GNU/Linux (Debian, Suse, Fedora e Red Hat) e Unix (Solaris e AIX), Redes de Computadores, Arquitetura de Computadores, Lógica de Programação e Scripting (shell script), Servidores de Logs (solução ELK); Servidores de nuvem privada (Owncloud/Nextcloud); Servidores de gestão de conteúdo online (Collabora e Only Office). |

Tabela 27: Aplicações, Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores

9.1.19. Área Especializada XII – Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações

9.1.19.1. A Área Especializada de monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações - 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.

9.1.19.2. Será de responsabilidade da CONTRATADA o monitoramento constante dos itens de configuração que suportem os processos do CONTRATANTE, gerando uma base histórica de informações.

9.1.19.3. A Área de Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL v3 ou versão superior de Gestão de Incidentes, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade e Gestão da Disponibilidade.

| IDENTIFICADOR | REQUISITO |
|---------------|--|
| XII. 1 | Realizar o monitoramento proativo do ambiente de infraestrutura do CONTRATANTE visando detectar, antecipadamente à queda de desempenho ou indisponibilidade de serviços, os problemas de infraestrutura. |
| XII. 2 | Operar a plataforma de monitoramento e alarmes de incidentes Zabbix, Nagios, ou outra que venha a ser utilizada pelo CONTRANTE. |
| XII. 3 | Automatizar, a partir dos alertas emitidos pela ferramenta de monitoramento, o registro de incidentes na plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TI. |

| | | | |
|-----------------------|------------------------------------|--|---|
| Requisitos de Negócio | XII. 4 | Registrar manualmente os incidentes que forem observados e para os quais não exista rotina definida para registro automático. | |
| | XII. 5 | Atuar na execução de processos pré-estabelecidos para resolução automática ou manual de incidentes. | |
| | XII. 6 | 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. | |
| | XII. 7 | 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. | |
| | XII. 8 | Apoiar a criação e implementação de novas rotinas e itens de monitoramento, em conjunto com a área especializada de apoio à governança de TI. | |
| | XII. 9 | Criar gatilhos na ferramenta de monitoramento para a abertura e o encerramento automáticos de chamados, a partir do status dos itens monitorados. | |
| | XII. 10 | Fornecer para a área especializada de apoio à governança de TI os indicadores do status e desempenho dos sistemas, a partir do número de incidentes registrados no monitoramento. | |
| | XII. 11 | Documentar toda e qualquer rotina desenvolvida para a automatização de tarefas junto a central de monitoramento. | |
| | XII. 12 | Monitorar 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 TI críticos ou essenciais. | |
| | XII. 13 | 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. | |
| | XII. 14 | Monitorar todas as atividades, processos e serviços que forem exigidos para o atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço. | |
| | XII. 15 | Abrir chamados para qualquer incidente detectado para o qual não tenha sido definido um gatilho automático na ferramenta de monitoramento. | |
| | XII. 16 | Execução de rotinas padrão, consultas ou relatórios estabelecidos para a equipe de monitoramento. | |
| | XII. 17 | Sugerir melhores práticas de monitoramento de serviços de TI baseadas em experiências e metodologias de mercado, devidamente documentadas. | |
| | XII. 18 | Alertar sobre a reincidência de ocorrências para a área especializada de apoio à governança de TI, registrando em mesma notificação ações adotadas e mapeadas junto à base de conhecimento. | |
| | XII. 19 | Detectar de forma automatizada as mudanças de estado ou configuração dos ativos de TI, gerando alertas e chamados na ferramenta de requisição de serviço. | |
| | XII. 20 | Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da equipe. | |
| | XII. 21 | Configurar agentes SNMP (Simple Network Management Protocol) ou outros para enviar informações sobre os serviços. | |
| | XII. 22 | Implementar o monitoramento dos sistemas em Produção e em Homologação. | |
| | XII. 23 | Realizar o controle de acesso ao Data Center e à Sala Cofre, com encaminhamento de relatório semanal ou mensal do acesso para o CONTRATANTE. | |
| | XII. 24 | Monitorar a execução das rotinas de backup CONTRATADA. | |
| | XII. 25 | Configurar, monitorar e gerir os serviços de videoconferência do MJSP. | |
| | XII. 26 | Manter as áreas de gestão do contrato informadas em tempo real em relação a eventos, incidentes, problemas, Requisições Planejadas e demandas diárias. | |
| | Requisitos de Disponibilidade | XII. 27 | As atividades relacionadas com o monitoramento de redes, serviços e aplicações deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste documento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado. |
| | Requisitos de Qualificação da Área | XII. 28 | Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação. |
| | | XII. 29 | Todos os integrantes da área devem possuir certificação ITIL Foundation Certified v3 ou superior. |
| XII. 30 | | Todos os integrantes da área devem possuir experiência mínima de um ano na atividade de monitoramento de ambiente de TI. | |
| XII. 31 | | Todos os integrantes da área devem possuir conhecimentos básicos sobre os mecanismos e protocolos de monitoramento e gerência de TI. | |
| XII. 32 | | No mínimo um integrante da área deverá possuir certificação LPIC-1. | |
| XII. 33 | | No mínimo um do integrante da área deverá possuir certificação Zabbix Certified User. | |

Tabela 28: Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações

9.1.20. Área Especializada XIII – Infraestrutura Física de Data Center

9.1.20.1. A Área Especializada em Infraestrutura de Data Center é responsável pela operação, controle e manutenção da infraestrutura física dos data center's do MJSP, verificando nas ferramentas de monitoramento a ocorrência os alerta de incidentes e atuando de acordo com procedimentos pré-definidos. Será de responsabilidade da contratada o monitoramento constante dos itens de configuração que suportem os processos da contratante, gerando uma base histórica de informações.

9.1.20.2. A Área de Infraestrutura Física de Data Center será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL v3 ou versão superior de Gestão de Incidentes, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade e Gestão da Disponibilidade.

| IDENTIFICADOR | REQUISITO |
|---------------|---|
| XIII. 1 | 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 Nacional do MJSP, em sistema usado pelo MJSP, revisando-os sempre que solicitado. |
| XIII. 2 | Identificar, propor e apoiar a execução de melhorias na Infraestrutura Física do Datacenter do MJSP, incluindo automação, ar condicionado, elétrica, geradores e sistema de combate a incêndio. |
| XIII. 3 | Monitorar e identificar problemas relacionados à infraestrutura física com abertura de chamados de suporte, manutenção ou garantia. |

| | | |
|--|----------|---|
| Requisitos de Negócio | XIII. 4 | Apoiar a CONTRATANTE na elaboração das políticas de acesso às salas seguras de TI da CONTRATANTE, controlar o acesso e acompanhar empresas, visitantes, colaboradores e prestadores de serviços ao Datacenter do MJSP, observando as normas impostas pela CONTRATANTE, observando a capacidade energética, térmica e lógica do ambiente do Datacenter do MJSP. |
| | XIII. 5 | Realizar atividades de instalação física de servidores de aplicações, appliances e outros equipamentos dedicados ao provimento de serviços de TI na infraestrutura do datacenter. |
| | XIII. 6 | Instalar, mover e remover rack's, cabos e fibra ótica, observando a capacidade energética, térmica e lógica do ambiente do Datacenter do MJSP. |
| | XIII. 7 | Gerenciar salas técnicas de todos os andares dos prédios do MJSP da referida contratação. |
| | XIII. 8 | 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. |
| | XIII. 9 | Participar de reuniões junto à CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área; |
| Requisitos de Disponibilidade | XIII. 10 | As atividades relacionadas com a área deverão estar disponíveis para a CONTRATANTE, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste documento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado. |
| Requisitos de Qualificação Técnica Qualificação Técnica | XIII. 11 | Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação. |
| | XIII. 12 | No mínimo um integrante da área deve possuir certificação ITIL Foundation Certified v3 ou superior. |
| | XIII. 13 | No mínimo um integrante da área deve possuir certificação "Linux Professional Institute Certification - LPIC1" para exercer atividades relacionadas à configuração básica de S.O. |
| | XIII. 14 | No mínimo um integrante da área deve possuir certificação "Furukawa" ou equivalente de rede de fibra ótica e cabeamento estruturado, para exercer atividades de manuseio do cabeamento de rede. |
| | XIII. 15 | No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 05 (cinco anos) em manutenção e configuração de rede estruturada e gerenciamento de infraestrutura de ambientes de Datacenter. |
| | XIII. 16 | No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de instalação, manutenção e configuração de hardware, incluindo servidores do tipo rack, instalação básica de S.O, configuração de BIOS, configuração da gerência remota de equipamentos (ILO/IDRAC). |
| | XIII. 17 | No mínimo um integrante da área deve possuir conhecimentos avançados em UPS, bancos de baterias, grupo geradores, chaves de manobras, sistema de ar condicionado de precisão, sistema de aquecimento, ventilação e exaustão, sistema de segurança física, controles de acessos e CFTV e sistema de combate à incêndio para Datacenters com manuseio de gás limpo. |
| | XIII. 18 | No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de instalação e manutenção de hardware de servidores do tipo rack ou outro que a CONTRATANTE venha adquirir. |

Tabela 29: Infraestrutura Física de Data Center

9.1.21. Área Especializada XIV – Serviço de Backup e Armazenamento de Dados

9.1.21.1. A Área Especializada em Serviço de Backup e armazenamento de dados 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.

9.1.21.2. A Área de Infraestrutura Física de Data Center será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL v3 ou versão superior de Gestão de Incidentes, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade e Gestão da Disponibilidade.

| IDENTIFICADOR | REQUISITO | |
|-----------------------|-----------|--|
| Requisitos de Negócio | XIV. 1 | Administrar solução de Netbackup ou outra que a CONTRATANTE vir a implementar, incluindo criação, edição e remoção de políticas, restore e todas outras atividades referentes a backup. |
| | XIV. 2 | Verificar realização de backup do sistema através de ferramentas para garantia do armazenamento de informações. |
| | XIV. 3 | Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções aplicadas. |
| | XIV. 4 | Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TI, inclusive em relação aos relacionamentos entre os Itens de Configuração (ICs). Garantir a consistência e a segurança das informações. |
| | XIV. 5 | Propor a atualização dos recursos de software e hardware à CONTRATANTE, no tocante de suas responsabilidades. |
| | XIV. 6 | Transmitir informações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de software, etc. |
| | XIV. 7 | Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança. |
| | XIV. 8 | Implantar processos automatizados de análise, através de monitoramento e identificação de falhas. |
| | XIV. 9 | Exercitar e simular contingências, e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos. |
| | XIV. 10 | Executar as atividades de Requisições Planejadas, atualizando todas as informações pertinentes. |
| | XIV. 11 | Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares sob sua responsabilidade. |
| | XIV. 12 | Criar e montar de LUNs (Logical Unit Number) em storages de rede do tipo SAN Fiber Channel. |
| | XIV. 13 | Apoiar a Instalação e configuração da solução de Backup utilizada pela CONTRATANTE nos servidores de aplicações, e suas dependências, e no ambiente de Virtualização e garantir o seu correto funcionamento. |
| | XIV. 14 | Executar testes de restauração de dados e sistemas completos periódicos. |
| | XIV. 15 | Executar restauração de dados e/ou sistemas completos, sempre que solicitado pela CONTRATANTE. |
| | XIV. 16 | Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade de armazenamento de dados. |
| | XIV. 17 | Configurar e administrar os dados armazenados da CONTRATANTE, através de análise, monitoramento e correção de problemas relacionados ao armazenamento de dados. |
| | XIV. 18 | Instalar, administrar, operar e manter equipamentos de armazenamento de dados (NetApp FAS8080, EMC VNX 7500, EMC VNX 5300, EMC VPLEX VS2, e EMC IsilonSD) bem como os switches e rede SAN (Brocade 6510b e 5100) ou equipamentos que a contratante venha a utilizar para armazenamento de dados. |

| | | |
|------------------------------------|---------|---|
| | XIV. 19 | Criar, editar e remover LUNs, Volumes, Agregações, Zonas do ambiente de armazenamento de dados |
| | XIV. 20 | Acionar suporte/ garantia dos equipamentos de armazenamento de dados junto aos fornecedores/ fabricantes. |
| | XIV. 21 | Administrar e configurar os volumes NFS, CIFS. |
| | XIV. 22 | Verificar e tratar os erros apresentados nos equipamentos de armazenamento de dados, reverificação de discos e volumetria. |
| | XIV. 23 | Administrar os snapshots e checkpoints dos storages. |
| | XIV. 24 | Criar, atualizar, e acompanhar plano de backup, bem como executar as atividade de backup, considerando a Janela de Backup, Versionamento, Tempo de retenção, Archiving ou descarte, Tempo estimado para o processo de restauração e Capacidade de armazenagem necessária. |
| | XIV. 25 | Participar de reuniões junto à CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área. |
| | XIV. 26 | Confeccionar relatório mensal de estatística de uso dos equipamentos de armazenamento de dados bem como propor e executar melhorias a fim de aumentar a eficiência de uso dos dados. |
| Requisitos de Disponibilidade | XIV. 27 | As atividades relacionadas à área de serviço de armazenamento de dados deverão estar disponíveis para a CONTRATANTE, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado. |
| Requisitos de Qualificação Técnica | XIV. 28 | Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação. |
| | XIV. 29 | No mínimo um integrante da área deve possuir certificação E20.001-EMC (Information Storage and Management) ou equivalente e certificação NCDA (NetApp Certified Data Administrator). |
| | XIV. 30 | No mínimo um integrante da área deve possuir conhecimento da SNIA Certified Storage Professional (SCSP). |
| | XIV. 31 | No mínimo um integrante da área deve possuir certificação VCS-276: Administration of Veritas NetBackup 8.0 e VCS-277: Administration of Veritas NetBackup 8.0 and NetBackup Appliances 3.0. |
| | XIV. 32 | No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 03 (três) anos em ambiente virtualizado. |
| | XIV. 33 | No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividades atinentes à Backup (Implantação, Configuração, Administração e Criação de Políticas). |
| | XIV. 34 | No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividades atinentes à Armazenamento (Storages). |

Tabela 30: Serviço de Backup e Armazenamento de Dados

9.1.22. Área Especializada XV - Supervisão Nível III

9.1.22.1. A contratada deverá designar supervisor das atividades desempenhadas pela área especializada de Supervisão Nível III, de acordo com os requisitos da tabela abaixo. Este supervisor será responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas pela área III e pelas demais áreas de infraestrutura, e não poderá ser responsável pela execução de atividades operacionais.

| IDENTIFICADOR | REQUISITO | |
|-------------------------------|-----------|---|
| Requisitos de Supervisão | XV. 1 | Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura. |
| | XV. 2 | Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade. |
| | XV. 3 | Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA. |
| | XV. 4 | Participar de reuniões mensais com representantes do CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados. |
| | XV. 5 | Disponibilizar os relatórios gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e de desempenho. |
| | XV. 6 | Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação à área de apoio à governança e às áreas de suporte à infraestrutura de TI, a partir dos chamados finalizados por estas áreas no sistema de requisição de serviço. |
| | XV. 7 | Acompanhar e gerenciar o desempenho dos técnicos que atuam no apoio à governança e nas áreas de suporte à infraestrutura de TI. |
| | XV. 8 | Administrar os atendimentos seguindo a escala de prioridades, dando preferência aos assinalados como mais críticos, de acordo com o definido neste documento. |
| | XV. 9 | Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos. |
| | XV. 10 | Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para o CONTRATANTE, no caso de produtos e equipamentos da infraestrutura de TI. |
| | XV. 11 | Abrir chamados técnicos para os serviços de suporte técnico remoto das soluções de TI do CONTRATANTE. |
| | XV. 12 | Controlar o prazo de atendimento dos chamados de assistência técnica e de suporte técnico de fornecedores externos, em relação ao suporte de equipamentos de Infraestrutura de TI. Reportar ao CONTRATANTE quando os prazos máximos não forem cumpridos. |
| | XV. 13 | Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços exigidos. |
| | XV. 14 | Receber as demandas relativas às áreas especializadas de infraestrutura de TI e providenciar a execução e alocação de recursos de trabalho. |
| | XV. 15 | Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE. |
| | XV. 16 | Apoiar o CONTRATANTE na implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de ITILv3 – Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Requisição, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Acesso, Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Base de Conhecimentos, Gerenciamento de Eventos e Riscos, Gerenciamento de Liberação e Deployment, Gerenciamento da Disponibilidade, Gerenciamento da Capacidade, Gerenciamento da Continuidade de Serviço, Gerenciamento de Níveis de Serviço, Gerenciamento do Catálogo de Serviço. |
| | XV. 17 | Executar outros serviços correlatos à supervisão das atividades especializadas na infraestrutura de TI. |
| Requisitos de Disponibilidade | XV. 18 | As atividades relacionadas à área de serviço de armazenamento de dados deverão estar disponíveis para a CONTRATANTE, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados no Termo de Referência deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado. |

| | | |
|--|--------|---|
| Requisitos de Qualificação Técnica da Supervisão | XV. 19 | Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação. |
| | XV. 20 | No mínimo um integrante da área deve possuir experiência de 5 (cinco) anos na gestão de equipes de suporte técnico (de 3º nível) de TIC, incluindo a utilização de processos de gerenciamento de serviços e processos relacionados a gerenciamento de projetos e ainda, capacidade e habilidades interpessoais para gestão de pessoas em ambiente crítico. |
| | XV. 21 | No mínimo um integrante da área deve possuir experiência de 5 (cinco) anos em ferramenta (software) para registro, acompanhamento e suporte aos processos de gerenciamento de serviços. |
| | XV. 22 | Todos os integrantes da área devem possuir certificação ITIL Foundation Certified v3 ou superior. |
| | XV. 23 | No mínimo um integrante da área deve possuir certificação Scrum Foundation Professional Certificate (SFPC) ou superior. |
| | XV. 24 | No mínimo um integrante da área deve possuir certificação DevOps Essentials Professional Certificate (DEPC) ou superior. |
| | XV. 25 | No mínimo um integrante da área deve possuir certificação Microsoft Certified Solutions Associate on Windows Server 2012 (MCSA 2012) ou superior. |
| | XV. 26 | No mínimo um integrante da área deve possuir certificação Linux Professional Institute Certified Level 1 (LPIC1) ou superior. |

Tabela 31: Supervisão Nível 3

9.1.23. Todos os requisitos descritos neste documento deverão ser atendidos pela CONTRATADA. Para os requisitos que não tenham sido previstos na relação, a contratada terá o prazo de 30 (trinta) dias para se adequar.

9.1.24. O CONTRATANTE poderá incluir novas atividades correlatas por meio de acréscimos ao catálogo de serviços ou à relação de sistemas e recursos de TI, ficando a empresa contratada obrigada a absorver o conhecimento e prover o treinamento a todos os profissionais envolvidos dentro deste prazo.

9.1.25. As novas atividades devem atender aos mesmos indicadores de níveis de serviço e requisitos obrigatórios previstos. A cada 12 (doze) meses será revisado os quantitativos para verificação de um possível aditivo contratual.

9.1.26. A CONTRATADA deverá implementar o CMDB, de todos os itens de configuração descritos no documento, integrada à ferramenta ITSM no prazo máximo de 60 dias após o início da prestação do serviço.

9.1.27. Para as certificações que forem requeridas para pelo menos um integrante da área especializada, não poderá haver compartilhamento deste profissional como profissional certificado para atendimento dos Requisitos de Qualificação Técnica de outras áreas especializadas.

9.1.28. A CONTRATADA deverá designar pontos focais em cada área de especialidade, para alinhamento técnico sobre demandas operacionais e projetos com a CONTRATANTE, de forma a manter a continuidade das atividades de forma eficiente.

9.1.29. A CONTRATADA deverá apresentar todos os certificados e cursos requeridos **até 5 (cinco) dias corridos antes** do início da prestação dos serviços de acordo com a programação definida pela CONTRATANTE.

9.1.30. Características da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI

9.1.30.1. A Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC utilizada atualmente pelo CONTRATANTE é o *Service Desk Manager (SDM)* da *Computer Associates Technologies (CA)* a qual foi disponibilizada e custeada pela CONTRATADA no modelo de assinatura como parte da prestação de serviços do contrato vigente, sendo que no novo contrato a disponibilização da nova ferramenta será de responsabilidade da vencedora do atual certame.

9.1.30.2. Os processos em 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.

9.1.30.3. 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, sendo que os processos para os quais foram solicitadas as certificações *PinkVERIFY™* são aqueles que são fundamentais para os resultados de qualidade, maturidade e de melhoria esperados, e que são fortemente inter-relacionados. Em alguns casos chegam a apresentar interdependência ou são pré-requisitos de outros. 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 seguintes processos e fluxos de trabalho da biblioteca de boas práticas *Information Technology Infrastructure Library (ITIL) v3*:

9.1.30.3.1. Gerenciamento de Eventos (*Event Management*):

- 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 da infraestrutura de TIC, ou de forma manual, mediante reporte dos usuários da TIC ou das áreas dedicadas à sustentação

da infraestrutura de TIC.

- 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.
- 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.
- 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.

9.1.30.3.2. Gerenciamento e Cumprimento de Requisição (*Request Fulfillment*):

- 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.
- O processo deve ser gerenciado e controlado, segundo o princípio da eficiência e economicidade, e em conformidade com as boas práticas da biblioteca ITL v3. 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.
- 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.

9.1.30.3.3. Gerenciamento de Incidentes (*Incident Management*):

- 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.
- 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 são registrados e gerenciados através de solução de software com certificação *PinkVERIFY™* para Gerenciamento de Incidentes.
- 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.

9.1.30.3.4. Gerenciamento de Mudança (*Change management*):

- É por meio do processo de Gerenciamento de Mudanças que todas as implementações e alterações na infraestrutura de TIC serão analisadas e planejadas para que se tenha o menor risco e impacto.
- O processo de Gerenciamento de Mudança tem os seguintes objetivos:
 - Responder aos requerimentos de mudanças necessárias nos serviços, maximizando valor e reduzindo incidentes, rupturas e retrabalhos;
 - Responder às solicitações de negócio e de TIC para mudanças que alinharão os serviços com as necessidades do negócio; e
 - 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.

- Consequentemente, toda mudança deve gerar uma atualização na CMDB.
- 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 formalizada através de uma Requisição de Mudanças (RDM).
- Para esta contratação o processo Gerenciamento de Mudanças deverá utilizar métodos e procedimentos padronizados em conformidade com práticas ITIL v3. 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.
- 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.
- 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.

9.1.30.3.5. Gerenciamento de Problemas (*Problem Management*):

- 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.
- Os objetivos do Processo Gerenciamento de Problemas são:
 - Encontrar a causa raiz do problema e aplicar uma solução definitiva para sua resolução.
 - Administrar base de conhecimento de erros conhecidos e suas soluções de tratamento.
- 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.
- Como o Gerenciamento de Problemas é o ponto central da solução de 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.

9.1.30.3.6. Gerenciamento de Conhecimento (*Knowledge Management*):

- O Gerenciamento do Conhecimento é um processo de suma importância como forma de preservar para o MJSP o conhecimento adquirido nas prestações de serviços de TIC. Neste contexto, a proposta apresentada na biblioteca de boas práticas ITIL v3 se mostrou ideal como método de criação, armazenamento e recuperação do conhecimento.
- 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.
- 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.
- 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.

9.1.30.3.7. **Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos (*Service Asset & Configuration Management*):**

- 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:
 - Dar suporte e prover informações a todos os processos de Gerenciamentos de Serviços.
 - Definir e controlar os componentes de serviços e infraestrutura, mantendo informações precisas da configuração.
 - Suportar os objetivos e os requerimentos de controle dos clientes e do negócio.
 - Otimizar os ativos do serviço, as configurações de TI, as capacidades e os recursos.
- 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.
- 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*).
- 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.
- 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.

9.1.30.3.8. **Gerenciamento de Capacidade (*Capacity Management*):**

- 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.
- Dentre seus objetivos os principais são:
 - Produzir e manter um plano de capacidade;
 - Fornecer orientações às áreas do negócio e de TI em relação a questões relacionadas à capacidade e ao desempenho;
 - Realizar controle para que os resultados de desempenho e de serviço atendam ou excedam os acordos;
 - Ajudar no diagnóstico e resolução de incidentes relacionados;
 - Avaliar o impacto das mudanças no plano de capacidade;
 - Realçar as medidas proativas para melhorias de desempenho.
- 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.

- 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.

9.1.30.3.9. Gerenciamento de Continuidade (*IT Service Continuity Management*):

- 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 desastroso).
- Dentre as atividades do processo de Gerenciamento de Continuidade, merecem destaque as seguintes:
 - Definir política de gestão de continuidade dos serviços de TI;
 - Definir os requisitos mínimos para a estrutura de retorno, em caso de paradas dos serviços de TI;
 - Analisar riscos de desastres com os serviços de TI e reduzi-los ou transferi-los para um terceiro;
 - Desenvolver um plano de continuidade conforme as necessidades da organização;
 - Planejar estruturas de retorno;
 - Planejar e conscientizar a organização para situações de gravidade;
 - Realizar testes, auditoria, controle e gestão de mudanças na estrutura de retorno.
- 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.

9.1.30.3.10. Gerenciamento de Disponibilidade (*Availability Management*):

- 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.
- 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 de se esperar 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.
- 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).
- 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:
 - Planejar a disponibilidade;
 - Identificar funções vitais e Pontos únicos de Falha;

- Requisitar mudanças para manutenções preventiva;
 - Interagir com o Gerenciamento da Capacidade;
 - Monitorar a disponibilidade;
 - Utilizar técnicas proativas e reativas para a análise de da disponibilidade;
 - Fornecer relatórios sobre a disponibilidade dos serviços;
 - Revisar a disponibilidade dos serviços;
 - Entender o porquê do serviço ter ficado parado (pode utilizar o Gerenciamento de Problemas como auxílio a esta tarefa).
- 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.

9.1.30.3.11. Gerenciamento do Nível de Serviço (*Service Level Management*):

- 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.
- 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.
- Dentre suas atividades, merecem destaques e são relevantes aos interesses da CONTRATANTE as seguintes:
 - Definir, documentar, acordar, monitorar, medir, reportar e rever os níveis de serviços providos;
 - Prover e melhorar o relacionamento e comunicação com o negócio e com os fiscais técnicos;
 - Garantir a existência de metas específicas e mensuráveis para todos os serviços de TIC;
 - Monitorar e melhorar a satisfação dos clientes;
 - Garantir a implantação de medidas proativas, visando a melhora dos serviços.
- 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.
- 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. 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 de TIC; melhorar o conhecimento e a entrega dos serviços prestados; e definir e melhorar os níveis de serviços a serem cobrados dos fornecedores. 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.

9.1.30.3.12. Gerenciamento do Catálogo de Serviços (*Service Catalog Management*):

- O Catálogo de Serviços, conforme definido pela ITIL, "*é um subconjunto do Portfólio de Serviços da Organização, que consiste de todos os serviços 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)*".
- 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.

- 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).
- Os principais benefícios que se espera obter com a implementação do processo de Gerenciamento do Catálogo são:
 - O serviço em TIC terá qualidade maior e sofrerá menos interrupção. Por conseguinte, a produtividade dos **USUÁRIOS** da TIC será aperfeiçoada;
 - Os recursos da equipe de TIC serão usados de forma mais eficiente;
 - A TIC será responsável pelo alinhamento dos serviços com a satisfação e expectativas dos **USUÁRIOS**;
 - O serviço fornecido poderá ser medido de forma mais eficiente;
 - A percepção da TIC e de sua organização será melhorada;
 - Propiciará melhor gerenciamento de custos com a prestação de serviço.
- 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. 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.

9.1.30.3.13. Gerenciamento do Portfólio de Serviço (*Service Portfolio Management*):

- 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:
 - **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 das áreas de TIC com os da área de negócio.
 - **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.
- 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.
- 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.
- Este é o processo que estabelece como a área de TIC irá executar suas ações, tais como:
 - Definir quais serviços propostos estão associados aos objetivos de negócio da CONTRATANTE;
 - Projetar as métricas, demonstrando o valor a ser entregue pelo serviço novo ou alterado;
 - Aprovar os serviços novos ou alterados a serem entregues;
 - Acompanhar indicadores estratégicos do serviço durante seu

desenvolvimento, assim como em outras etapas do ciclo de vida;

- Aposentar serviços quando estes não entregam mais valor ou não têm a importância esperada;
 - Propor mudanças para ajustar serviços que devam se adequar melhor a área de negócio;
 - Relatar os indicadores dos serviços com foco estratégico, demonstrando o valor que eles agregam ao negócio da organização.
- 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). 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.

9.1.30.4. As justificativas para a solicitação da certificação internacional são as seguintes:

9.1.30.4.1. 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.

9.1.30.4.2. 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.

9.1.30.4.3. 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.

9.1.30.4.4. 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.

9.1.30.4.5. No tocante aos softwares componentes da solução pretendida, faz-se necessária sua plena adequação ao modelo ITIL, quanto aos processos e gerenciamento fundamentais.

9.1.30.4.6. 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.

9.1.30.4.7. Deste modo, para comprovação da conformidade com a biblioteca ITIL, exige-se que a ferramenta, fornecido pela CONTRATADA possua a certificação *PinkVERIFY™* nos 13 (treze) processos descritos anteriormente, da empresa *Pink Elephant*.

9.1.30.4.8. 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.

9.1.30.4.9. Por fim, nesse sentido, a ata nº 3 do TCU, de 13 de fevereiro de 2008, Acórdão TCU nº 144/2008, afirma que:

“... é válido que se exija certificação emitida pela Pink Elephant, uma vez que se trata de organização que é referência mundial em capacitação ITIL, o que não configura restrição ao processo competitivo, mas um instrumento necessário para que a Administração efetive o adequado atendimento de suas necessidades, uma vez que o programa PinkVerify é mundialmente considerado como adequado à certificação que avalia as ferramentas que suportam as necessidades de definições e fluxos de trabalho dos processos de gerenciamento de TIC.”

9.1.30.5. Como critério de aceitação da posposta da CONTRATADA no **momento da habilitação**, esta deve informar qual a ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI que irá utilizar no ambiente do MJSP para validação.

9.1.30.6. Conforme a necessidade e critérios listados à cima, segue o roll, não exaustivo, de ferramentas que se adequam aos requisitos solicitados:

- Assyst v11;
- Marval MSM;

- ServiceNow Madrid;
- Valuemation v4.5;
- Helpppeople Service Management V7.0;
- LANDESK Service Desk v7.7.3;
- SAP Solution Manager 7.2;
- Wendia POB vG6

9.1.30.7. A ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI deverá possuir certificação *PinkVERIFY™* relacionados aos gerenciamentos listados a seguir:

- Gerenciamento de Eventos (*Event Management*).
- Gerenciamento e Cumprimento de Requisição (*Request Fulfillment*).
- Gerenciamento de Incidentes (*Incident Management*).
- Gerenciamento de Mudança (*Change management*).
- Gerenciamento de Problemas (*Problem Management*).
- Gerenciamento de Conhecimento (*Knowledge Management*).
- Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos (*Service Asset & Configuration Management*).
- Gerenciamento de Capacidade (*Capacity Management*).
- Gerenciamento de Continuidade (*IT Service Continuity Management*).
- Gerenciamento de Disponibilidade (*Availability Management*).
- Gerenciamento do Nível de Serviço (*Service Level Management*).
- Gerenciamento do Catálogo de Serviços (*Service Catalog Management*).
- Gerenciamento do Portfólio de Serviço (*Service Portfolio Management*).

9.1.30.8. A CONTRATADA deverá fornecer licenças da ferramenta de **Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI (ITSM)** em número suficiente para o gerenciamento das demandas de TIC da CONTRATANTE. A empresa atual em operação no MJSP disponibiliza 100 (cem) licenças de resolvidor/aprovador da ferramenta CA Service Desk Manager.

9.1.31. Características da Ferramenta de Suporte Remoto

9.1.31.1. Deverá ser implantada pela CONTRATADA ferramenta específica para o suporte remoto aos usuários de estações de trabalho e notebooks corporativos. Os eventuais custos de licenciamento desta ferramenta ficarão ao encargo exclusivo da CONTRATADA. Esta ferramenta deverá ter, no mínimo, as seguintes características:

- Integrar com os diretórios de usuários (LDAP e Active Directory).
- Registrar, para cada sessão remota, a identidade do técnico que está realizando a atividade e do usuário que registrou o chamado.
- Registrar via log todos os registros e configurações alterados, vinculando-os à sessão remota.
- Realizar a gravação dos dados de tela (screen capture) da sessão.
- Realizar a vinculação dos dados de sessão (logs e captura de tela) com os do chamado correspondente na ferramenta de requisição de serviço, de forma que seja possível recuperar os dados da sessão a partir do número do chamado.
- Ser capaz de restringir a sessão de atendimento remoto à autorização expressa do solicitante.
- Permitir a conexão remota sem prévia autorização para os usuários que não apresentem restrição a esta modalidade de serviço.
- Ser capaz de condicionar a conexão remota a uma autorização expressa para aquela sessão.
- Permitir que o usuário tenha total conhecimento do andamento da sessão remota, através de indicador visível na tela.
- Permitir que o usuário desconecte a sessão remota a qualquer momento, unilateralmente.
- Permitir que o usuário acompanhe todas as medidas realizadas pelo atendente durante a sessão remota.

9.1.32. Características da Ferramenta de Monitoramento do Ambiente de TI

9.1.32.1. A Coordenação Geral de TI possui atualmente ferramentas implantadas para monitoramento dos serviços e ativos de TI, as ferramentas Zabbix e a SCOM. A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento dos ativos, tarefa de responsabilidade da Área Especializada de monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações, através das ferramentas já implantadas ou de outras que o CONTRATANTE venha a solicitar a implantação.

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

9.1.32.3. Monitorar uma infraestrutura de **TIC** significa verificar a eficácia do funcionamento de cada serviço, equipamento e processos existentes. 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**.

9.1.32.4. Devido a constante expansão do uso das redes de computadores e dos serviços de **TIC** prestados, aumentam também os problemas, tais como: indisponibilidade de aplicação e/ou serviço, servidor de rede com baixa capacidade de processamento, entre outros.

9.1.32.5. Diante disso, a monitoração em tempo real da infraestrutura de **TIC** e de seus ativos,

vêm se tornando 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.

9.1.32.6. Com isso, a Solução de Software de Monitoração como Serviços, 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.

9.1.32.7. 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 utilizados pelo **CONTRATANTE**, através de agentes e/ou outras formas de coleta de informações, notificações de alertas escalonadas, e aplicação de ações de tratamento e recuperação de falhas e indisponibilidades.

9.1.32.8. Objetivando a utilização de solução flexível e adaptável de monitoração da infraestrutura de TIC do **CONTRATANTE** capaz de monitorar computadores, máquinas virtuais, dispositivos, serviços, aplicativos, etc., serão especificados nos itens a seguir as características, funcionalidades e requisitos necessários à **Solução de Monitoração**.

9.1.32.9. Existindo necessidade de licenciamento da solução, caberá à CONTRATADA prover o respectivo licenciamento, respondendo integralmente por todos os custos decorrentes.

9.1.32.10. No contexto da Monitoração desta contratação e em conformidade com a terminologia ITIL, todos os Itens de Configuração (IC) da Infraestrutura de TIC, as seguintes definições serão aplicadas:

9.1.32.10.1. Os computadores, máquinas virtuais, dispositivos, serviços, aplicativos e demais itens estabelecidos pelo **CONTRATANTE** como sendo de monitoração obrigatória, serão classificados neste documento como sendo **Item de Monitoração (IM)**.

9.1.32.10.2. **Agente de Coleta** corresponde ao serviço ou aplicativo instalado em **IM**, com o objetivo de coletar dados, comparar amostras coletadas com valores predefinidos, cria alertas e executar respostas.

9.1.32.10.3. O serviço de coleta de dados ou de execução de ação em **IM** capaz de executar processos de monitoração (workflow), coletar de dados de logs de eventos, dados de desempenho, etc., e de executar ações pré-definidas, será denominado doravante de **Instrução de Monitoração**.

9.1.32.10.4. Um **Servidor de Gerenciamento** é o computador designado para administrar e se comunicar com **Agentes de Coleta**, executar **Instruções de Monitoração**, e se comunicar com bancos de dados do Serviço de Monitoração.

9.1.32.10.5. **Grupo de Gerenciamento** é o conjunto formado por 2 (dois) ou mais **Servidores de Gerenciamento** com o objetivo de ampliar a capacidade da **Solução de Monitoração** e/ou melhorar a sua disponibilidade e operacionalidade.

9.1.32.11. A **Solução de Monitoração** deve possuir interface web consolidadora para administração da solução e verificação da integridade, desempenho e da disponibilidade de todos os **IMs**, realizando as seguintes atividades básicas:

9.1.32.11.1. Descobrir automaticamente os servidores e dispositivos de rede.

9.1.32.11.2. Executar a descoberta de baixo nível com os métodos de atribuição automática de verificações de desempenho e disponibilidade para entidades descobertas.

9.1.32.11.3. Realizar monitoração distribuída com administração centralizada, via console físico ou web.

9.1.32.11.4. Possuir aplicação cliente de alta performance compatível com os sistemas operacionais de uso do **CONTRATANTE**.

9.1.32.11.5. Realizar monitoração de **IMs** com ou sem **Agente de Coleta**.

9.1.32.11.6. Realizar monitoração de **IMs** por **instruções de Monitoração**.

9.1.32.11.7. Autenticação segura de usuário, passível de integração com LDAP e quaisquer outras formas de autenticação de rede do **CONTRATANTE**.

9.1.32.11.8. Apresentar a situação consolidada do **IMs** (resumos, gráficos e alertas de de situação como um todo) em telas de Painéis de Controle (*Dashboard*) pré-configurados e/ou customizáveis, publicáveis na internet e com controle de acesso integrável ao controle de acesso de rede do **CONTRATANTE**.

9.1.32.11.9. Permitir, no mínimo, a notificação de eventos predefinidos por e-mail, *SMS* e *Instante Messaging*.

9.1.32.11.10. Prover visualização gerenciais e técnicas, sintetizada e detalhada dos **IMs**.

9.1.32.11.11. 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.

9.1.32.11.12. Realizar monitoração de máquinas virtuais VMware.

9.1.32.12. Juntamente com as atividades básicas relacionadas anteriormente, a solução deverá possuir capacidade para formação de **Grupo de Gerenciamento Grupo de Gerenciamento**, e ter em sua instalação inicial no mínimo 2 (dois) **Servidores de Gerenciamento** instalados com as seguintes definições:

- 9.1.32.12.1. Armazenar informações sobre **IMs** em banco de dados Relacional.
- 9.1.32.12.2. Permitir a inclusão de novos **Servidores de Gerenciamento** no **Grupo de Gerenciamento**, sem que ocorram interrupções dos serviços da **Solução de Monitoração**.
- 9.1.32.12.3. Possuir recursos que permitam que o trabalho da **Solução de Monitoração** seja distribuído de forma equilibrada entre os servidores membros do **Grupo de Gerenciamento**.
- 9.1.32.12.4. No caso de falha de algum servidor do **Grupo de Gerenciamento**, a **Solução de Monitoração** deve ser capaz de fazer com que outro servidor assuma automaticamente a carga de trabalho do servidor com falha.
- 9.1.32.12.5. Nas inclusões de novos servidores no **Grupo de Gerenciamento**, a solução deverá designar automaticamente parte do trabalho de monitoração para o novo servidor.
- 9.1.32.12.6. Todos os servidores do **Grupo de Gerenciamento**, deverão administrar um conjunto distinto de **IM's** remotamente.
- 9.1.32.12.7. 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**.
- 9.1.32.12.8. As ações das **Instruções de Monitoração** deverão ser executadas, no mínimo, mediante a utilização de scripts.
- 9.1.32.12.9. 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**.
- 9.1.32.12.10. Durante a realização da primeira coleta de informações em um **IM**, o **Servidor de Gerenciamento** deverá configurar o **Agente de Coleta** instalada ou executar as **Instruções de Monitoração predefinidas**, e coletar com todas as informações relativas a arquitetura, tecnologias, serviços, aplicativos e demais objetos recursos existente no **IM** pré-definidos para mapeamento.
- 9.1.32.12.11. 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.
- 9.1.32.12.12. O **Servidor de Gerenciamento** também deverá ser capaz de descobrir e mapear outros objetos do **IM**, que não sejam aqueles pré-definidos como sendo objetos de monitoração, para estes objetos possam ser posteriormente analisados e incluídos na monitoração, conforme interesse do **CONTRATANTE**.
- 9.1.32.13. A coleta de informações de desempenho e disponibilidade realizada por **Agentes de Coleta** instalados nos **IMs** ou por **Instruções de Monitoração**, que irão gerar alertas sobre possíveis erros ou inconformidades em relação a valores de referência previamente estabelecidos, devem atender aos seguintes requisitos:
- 9.1.32.13.1. A coleta de informações deve observar fontes de dados no **IM** e retornar as informações de acordo com a configuração e instruções realizadas por seu **Servidor de Gerenciamento**.
- 9.1.32.13.2. O **Agente de Coleta** também deve ser capaz de calcular o estado de integridade do **IM** e reportar ao **Servidor de Gerenciamento**.
- 9.1.32.13.3. Quando o estado de integridade de um **IM** for alterado ou outros critérios forem atendidos, o **Servidor de Gerenciamento** deverá emitir o alerta correspondente.
- 9.1.32.13.4. Ao fornecer dados de integridade sobre **IM** ao **Servidor de Gerenciamento**, o **Agente de Coleta** ou a **Instrução de Monitoração** deve fornecer informações atualizada da integridade do **IM** e de todos os serviços que disponibiliza e/ou dos aplicativos que hospeda.
- 9.1.32.13.5. Quaisquer mudanças efetuadas nos objetos de um **IMs**, tais como adição ou desinstalação de aplicativo, interrupção manual de serviço, etc., o **Agente de Coleta** deve enviar as informações atualizadas ao **Servidor de Gerenciamento**, que produza o alerta de monitoramento correspondente, se for o caso.
- 9.1.32.13.6. Quando o **Agente de Coleta** for incapaz de se comunicar com o **Servidor de Gerenciamento** ao qual se reporta, o agente deverá continuar com a coleta de informações, preservando o sequenciamento cronológico das informações e eventos coletados e, tão logo a conexão seja restaurada, o **Agente de Coleta** deverá enviar estes dados e eventos para seu **Servidor de Gerenciamento**.
- 9.1.32.13.7. O **Servidor de Gerenciamento** deverá tratar e registrar a falha de comunicação, seja com o **Agente de Coleta** ou na execução da **Instrução de Monitoração**, como um evento da monitoração.
- 9.1.32.13.8. 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.

10. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

10.1. Quanto à fiscalização

- 10.1.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato serão realizados por servidores da **CONTRATANTE**, em atendimento ao disposto no Art. 67 da Lei 8.666/93, designados

como Fiscais do Contrato, os quais obedecerão às disposições de normas e resoluções internas do órgão, bem assim ao contido no artigo 31 da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 4 da SLTI/MP, de 11 de setembro de 2014.

10.1.2. Quaisquer exigências da fiscalização, inerentes ao objeto da licitação, deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA, sem quaisquer ônus para o MJSP.

10.1.3. O MJSP designará formalmente o Gestor e os Fiscais Requisitante, Técnico e Administrativo para realizar a fiscalização contratual em todas as suas fases de acordo com o que preceitua a IN nº 04/2014-STI/MP, com relação aos aspectos de gerenciamento do contrato.

10.1.4. Caberá a equipe de fiscalização designada rejeitar no todo ou em parte, qualquer material ou serviço que não esteja de acordo com as exigências e especificações deste termo de referência, ou aquele que não seja comprovadamente original e novo, assim considerado de primeiro uso, com defeito de fabricação ou vício de funcionamento, bem como determinar prazo para substituição do material ou serviço.

10.1.5. Os servidores designados para executarem atribuições de fiscal (is) requisitante (s), fiscal (is) técnico(s), fiscal (is) administrativo (s) e gestor (es) do Contrato, desenvolverão atividades específicas além das detalhadas a seguir:

10.1.5.1. **Fiscal (is) Técnico (s):**

- a) Avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e as justificativas por não cumprimento de termos contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos neste Contrato;
- b) Identificar não conformidade com os termos contratuais;
- c) Verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação técnica;
- d) Controlar o prazo de vigência deste instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar o cumprimento integral da execução dos serviços;
- e) Receber e atestar os documentos da despesa, quando comprovado o fiel e correto fornecimento dos serviços para fins de pagamento;
- f) Comunicar, formalmente, ao Gestor deste Contrato e à CONTRATADA, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como indicar glosas na Nota Fiscal;
- g) Encaminhar ao Gestor do Contrato eventuais pedidos de modificação contratual.

10.1.5.2. **Fiscal (is) Administrativo (s):**

- a) Verificar aderência aos termos contratuais;
- b) Verificar regularidades fiscais da empresa para fins de pagamento;
- c) Verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica;
- d) Controlar o prazo de vigência deste instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar o cumprimento integral da execução dos serviços;
- e) Comunicar, formalmente, ao Gestor deste Contrato e à CONTRATADA, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como efetuar as glosas na Nota Fiscal;
- f) Analisar e emitir parecer técnico-administrativo, caso necessário, sobre a documentação apresentada pela CONTRATADA, quando do ateste da Nota Fiscal/Fatura.

10.1.5.3. **Fiscal (is) Requisitante (s):**

- a) Avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e as justificativas por não cumprimento de termos contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos neste Contrato;
- b) Identificar não conformidades com os termos contratuais;
- c) Verificar a manutenção da necessidade e oportunidade da contratação;
- d) Controlar o prazo de vigência do instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar o cumprimento integral da execução dos serviços;
- e) Comunicar, formalmente, ao Gestor deste Contrato e à CONTRATADA, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como efetuar as glosas na Nota Fiscal;
- f) Encaminhar ao Gestor do Contrato eventuais pedidos de modificação contratual.

10.1.5.4. **Gestor do Contrato:**

- a) Promover a realização da reunião inicial;
- b) Encaminhar a área administrativa, de forma consubstanciada, as infrações contratuais cometidas pela Contratada, para fins de apuração de responsabilidade e possível sanção administrativa;
- c) Autorizar a emissão de nota (s) fiscal (is), a ser (em) encaminhada (s) ao preposto da CONTRATADA;
- d) Encaminhar às autoridades competentes eventuais pedidos de modificação contratual;
- e) Manter o Histórico de Gerenciamento do Contrato, contendo registros de todas as ocorrências relacionadas com a execução deste Contrato, determinando todas as ações necessárias para a regularização das faltas ou defeitos, por ordem histórica.
- f) Instruir o processo para fins de prorrogação contratual e encaminhar para a área administrativa.
- g) Manter registro de aditivos;
- h) Controlar o prazo de vigência do instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar o cumprimento integral da execução dos serviços;
- i) Encaminhar à CONTRATADA deficiências na prestação dos serviços;
- j) Receber e atestar os documentos da despesa, quando comprovado o fiel e correto fornecimento dos serviços para fins de pagamento;
- k) Comunicar, formalmente, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como indicar as glosas na Nota Fiscal;
- l) Os fiscais comunicarão, por escrito, as deficiências porventura verificadas no fornecimento, para imediata correção, sem prejuízo das sanções e glosas cabíveis.

10.2. **Quanto aos meios de comunicação**

10.2.1. O modelo de prestação de serviços prevê que a CONTRATADA seja integralmente responsável pela gestão de seu pessoal em todos os aspectos, sendo vedado à equipe do MJSP, formal ou informalmente, qualquer tipo de ingerência ou influência sobre a administração da mesma, ou comando direto sobre seus empregados, fixando toda negociação na pessoa do preposto da Contratada ou seu substituto.

10.2.2. São instrumentos formais de comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA:

- a) Demanda de Serviço (OS);
- b) Plano de Inserção;
- c) Termos de Recebimento;
- d) Termo de Encerramento de OS;
- e) Ofício;
- f) Ata de Reunião;
- g) Relatório;
- h) Carta;
- i) E-mail institucional/corporativo;
- j) Ferramenta de Gestão de Demandas.

10.2.3. A comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, para fins de encaminhamento de Demandas de Serviço ou outro documento, ocorrerá sempre via Preposto, ou seu substituto, designado pela CONTRATADA.

10.3. **Quanto às listas de verificação**

10.3.1. Para acompanhamento do conjunto de elementos que devem ser acompanhados pelos Fiscais do contrato durante a execução contratual, permitindo à Administração o registro e a obtenção de informações padronizadas e de forma objetiva, serão utilizados os itens que compõe o **Relatório Geral de Faturamento**.

11. **CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO**

11.1. A contraprestação mensal será por preço fixo. A prestação dos serviços será remunerada a partir da garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços que compõem a infraestrutura de TI do CONTRATANTE.

11.2. O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado de acordo com a efetiva execução dos serviços, aplicados os descontos relativos ao eventual descumprimento dos níveis de

serviço e indicadores de desempenho mínimos, bem como das demais obrigações contratuais. Assim, o valor mensal a ser pago pelo serviço será calculado com base na fórmula abaixo:

$$\text{Contraprestação Mensal} = \left[\left(\frac{\text{Valor do Contrato}}{30} \right) - \text{Ajuste}_{\text{Nível de Serviço}} \right]$$

Onde:

Contraprestação Mensal = valor mensal a ser pago à CONTRATADA

Valor do Contratado = Valor total estabelecido em CONTRATO

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

11.3. 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.

11.4. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas.

11.5. Esse conceito vincula se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

11.6. Os atendimentos aos usuários de TI estão definidos no **Anexo I-D - Catálogo de Serviços de TIC (8724239)**.

11.7. No Catálogo de Serviços estão relacionadas as categorias de requisições de serviços que os usuários de Tecnologia da Informação podem fazer ao atendimento.

11.8. O atendimento leva ainda em consideração a resposta aos incidentes de TI, sejam eles reportados por usuários ou instaurados automaticamente através de ferramentas de monitoramento.

11.9. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos níveis mínimos de serviço, e, caso não obedecem, serão aplicadas as glosas correspondentes, que estão definidas no presente documento.

11.10. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, ou, no caso dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico na central de serviços (INS4 e INSS), diretamente do PABX do CONTRATANTE.

11.11. Nível Mínimo de Serviço

11.11.1. Segue abaixo a tabela de Indicadores de Nível Mínimo de Serviço a ser seguida pela CONTRATADA.

| Sigla | Indicador | Fórmula de Cálculo | Unidade de Medida | Meta Exigida |
|-------|--|---|-------------------|---|
| INS1 | Índice de Satisfação do Usuário | <p>O Índice de Satisfação dos Usuários (ISU) será calculado pela média das notas obtidas nas avaliações dos usuários, conforme fórmula abaixo:</p> $\text{ISU} = \frac{\sum \text{NA}}{\sum \text{CFM}}$ <p>Onde:</p> <p>ISU: Índice de Satisfação dos Usuários</p> <p>$\sum \text{NA}$: Total das Notas de Avaliação</p> <p>$\sum \text{CFM}$: Total de Chamados Fechados no Mês</p> <p>OBS: Os chamados que não forem avaliados pelos usuários, para fins de cálculo do ISU, receberão nota 04 (quatro).</p> | Pontos | Maior ou Igual a 4 pontos |
| INS2 | Índice de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo | Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento, divididas pelo número total de requisições, vezes cem. | % (Percentual) | Maior ou igual a 98% para cada nível de prioridade. |
| INS3 | Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes no Prazo | Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução do Incidente (TMSI) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento, divididas pelo número total de | % (Percentual) | Maior ou igual a 90% para cada nível de |

| | Incidentes no Prazo | requisições, vezes cem. | | prioridade |
|------|---|---|----------------|--|
| INS4 | Índice de Tempo Máximo para Solução de Requisições no Prazo | Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução da Requisição (TMSR) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento, divididas pelo número total de requisições, vezes cem. | % (Percentual) | Maior ou igual a 90% para cada nível de prioridade |
| INS5 | Índice de Ligações Atendidas em até 30 Segundos | Ligações atendidas no Call Center em até 30 (trinta) segundos, dividido pelo total de ligações encaminhadas pela rede telefônica, vezes cem. | % (Percentual) | Maior ou igual a 97% |
| INS6 | Índice de Ligações Atendidas | Ligações atendidas no Call Center, dividido pelo total de ligações encaminhadas pela rede telefônica, vezes cem. | % (Percentual) | Maior ou igual a 99% |

Tabela 32: Indicadores de Nível Mínimo de Serviço

11.12. Níveis Mínimos de Desempenho

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

11.12.2. Esses 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).

11.12.3. Os serviços de sustentação dos sistemas informatizados e demais recursos do ambiente de TI do CONTRATANTE estão divididos em duas categorias:

- **Serviços Críticos:** Sustentação de sistemas e recursos disponibilizados para a sociedade ou para o público interno (MJSP) com impacto alto ou altíssimo.

- **Serviços Essenciais:** Sustentação de sistemas e recursos disponibilizados ao público interno (MJSP) ou para a sociedade, com impacto médio ou baixo.

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

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

| Sigla | Indicador | Fórmula de Cálculo | Unidade de Medida | Meta Exigida (maior ou igual a) |
|-------|---|---|-------------------|---------------------------------|
| IND1 | Índice de Disponibilidade da Sustentação de Sistemas e Recursos Críticos (Geral) | Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como críticos, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem. | % (Percentual) | 99,9% |
| IND2 | Índice de Disponibilidade da Sustentação de Sistemas e Recursos Essencial (Geral) | Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como essenciais no, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem. | % (Percentual) | 99,7% |
| IND3 | Índice de Disponibilidade do Recurso Essencial "E-mail" | Tempo de disponibilidade do recurso essencial "E-mail", dividido pelo tempo total de operação, vezes cem. | % (Percentual) | 99,9% |
| IND4 | Índice de Disponibilidade do Recurso Essencial "Acesso à Internet" | Tempo de disponibilidade do recurso essencial "acesso à internet", dividido pelo tempo total de operação, vezes cem. | % (Percentual) | 99,9% |
| IND5 | Índice de Disponibilidade do Recurso Básico "Comunicação de Dados" | Tempo de disponibilidade do recurso básico "comunicação de dados", dividido pelo tempo total de operação, vezes cem. | % (Percentual) | 99,5% |
| IND6 | Índice de Disponibilidade das "APIs Web" | Tempo de disponibilidade das "APIs Web", dividido pelo tempo total de operação, vezes cem. | % (Percentual) | 99,9% |
| IND7 | Índice de Disponibilidade das "Tarefas Agendadas" | Tempo de disponibilidade das "Tarefas Agendadas", dividido pelo tempo total de operação, vezes cem. | % (Percentual) | 99,9% |
| IND8 | Índice de Disponibilidade dos Sistemas de Monitoramento e de geração de dashboards e Estatísticas.* | Tempo de disponibilidade dos sistemas de monitoramento e de geração de dashboards e estatísticas (sistemas Zabbix, Power BI, Kibana, e outros), dividido pelo tempo total de operação, vezes cem. | % (Percentual) | 99,5% |

Tabela 33: Indicadores de Nível Mínimo de Desempenho

11.13. A mensuração de **níveis mínimos de serviço e de desempenho** é um critério claro e objetivo estabelecido pela 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 documento 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.

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

- Os indicadores de nível de serviço serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência os incidentes e requisições encerrados naquele mês, considerando às 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.
- Os indicadores de desempenho também serão avaliados mensalmente. A abrangência dos indicadores desempenho e a sua forma de cálculo serão definidos pela CONTRATANTE, e o mecanismo automatizado de cálculo a partir dos dados de monitoramento será implantado pela CONTRATADA sob supervisão da CONTRATANTE.
- A soma total das glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis mínimos de serviço e dos indicadores mínimos de desempenho não deverá ser superior a 30% (trinta por cento) do faturamento mensal máximo. Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida, sem prejuízo da abertura de processo administrativo para aplicação de penalidades.
- Caso fique caracterizado que a indisponibilidade foi provocada por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da CONTRATADA, esta indisponibilidade não será considerada no cálculo dos indicadores de desempenho.
- As indisponibilidades programadas por Requisições Planejadas autorizadas não serão computadas nos indicadores de desempenho.
- Nos casos em que o chamado não puder ser resolvido em primeiro nível e o atendimento de segundo e terceiro nível não for de responsabilidade da CONTRATADA, o chamado não será utilizado para cômputo do indicador INS3.
- Em relação ao indicador INS3, caso o atendimento demandado requeira naturalmente mais tempo para ser atendido do que o previsto para o seu nível de prioridade (por exemplo, no caso de um incidente grave que demande restauração do backup), o atendimento não entrará no cômputo do indicador quando houver a devida justificativa. Isto não exclui a responsabilidade da contratada de implantar, dentro dos recursos disponíveis, mecanismos para garantir que todos os atendimentos sejam realizados dentro dos prazos previstos (por exemplo, adotando mecanismos de disaster recovery).
- A CONTRATADA deverá lançar mão de todos os meios que julgar necessários para alcançar os indicadores de desempenho especificados (IND1 a IND8), tais como a adoção de mecanismos de redundância e verificação proativa.
- Nos casos em que os índices não forem atingidos, a CONTRATANTE somente considerará as justificativas da CONTRATADA nos casos em que os métodos proativos não forem implantados por questões que fujam das possibilidades da CONTRATADA.
- Para inclusão de novos itens no Catálogo de Serviços cuja classificação de impacto seja "ALTO" ou "ALTÍSSIMO", a CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução.

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

11.16. Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando o disposto na Tabela a baixo, que estabelece valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviço mínimos definidos.

11.17. A cada 5 (cinco) pontos acumulados será descontado 0,5 % do montante mensal a ser pago à CONTRATADA pelos serviços prestados. O limite máximo para as glosas é de 30% do valor mensal a ser pago à CONTRATADA.

11.18. Critérios para Ajuste do Pagamento da CONTRATADA

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

| Redução de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 5 (cinco) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido. | |
|--|--|
| INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO | PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL |
| INS1 | 5 pontos a cada 0,2 ponto fora da meta |
| INS2 | 5 pontos a cada 1% fora da meta |
| INS3 | 5 pontos a cada 1% fora da meta para cada nível de prioridade. |
| INS4 | 5 pontos a cada 1% fora da meta para cada nível de prioridade. |
| INS5 | 5 pontos a cada 1% fora da meta |
| INS6 | 5 pontos a cada 1% fora da meta |
| INDICADOR DE DESEMPENHO | PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL |
| IND1 | 10 pontos a cada 0,1% fora da meta |
| IND2 | 10 pontos a cada 0,1% fora da meta |
| IND3 | 10 pontos a cada 0,1% fora da meta |
| IND4 | 10 pontos a cada 0,1% fora da meta |
| IND5 | 10 pontos a cada 0,1% fora da meta |
| IND6 | 10 pontos a cada 0,1% fora da meta |
| IND7 | 10 pontos a cada 0,1% fora da meta |

Tabela 34: Ajustes do Pagamento

11.18.2. No Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA, os níveis de serviço e indicadores de desempenho serão aferidos de acordo com os fatores definidos, requisito "RPI5". A pontuação calculada será ponderada progressivamente (multiplicada) pelos fatores do item "RPI5", e serão aplicadas as reduções no pagamento nos meses correspondentes. Após o término do PAO a aplicação de reduções por decorrência do não atendimento dos níveis de serviços e indicadores de desempenho ocorrerá seguindo diretamente o descrito na acima.

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

11.18.4. Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês. As pontuações também estarão sujeitas aos fatores de redução, requisito "RPI5", durante o PAO. 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. Os Termos de Serviço a serem observados pela CONTRATADA e suas respectivas penalizações estão descritas na tabela abaixo.

| Sigla | Termo de Serviço | Referência | Pontuação |
|-------|---|--|------------|
| TRS1 | Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para o CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada. | Por ocorrência | 5 pontos |
| TRS2 | Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados. | Por ocorrência | 10 pontos |
| TRS3 | Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução. | Por ocorrência | 10 pontos |
| TRS4 | Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios. | Por ocorrência de Indicador Manipulado | 100 pontos |
| TRS5 | Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados. | Por dia, para Cada Profissional | 5 pontos |
| TRS6 | Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária. | Por ocorrência | 10 pontos |
| TRS7 | Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais. | Por ocorrência | 50 pontos |
| TRS8 | Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais. | Por ocorrência | 50 pontos |
| TRS9 | Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço. | Por ocorrência | 10 pontos |
| TRS10 | Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do datacenter e demais unidades de prestação de serviços. | Por ocorrência | 10 pontos |
| TRS11 | Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE. | Por ocorrência | 10 pontos |
| TRS12 | Incluir, excluir ou alterar regras de dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE. | Por ocorrência | 30 pontos |
| TRS13 | Deixar de comunicar o contratante da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura. | Por ocorrência | 10 pontos |
| TRS14 | Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI. | Por ocorrência | 10 pontos |
| TRS15 | Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias. | Por ocorrência | 20 pontos |
| TRS16 | Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores. | Por ocorrência | 10 pontos |
| TRS17 | Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências neste documento, dentro do prazo definido de cinco dias úteis. | Por dia de atraso | 5 pontos |
| TRS18 | Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo. | Por ocorrência | 10 pontos |
| TRS19 | Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos. | Por ocorrência | 10 pontos |
| TRS20 | Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos. | Por ocorrência | 10 pontos |
| TRS21 | Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a área de Apoio a Governança de TIC para a Área de Infraestrutura e Serviço. | Por ocorrência | 10 pontos |
| TRS22 | Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções. | Por ocorrência | 5 pontos |
| TRS23 | Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI. | Por ocorrência | 5 pontos |
| TRS24 | Deixar de operar e monitorar proativamente o ambiente de TI, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves. | Por ocorrência | 20 pontos |
| TRS25 | Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, | Por ocorrência | 5 pontos |

| | | | |
|-------|---|-----------------------------------|--|
| TRS20 | conforme política de segurança da informação. | Por ocorrência | 5 pontos |
| TRS26 | Deixar de realizar a avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança, ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta, quando se tratar de Requisições Planejadas. | Por ocorrência | 10 pontos |
| TRS27 | Deixar de comunicar a realização de Requisições Planejadas que poderão gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços. | Por ocorrência | 10 pontos |
| TRS28 | Deixar de executar as Requisições Planejadas no Tempo Máximo para Solução definido pela Contratante na Demanda de Serviço ou outra metodologia definida pela Contratante. | Por ocorrência | 10 pontos |
| TRS29 | Deixar de implementar o CMDB de todos os itens de configuração descritos no documento, integrada à ferramenta ITSM no prazo máximo de 60 dias após o início da prestação do serviço. A glosa será aplicada progressivamente para cada mês adicional de atraso. Exemplo: No primeiro mês de atraso, 20 pontos. No Segundo mês de atraso, 40 pontos e assim sucessivamente. | Por mês de atraso cumulativamente | 20 pontos |
| TRS30 | Deixar de realizar a atualização no Configuration Management Data Base (CMDB) dos Itens de Configuração (ICs) modificados ou incluídos, bem como atualizar a relação entre os ICs, caso a Requisição Planejada a venha a afetá-los. | Por ocorrência | 5 pontos |
| TRS31 | Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE. | Por ocorrência | 5 pontos |
| TRS32 | 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 24 horas após a notificação formal. | Por ocorrência | 10 pontos por dia incompleto que exceder as 24 horas |
| TRS33 | Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA. | Por ocorrência | 5 pontos |
| TRS34 | Deixar de implantar em um prazo de quatro meses após o início da prestação dos serviços link de dados exclusivo entre CONTRATADA e CONTRATANTE, atendendo aos requisitos presentes. | Por mês incompleto de atraso | 30 pontos |
| TRS35 | Deixar de implantar durante o PAO a Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, e a Ferramenta de Suporte Remoto com todas as características e requisitos necessários. | Por mês incompleto de atraso | 100 pontos |
| TRS36 | Deixar de apresentar no prazo definido neste documento as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA | Por mês incompleto de atraso | 10 pontos |
| TRS37 | Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI. | Por ocorrência | 10 pontos |
| TRS38 | 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 | 5 pontos |
| TRS39 | Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pelo CONTRATANTE. | Por ocorrência | 5 pontos |
| TRS40 | Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique. | Por dia de interrupção | 100 pontos |
| TRS41 | Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados. | Por ocorrência | 200 pontos |
| TRS42 | Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do contratante, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas. | Por ocorrência | 50 pontos |
| TRS43 | Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE | Por ocorrência | 10 pontos |
| TRS44 | Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pela CONTRATANTE. | Por ocorrência | 5 pontos |
| TRS45 | Deixar de designar profissionais técnicos para cada área especializada, que serão os pontos focais para alinhamento técnico sobre demandas operacionais e projetos com a CONTRATANTE, de forma a manter a continuidade das atividades de forma eficiente. | Por ocorrência | 5 pontos |
| TRS46 | Deixar de atender no triplo do tempo os chamados que não foram solucionados no Tempo Máximo para Solução do Incidente, no Tempo Máximo para Solução da Requisição e no Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada de acordo com o definido na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento. | Por chamado | 5 pontos |

Tabela 35: Termos de Serviço e Aplicação de Penalizações à Contratada

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

$$\text{Ajuste Nível de Serviço} = \frac{[(\sum \text{Pontos do Indicador de Nível de Serviço}) + (\sum \text{Pontos do Indicador de Nível de Desempenho}) + (\sum \text{Pontos do Termo de Serviço})]}{100}$$

onde:

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

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

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

Somatório Pontos do Termo de Serviço é soma da pontuação da penalização do Termo de Serviço

11.20. 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.

11.21. 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.

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

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

11.23.0.1. 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 três indicadores simultâneos resultará na multa compensatória prevista na cláusula de sanção:

11.23.0.2. 10% (dez por cento) sobre o valor mensal do contrato por 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.

11.23.0.3. 15% (quinze por cento) sobre o valor mensal do contrato por 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 onze indicadores simultâneos.

11.24. Relatório Geral de Faturamento

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

- Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho.
- Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TI.
- Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal.
- Relatório mensal de ocorrências e não-conformidades no ambiente de TI.
- Relatório mensal de execução de Requisições Planejadas.
- Relatório mensal do número total de cada categoria do Parque de Ativos de TIC.
- Relatório mensal de Sistemas e Recursos de TI.

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

| RELATÓRIO | INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS |
|---|---|
| Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho | · Período de faturamento mensal. · Indicadores de nível de serviço e de desempenho, conforme descrito nas Tabela 24 e Tabela 25 |
| 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, sensíveis e essenciais (ver Anexo I-C), de acordo com a determinação do CONTRATANTE. · Tempo médio entre falhas (MTBF) de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais (ver Anexo I-C), de acordo com a determinação do CONTRATANTE. |
| 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, para cada nível de atendimento (primeiro, segundo ou terceiro nível). · Percentual de requisições e incidentes atendidos pelas áreas especializadas no período, para cada área especializada. |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> · Relação de incidentes e requisições não encerrados no dentro dos níveis mínimos de serviço no período. · Relação de incidentes e requisições reabertos ou cuja |
| Relatório mensal de ocorrências e não-conformidades no ambiente de TI | <ul style="list-style-type: none"> · Relação de ocorrências e não-conformidades detectadas para cada área especializada no período. · Sugestões de cada área especializada para melhorias nos processos de execução das atividades. |
| Relatório mensal de execução de Requisições Planejadas | <ul style="list-style-type: none"> · Relação de todas as Requisições Planejadas concluídas no mês, informando as alterações realizadas no CMDB e nos itens de configuração. · Planejamento para o próximo período mensal de execução de Requisições Planejadas. |
| 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. |
| 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. |

Tabela 36: Relatórios Gerenciais e Técnicos

11.24.3. O CONTRATANTE, ao seu critério, solicitará a disponibilização de indicadores de nível de serviço de desempenho em dashboards dinâmicos para verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas junto à contratada ainda durante o período de execução mensal. Poderão ser solicitados outros indicadores além dos definidos nas Tabela 24 e Tabela 25. Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pela Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, pela ferramenta de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada, podendo a construção do dashboard ser realizada através de mecanismos intrínsecos das próprias ferramentas ou por ferramenta específica de business intelligence.

11.24.4. A seu critério, o CONTRATANTE poderá solicitar a comprovação de fidelidade das informações e dados apresentados nos relatórios através de auditoria nas ferramentas utilizadas. A auditoria será conduzida pela equipe de gestão contratual do CONTRATANTE, sem qualquer ônus adicional. A recusa ou a morosidade da CONTRATADA em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados dos relatórios, caracterizadas pela ausência de respostas ou não apresentação dos documentos solicitados em até 05 (cinco) dias úteis contados a partir da data de solicitação, implicarão em suspensão dos pagamentos, sanções e penalidades aplicáveis.

11.25. Do Pagamento

11.26. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

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

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

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

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

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

- 11.29.1. o prazo de validade;
- 11.29.2. a data da emissão;
- 11.29.3. os dados do contrato e do órgão contratante;
- 11.29.4. o período de prestação dos serviços;
- 11.29.5. o valor a pagar; e
- 11.29.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

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

- 11.31.1. não produziu os resultados acordados;
- 11.31.2. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

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

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

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

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

11.35. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

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

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

11.38. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

11.38.1. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

11.39. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.

11.40. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

11.41. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

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

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

| | | | |
|----------|-----|-------------|------------------------------------|
| I = (TX) | I = | (6 / 100) | I = 0,00016438 |
| | | 365 | TX = Percentual da taxa anual = 6% |

12. DA VISTORIA

12.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 9:00 horas às 16:00 horas, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo e-mail todoscgticist@mj.gov.br.

12.2. A vistoria técnica deverá ser realizada por representante legal da LICITANTE, o qual deverá portar original ou cópia autenticada do contrato social da empresa, procuração autenticada em cartório para representar a LICITANTE, e documento de identificação pessoal original com foto, a serem apresentados aos servidores do Ministério da Justiça.

12.3. Quando da vistoria ao local dos serviços, as LICITANTES devem se inteirar de todos os aspectos referentes à execução do fornecimento, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento dos mesmos;

12.4. Para todos os efeitos, considerar-se-á que a LICITANTE, optante pela realização de vistoria ou não, tem pleno conhecimento da natureza e do escopo dos serviços, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento dos serviços e de dificuldades técnicas não previstas.

12.5. Efetuada a vistoria será lavrado, por representante da equipe técnica da DTIC, designado para tanto, o respectivo **Termo de Vistoria**, conforme modelo do ANEXO I-F - MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA (8725949), o qual deverá ser preenchido e assinado pelo interessado em participar da licitação, anexando, oportunamente, à sua habilitação.

12.6. Caso a LICITANTE renuncie à vistoria técnica aos locais de instalação das licenças, deverá entregar a **Declaração de Renúncia à Vistoria**, conforme modelo do ANEXO I-G - MODELO DE DECLARAÇÃO DE RENÚNCIA À VISTORIA (8726166), o qual deverá ser preenchido e assinado pelo interessado em participar da licitação, anexando, oportunamente, à sua habilitação.

12.7. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

12.8. A possibilidade de vistoria descrita no Termo de Referência está prevista no ANEXO VII-A da IN nº. 05/2017 da SLTI/MPOG, que diz:

"3.3. Disposição de que, se for estabelecida a exigência de realização de vistoria pelos licitantes, esta deverá ser devidamente justificada no Projeto Básico ou Termo de Referência, e poderá ser atestada por meio de documento emitido pela Administração ou declaração do licitante de que conhece as condições locais para execução do objeto."

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

13. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

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

13.2. 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.

13.3. Os serviços serão recebidos provisoriamente, conforme Anexo I-J (8726192), pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser elaborado relatório circunstanciado, contendo o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato e demais documentos que julgarem necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

13.3.1. A contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

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

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

13.4. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal técnico do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

13.5. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, 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 (item 4 do ANEXO VIII-A da IN nº 05/2017).

13.6. Os serviços serão recebidos definitivamente, conforme Anexo I-J (8726192), após análises e elaboração de relatórios pela equipe de fiscalização.

13.7. O recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, será realizado pelo gestor do contrato e pelo fiscal requisitante.

13.8. No prazo de até **10 (dez) dias corridos** a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

13.8.1. 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;

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

13.8.3. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

13.9. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

14. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

14.1. Deveres e Responsabilidades da Contratante:

14.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

14.2.1. Nomear gestor e fiscais para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

14.2.2. Receber o objeto fornecido pela **CONTRATADA** que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

14.2.3. Comunicar à **CONTRATADA** todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação;

14.2.4. Permitir ao pessoal técnico da **CONTRATADA**, desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às dependências do Órgão, respeitadas as normas de segurança vigentes. Esses profissionais ficarão sujeitos a todas as normas internas da **CONTRATANTE**, principalmente as de segurança, inclusive àqueles referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência em suas dependências;

14.2.5. Permitir ao pessoal técnico da **CONTRATADA**, desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às dependências do Órgão, respeitadas as normas de segurança vigentes. Autorizar acesso à **CONTRATADA** via rede VPN, no ambiente acertado entre as partes quando do início do contrato, disponibilizando-o sempre que houver demandas para execução fora do ambiente do **CONTRATANTE**;

14.2.6. Notificar a **CONTRATADA** quanto a defeitos ou irregularidades verificadas na execução dos serviços objeto da contratação, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para o **CONTRATANTE**, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

14.2.7. Comunicar à **CONTRATADA** a necessidade de substituição de qualquer profissional que seja considerado inadequado para o exercício da função;

14.2.8. Efetuar os pagamentos devidos à **CONTRATADA**, na forma convencionada, dentro do prazo previsto, desde que atendidas às formalidades necessárias, após a aceitação dos serviços faturados;

14.2.9. Verificar as regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias da **CONTRATADA**, conforme determina a lei, antes de efetuar o pagamento devido;

14.2.10. Promover a fiscalização do contrato, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e exigindo as medidas corretivas necessárias, bem como acompanhar o desenvolvimento do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, podendo ainda sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais;

14.2.11. Comunicar tempestivamente à **CONTRATADA** as possíveis irregularidades detectadas na execução dos serviços;

14.2.12. Assistir e homologar serviços prestados, quando os mesmos estiverem de acordo com o especificado;

14.2.13. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração;

14.2.14. Rejeitar, no todo ou em parte, serviços prestados em desacordo com o escopo e especificações técnicas;

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

14.2.16. Aplicar à **CONTRATADA** as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis para o caso de não cumprimento de cláusulas contratuais, ou aceitar as justificativas apresentadas pela **CONTRATADA**;

14.2.17. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à **CONTRATADA** de acordo com a forma e prazo estabelecidos, exigindo a apresentação de relatórios de execução dos serviços/medições, quando for o caso, Notas Fiscais/Faturas;

14.2.18. Emitir e encaminhar Termo de Recebimento Provisório após a comunicação de entrega emitida pela **CONTRATADA**, e conferência de conclusão de cada etapa prevista no Contrato;

14.2.19. Emitir e encaminhar Termo de Recebimento Definitivo após conclusão de entregas pela **CONTRATADA**;

14.2.20. Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando esta estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos;

14.2.21. A **CONTRATADA** não poderá repassar a terceiros, em nenhuma hipótese, os códigos-fontes, bem como qualquer informação sobre a arquitetura, documentação, assim como dados trafegados no sistema, dos produtos desenvolvidos e entregues, ficando responsável juntamente com o **CONTRATANTE** por manter a integridade dos dados e códigos durante a execução das atividades e também em período posterior ao término da execução dos produtos;

14.2.22. Comunicar à **CONTRATADA** as eventuais modificações no ambiente computacional da **CONTRATANTE**, e estipular prazos para e a prestação de serviços se adequa à nova infraestrutura;

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

14.2.24. 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;

14.2.25. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;

14.2.26. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da fatura de serviços da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo I-I da IN SEGES/MPDG n. 5/2017;

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

14.2.28. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

14.2.29. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;

14.2.30. **Não praticar atos de ingerência** na administração da Contratada, tais como:

14.2.30.1. Exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;

14.2.30.2. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;

14.2.30.3. Considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

14.2.31. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;

14.2.32. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada;

14.2.33. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas.

15. **OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

15.1. A **CONTRATADA** obriga-se a cumprir fielmente as condições e exigências contidas no instrumento contratual, as obrigações técnicas descritas no Estudo Técnico Preliminar, assim como no Termo de Referência e em seus respectivos anexos, e, ainda, a:

15.1.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

15.1.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

15.1.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a **CONTRATANTE** autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à **CONTRATADA**, o valor correspondente aos danos sofridos;

15.1.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

15.1.5. Apresentar os empregados identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;

15.1.6. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação pela Contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária

- 15.1.7. Apresentar à CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;
- 15.1.8. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE;
- 15.1.9. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;
- 15.1.10. Acatar as normas e diretrizes estabelecidas pela CONTRATANTE, para execução dos serviços objeto deste contrato;
- 15.1.11. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
- 15.1.12. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
- 15.1.13. 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;
- 15.1.14. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 15.1.15. Atender às solicitações da CONTRATANTE quanto à substituição dos colaboradores, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência;
- 15.1.16. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 15.1.17. 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;
- 15.1.18. Subsidiar a CONTRATANTE na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades;
- 15.1.19. Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento e implantação de métodos, técnicas e tecnologias visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas;
- 15.1.20. 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 da CONTRATANTE;
- 15.1.21. Apoiar e auxiliar a equipe técnica da CONTRATANTE no desenvolvimento de atividades de organização de processos, como:
- 15.1.21.1. Mapeamento e desenho de processos, definição e implantação de indicadores de desempenho e de sistemas da qualidade, utilizando-se de metodologias adotadas pela CONTRATANTE, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente operacional existente;
- 15.1.21.2. Planejamento, capacidade e operação de rede, elaboração de normas para uso das redes em ambientes operacionais adotados pela 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;
- 15.1.21.3. Elaboração e ajustes de modelos apropriados para cada tipo de documentação, relatórios técnicos e para divulgação dos processos técnico-operacionais.
- 15.1.22. Executar os serviços nas formas e em prazos não superiores aos máximos estipulados no CONTRATO e em seus anexos;
- 15.1.23. Alocar os profissionais necessários à realização dos serviços de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas, segundo os perfis indicados;
- 15.1.24. Comprovar a habilitação e a qualificação técnica dos colaboradores na prestação de serviços objeto deste contrato;
- 15.1.25. Detalhar e repassar para à 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;
- 15.1.26. Responsabilizar-se por todos os atos praticados por seus colaboradores na execução dos serviços desta contratação, inclusive daqueles relacionados ao manuseio de arquivos, sistemas e equipamentos da CONTRATANTE;
- 15.1.27. Reportar imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e a continuidade das atividades da CONTRATANTE;
- 15.1.28. Receber inspeções e diligências da CONTRATANTE;

- 15.1.29. Responder integralmente por perdas e danos que vier a causar diretamente à 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;
- 15.1.30. Submeter à prévia aprovação da CONTRATANTE toda e qualquer alteração na prestação dos serviços;
- 15.1.31. Apresentar ao Fiscal Técnico da CONTRATANTE no prazo especificado o Relatório Geral de Faturamento, para avaliação da conformidade da prestação de serviços;
- 15.1.32. 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 competente para fins de pagamento;
- 15.1.33. Sujeitar-se à fiscalização da CONTRATANTE, no tocante à prestação dos serviços, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo, de imediato, às reclamações fundamentadas, caso venham a ocorrer;
- 15.1.34. Levar, imediatamente, ao conhecimento da equipe de gestão do contrato, fatos extraordinários ou anormais que ocorrer na execução do objeto contratado;
- 15.1.35. 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 à CONTRATANTE ou a não prestação satisfatória dos serviços;
- 15.1.36. Assinar termo de ciência das normas e sigilo das informações obtidas através da prestação de serviços à CONTRATANTE;
- 15.1.37. Guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, sob pena de responsabilização civil, penal e administrativa;
- 15.1.38. Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TI da 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 da CONTRATANTE;
- 15.1.39. Substituir, imediatamente, a critério da CONTRATANTE, a qualquer tempo, e sem nenhum ônus adicional, qualquer profissional do seu corpo técnico cuja presença seja considerada indesejável ou inconveniente, em virtude de comportamento inadequado, negligente ou imperito;
- 15.1.40. Designar profissionais para atuar como preposto e supervisores, e designar os seus eventuais substitutos. O preposto será responsável pela gestão dos aspectos administrativos, legais e técnicos do contrato, relacionando-se diretamente com a equipe de gestão do contrato da CONTRATANTE. Os supervisores serão responsáveis pela supervisão técnica das atividades e das áreas especializadas.
- 15.1.41. O preposto e supervisores poderão ser contatados pela CONTRATANTE a qualquer tempo, para tratar de assuntos relativos ao contrato ou à prestação dos serviços;
- 15.1.42. A qualquer tempo a equipe de gestão do contrato poderá solicitar alteração na designação dos funcionários da CONTRATADA escolhidos para atuar como preposto ou supervisores, desde que entenda que seja benéfico ao desenvolvimento do serviço;
- 15.1.43. 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;
- 15.1.44. Apresentar, para cada profissional 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;
- 15.1.45. Promover a substituição de colaborador que não atenda às necessidades de realização do objeto contratado;
- 15.1.46. Comunicar a CONTRATADA, com antecedência mínima de 7 (sete) dias, a substituição de algum colaborador responsável por atividades das áreas especializadas de infraestrutura;
- 15.1.47. Cumprir integralmente as especificações e prazos definidos nos chamados técnicos garantindo a qualidade dos produtos e serviços entregues;
- 15.1.48. Solicitar autorização prévia da 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;
- 15.1.49. Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os profissionais necessários à prestação dos serviços desta contratação;
- 15.1.50. 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;
- 15.1.51. Prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE durante todo o período de vigência do contrato;
- 15.1.52. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços/fornecimento do objeto;
- 15.1.53. 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 da CONTRATANTE ou quem por ele for indicado;

- 15.1.54. Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE, de todos os novos serviços e processos implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado para esse fim;
- 15.1.55. Não utilizar os recursos disponibilizados pela CONTRATANTE, diretamente ou por meio de seus empregados e prepostos, para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou não englobadas na contratação;
- 15.1.56. Fornecer, a qualquer momento, todas as informações pertinentes ao objeto que a 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;
- 15.1.57. Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas e previamente acordadas com a equipe da CONTRATANTE;
- 15.1.58. Testar todos os serviços depois de concluídos, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado;
- 15.1.59. Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para a CONTRATANTE, qualquer técnico que tenha faltado ao serviço ou que esteja em gozo de férias, auxílio doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal;
- 15.1.60. Informar a CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às dependências do Órgão e seus sítios, 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;
- 15.1.61. Promover a devolução de crachás e demais materiais pertencentes à CONTRATANTE, aos quais a CONTRATADA veio a ter acesso em virtude da contratação, nos casos de desligamento dos colaboradores dos quadros da CONTRATADA;
- 15.1.62. Responsabilizar-se pela conservação dos ambientes onde desempenhe seus serviços;
- 15.1.63. Responsabilizar-se pelo comportamento de seus profissionais quanto à postura, silêncio, organização e comunicação, visando manter um bom ambiente de trabalho;
- 15.1.64. A CONTRATADA será responsável pela execução dos serviços e seu acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE;
- 15.1.65. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente dos serviços, 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 da CONTRATANTE;
- 15.1.66. A CONTRATADA não poderá transferir a outrem no todo ou em parte o objeto do presente contrato;
- 15.1.67. Acatar as determinações feitas pela equipe de gestão do contrato no que tange ao cumprimento do objeto do Contrato;
- 15.1.68. Manter o controle das ligações telefônicas interurbanas realizadas pelos seus colaboradores a partir da infraestrutura telefônica da CONTRATANTE, com finalidade de apoio e suporte para atividades e correções de serviços;
- 15.1.69. Disponibilizar suas habilidades e capacidades técnicas à CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado;
- 15.1.70. Sempre que houver alterações no ambiente, o encerramento dos serviços deverá estar acompanhado da documentação atualizada;
- 15.1.71. Alocar os colaboradores necessários para o atendimento dos chamados e atividades, para fins de cumprimento dos indicadores de desempenho estabelecidos;
- 15.1.72. 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;
- 15.1.73. Permitir auditoria por parte da CONTRATANTE, inclusive com a possibilidade dos atendimentos serem monitorados para a verificação de procedimentos;
- 15.1.74. A CONTRATADA deverá permitir acesso aos dados registrados pela ferramenta de gerenciamento de serviços de TI para monitoração e aferição por parte da CONTRATANTE dos atendimentos e níveis de serviço;
- 15.1.75. 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;
- 15.1.76. A CONTRATADA fica terminantemente proibida de utilizar qualquer servidor da CONTRATANTE para a execução dos serviços contratados, nos termos do que estabelece o Art. 9º. Inciso III, da Lei nº 8.666/93, sob pena de imediata rescisão contratual;
- 15.1.77. A CONTRATADA deverá documentar, manter e atualizar a documentação dos serviços de infraestrutura, a topologia física e lógica da rede da CONTRATANTE, os processos e procedimentos operacionais dos serviços de infraestrutura e submeter a aprovação da CONTRATANTE;
- 15.1.78. A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter atualizada uma lista contendo os e-mails de cada funcionário que preste serviço a CONTRATANTE, com a utilização de recursos próprios e independentes da Infraestrutura da CONTRATANTE, como uma das formas de comunicação dos

mesmos com a CONTRATANTE;

15.1.79. A CONTRATADA deverá ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, repassada através de meio formal, à equipe de Gestão do Contrato.

15.1.80. 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 8.666/1993;

15.1.81. O licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar deverá emitir declaração que tem pleno conhecimento das condições necessárias.

15.1.82. São de propriedade da DTIC/MJ, 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 111 da Lei 8.666/93, com a Lei 9.609/98 e com a Lei 9.610/98, sendo vedada qualquer apropriação e comercialização destes por parte da CONTRATADA;

15.1.83. **TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTOS**

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

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

15.1.83.3. A 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.

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

15.1.83.4.1. A descrição dos meios empregados na construção da Base de Conhecimentos;

15.1.83.4.2. A metodologia de trabalho;

15.1.83.4.3. Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral;

15.1.83.4.4. Os documentos e os artefatos a serem gerados;

15.1.83.4.5. Os processos, cronograma e outros recursos, que deverão ser usados para garantir que a CONTRATANTE retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e operação da Infraestrutura de TI.

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

15.1.85. A CONTRATADA deverá propor reuniões periódicas com a equipe técnica da 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.

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

15.1.87. O Plano de Transferência de Conhecimento deverá ser revisado periodicamente ou quando houver alterações de grande impacto em seu conteúdo.

15.1.88. 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.

15.1.89. **TRANSIÇÃO CONTRATUAL**

15.1.89.1. Quando restarem 03 (três) meses para a data do efetivo término do contrato de prestação dos serviços, a CONTRATADA deve prestar para a 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 a CONTRATANTE;

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

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

15.1.89.4. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o

andamento da transição das tarefas e serviços, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE por esta falha;

15.1.89.5. 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;

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

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

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

15.1.91.2. 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;

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

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

15.1.92. Deverá ainda entregar documentação contendo, no mínimo:

15.1.92.1. Mapa atualizado com topologia da rede;

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

15.1.92.3. Base de dados de conhecimento atualizada;

15.1.92.4. 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;

15.1.92.5. 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, bem como da CMDB; e

15.1.92.6. Plano de Transferência de Conhecimento consolidado.

15.1.93. **SIGILO E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES**

15.1.93.1. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pelo MJSP, 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;

15.1.93.2. A CONTRATADA firmará, em termo próprio, compromisso de manutenção de sigilo e segurança das informações conforme Anexo I-E - Modelo de Documentos (8724435);

15.1.93.3. Adicionalmente, cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo próprio atestando ciência da existência de tal compromisso conforme Anexo I-E - Modelo de Documentos (8724435);

15.1.93.4. Todo e qualquer profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional do MJSP não poderá ser utilizada para fins particulares;

15.1.93.5. A CONTRATADA, na execução dos serviços contratados, deverá observar a Política de Segurança da Informação da 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;

15.1.94. **IMPACTO AMBIENTAL**

15.1.94.1. 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, a Contratante exigirá que a empresa Contratada adote as seguintes práticas de sustentabilidade na execução dos serviços:

15.1.94.1.1. Adotar medidas para evitar o desperdício de energia e água tratada, conforme instituído no Decreto nº 48.138, de 8 de outubro de 2003;

15.1.94.1.2. 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;

15.1.94.1.3. 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;

15.1.94.1.4. 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;

15.1.94.1.5. Separar e acondicionar em recipientes adequados para destinação específica as a lâmpadas fluorescentes e frascos de aerossóis em geral, quando descartados;

15.1.94.1.6. 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;

15.1.94.1.7. Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução de serviços;

15.1.94.1.8. Racionalizar o uso de substâncias potencialmente tóxicas/poluentes;

15.1.94.1.9. Substituição de substâncias tóxicas por outras atóxicas ou de menor toxicidade;

15.1.94.1.10. Capacitar periodicamente os empregados sobre boas práticas de redução de desperdícios/poluição;

15.1.94.1.11. 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

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

15.1.95. 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.

15.1.96. 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.

15.2. **Preposto do contrato**

15.2.1. Profissional(is) designado(s) pela CONTRATADA para representá-la junto ao MJSP, durante a execução dos serviços, recebendo as demandas, administrando a equipe da CONTRATADA e zelando pelo eficaz atendimento aos requisitos contratuais.

15.2.2. Na reunião inicial, a CONTRATADA designará um ou mais profissionais para ser o seu **preposto** como também seus substitutos eventuais. Sempre que houver mudanças, esses representantes administrativos deverão ter as suas indicações formalizadas junto ao MJSP. O substituto eventual atuará somente na ausência do **preposto** titular.

15.2.3. Deve ser possível a comunicação com o preposto fora do horário de atendimento presencial. No caso de haver profissional da CONTRATADA prestando serviço para o MJSP em horários não úteis, também deverá ser designado **preposto**, que poderá ser acionado, ainda que remotamente, para receber determinações ou tratar questões, incidentes e problemas que sejam inadiáveis, a critério do MJSP.

15.2.4. Para atividades realizadas fora do horário de expediente do MJSP, a CONTRATADA deverá disponibilizar números de celular e escala do(s) profissional(ais) que responderão pelo papel de preposto(s).

15.2.5. **Caberá ao(s) preposto(s):**

15.2.5.1. Informar ao CONTRATANTE problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços.

15.2.5.2. Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados.

15.2.5.3. Executar a gestão geral do contrato por parte da CONTRATADA.

15.2.5.4. Assegurar que as determinações do MJSP sejam disseminadas junto aos colaboradores na execução dos serviços.

15.2.5.5. Proceder ao registro de atas de reunião, as quais deverão ser disponibilizadas para o MJSP sempre que solicitadas.

15.2.5.6. Zelar pelo cumprimento eficaz e eficiente dos requisitos contratuais segundo as melhores práticas.

15.2.5.7. Participar, quando convocado pelo MJSP, de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais ou de planejamento de atividades.

15.2.5.8. Elaborar, quando solicitado, minuta de **OS**, para discussão, aprovação e autorização pelos demandantes, Fiscais Técnicos e Gestor do Contrato.

15.2.5.9. Responsabilizar-se pelo planejamento, acompanhamento e cumprimento integral de todas as tarefas nos prazos e qualidade exigidos.

15.2.5.10. Avaliar o prazo requerido e alocar os profissionais necessários para a execução das **DEMANDA DE SERVIÇO**.

15.2.5.11. Informar os profissionais da CONTRATADA que serão os responsáveis pelo atendimento da **DEMANDA DE SERVIÇO**.

15.2.5.12. Acompanhar a execução de todas as **DEMANDA DE SERVIÇO** garantindo o cumprimento dos **Níveis Mínimos de Serviço**.

15.2.5.13. Informar ao MJSP sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o adequado atendimento das **DEMANDAS DE SERVIÇO**.

15.2.5.14. Realizar a entrega dos serviços e produtos previsto nas **DEMANDAS DE SERVIÇO** nas demais obrigações contratuais.

15.2.5.15. Obter do Gestor do Contrato ou dos servidores por ele indicados, as assinaturas de autorização e ateste das **DEMANDAS DE SERVIÇO** serem executadas ou concluídas, previamente a execução ou posterior a conclusão, respectivamente.

15.2.5.16. Atuar como representante da CONTRATADA para solução de qualquer dúvida, conflito ou desvio, em relação a questões técnicas envolvendo a prestação de serviço.

15.2.6. O papel de preposto pode ser compartilhado **com a atuação em qualquer área especializada**.

15.2.7. **Requisitos Técnicos do(s) Preposto(s):**

15.2.7.1. Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC); OU diploma, devidamente registrado, de conclusão de qualquer curso de nível superior, fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC, acompanhado de certificado de curso de pós-graduação, na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.

15.2.7.2. O(s) Preposto(s) designado(s) pela CONTRATADA deverá(ão) ter experiência mínima comprovada de 5 (cinco) anos na gestão de equipes e ambientes de infraestrutura de TIC, incluindo a utilização de processos de gerenciamento de serviços e processos relacionados a gerenciamento de operações e ainda, capacidade e habilidades interpessoais para gestão de pessoas em ambiente crítico, Elaboração de propostas, Planejamento e programação de projetos, Monitoramento e revisão de projetos, Elaboração de relatórios e apresentações.

15.2.7.3. O preposto deve possuir no mínimo as seguintes certificações Scrum Master e ITIL Foundation Certified v3 ou superior.

16. **DA SUBCONTRATAÇÃO**

16.1. Não será admitida a delegação de partes do objeto pela CONTRATADA para empresas subcontratadas na presente contratação.

17. **ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

17.1. 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.

18. **CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**

18.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993, e do art. 11º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018.

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

18.3. A prestação do serviço deverá ser iniciada **impreterivelmente** na data de 23 de dezembro 2019, devendo a CONTRATADA alocar equipe para iniciar o repasse de conhecimento a partir de 23 de novembro de 2019 sem qualquer tipo de custo por parte da CONTRATANTE durante o período de repasse de conhecimento.

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

18.5. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos aspectos mencionados no art. 47 e no ANEXO V, item 2.6, i, ambos da IN nº 05/2017, quando for o caso.

18.6. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará os indicadores de nível de serviço, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

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

18.7. A utilização dos indicadores de nível de serviço não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

18.8. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à

CONTRATADA a correção das falhas e irregularidades constatadas.

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

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

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

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

18.13. 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 77 e 80 da Lei nº 8.666, de 1993.

18.14. 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 da Contratante ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

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

18.16. 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 da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

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

- a) **Gestor do Contrato:** servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente;
- b) **Fiscal Técnico:** servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato;
- c) **Fiscal Requisitante:** servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação;
- d) **Fiscal Administrativo:** servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.

19. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

19.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:

- a) inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- b) ensejar o retardamento da execução do objeto;
- c) falhar ou fraudar na execução do contrato;
- d) comportar-se de modo inidôneo; ou
- e) cometer fraude fiscal.

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

19.2.1. **Advertência por escrito**, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado e sempre que for atingido o limite de 150 (cento e cinquenta) pontos de penalidade em um mês será feita advertência por escrito à contratada, após comunicado o Gestor do Contrato;

19.2.2. **Multa:**

19.2.2.1. 0,1% (um décimo por cento) por dia sobre o **valor adjudicado** em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença.

19.2.2.2. 0,2% (dois décimos por cento) por dia de atraso sobre o **valor adjudicado**, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida.

19.2.2.3. 15% (quinze por cento) sobre o **valor adjudicado**, em caso de inexecução total ou parcial da obrigação assumida, sem prejuízo de ação administrativa para a suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com o MJSF, pelo prazo de até dois anos, nos termos do Art. 87, III, da Lei nº 8.666/1993.

19.2.2.4. 0,2% a 3,2% por dia sobre o **valor mensal do contrato**, conforme detalhamento constante das tabelas de Porcentagem da Multa por Grau e Grau da Infração.

19.2.2.5. 0,07% (sete centésimos por cento) do **valor adjudicado** por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato.

19.2.2.6. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

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

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

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

19.2.6. As sanções previstas nos subitens 19.2.1, 19.2.3, 19.2.4 e 19.2.5 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

19.2.7. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

| Grau | Porcentagem da Multa |
|------|---|
| 1 | 0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato. |
| 2 | 0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato. |
| 3 | 0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato. |
| 4 | 1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato. |
| 5 | 3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato. |

Tabela 37: Porcentagem da Multa por Grau

| Item | Infrações | Grau |
|------|--|------|
| 1 | Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou conseqüências letais, por ocorrência. | 5 |
| 2 | Ultrapassar os limites estabelecidos para glosa, constatada a reincidência. | 5 |
| 3 | Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento. | 4 |
| 4 | Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia. | 3 |
| 5 | Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia. | 2 |
| 6 | Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência. | 2 |
| 7 | Deixar de substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia. | 1 |
| 8 | Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência. | 3 |
| 9 | Deixar de indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato. | 1 |
| 10 | Deixar de providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA. | 1 |

Tabela 38: Grau da Infração

19.3. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

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

19.3.2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

19.3.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

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

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

19.6. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

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

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

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

19.11. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

19.12. As reincidências de glosas, 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 três indicadores simultâneos, serão qualificadas conforme o disposto nos itens 11.23.0.1, 11.23.0.2 e 11.23.0.3.

20. DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

20.1. As despesas decorrentes com a referida aquisição correrão à conta da Dotação Orçamentária da União, conforme detalhado abaixo: **Fonte de Recursos:**

20.1.1. Programa de Trabalho: 04122211220000001

20.1.2. Natureza da Despesa: 339040

20.1.3. Plano Interno: GL67OTCGLTI

20.1.4. Ptes: 128431

20.1.5. Fonte: 0100000000

20.1.6. Ação: 2000

20.1.7. PO: 000C

21. DO VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

21.1. O custo estimado para esta contratação é de **R\$ 10.107.604,68 (dez milhões, cento e sete mil seiscientos e quatro reais e sessenta e oito centavos)**, baseado na Nota Técnica de Pesquisa de Preço (9645274) para um período de 12 (doze) meses.

22. REAJUSTE E ALTERAÇÃO CONTRATUAL

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

22.1.1. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA - portaria Nº 6.432, de 11 de julho de 2018 exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

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

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

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

legislação então em vigor.

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

22.7. O reajuste será realizado por apostilamento.

22.8. **A cada 12 (doze) meses** de execução contratual serão recalculados os percentuais por categoria da tabela abaixo para **alteração contratual**. Foram atribuídas as seguintes porcentagens devido à importância de cada item para o cálculo de acréscimos e supressões no contrato:

| Identificador | Item | Categoria | Porcentagem (% do valor contratual) |
|---------------|--------------------------|---|-------------------------------------|
| 1 | Ativos de TIC | Host Físico no Datacenter | 10% |
| | | Sistemas Operacionais de Servidores | 10% |
| | | Ativos de Rede (Switch e Roteador) | 5% |
| | | Appliance de Segurança (Firewall, IDP, IPS, Proxy, AntiSpam, Web Application Firewall, balanceador) | 20% |
| | | Armazenamento (quantidade de equipamentos) | 10% |
| | | Estação de Trabalho do Usuário do MJSP | 10% |
| | | Servidor de Aplicação | 20% |
| 2 | Quantitativo de Usuários | Pessoa Física | 15% |

Tabela 39: Porcentagem para Cálculo de Aditivo Contratual

22.9. As porcentagens foram calculadas com base no investimento em profissionais de TIC do contrato atual, dos últimos 12 meses. Segue tabela de alteração contratual:

| Item | Categoria | Quantidade | Variação (% de aumento ou redução da quantidade) | Percentual do Aditivo |
|--------------------------|--|------------|--|-----------------------|
| Ativos de TIC | Host Físico no Datacenter | 75 | 20 % | 2% |
| | Sistemas Operacionais de Servidores | 666 | 20% | 2% |
| | Ativos de Rede (Switch e Roteador) | 240 | 10% | 0,5% |
| | Appliance de Segurança (Firewall, IDS, IPS, Proxy, AntiSpam e Balanceador) | 14 | 10% | 2% |
| | Armazenamento (quantidade de equipamentos) | 18 | 20% | 2% |
| | Estação de Trabalho do Usuário do MJSP | 4068 | 10% | 1% |
| | Servidor de Aplicação | 125 | 20% | 4% |
| Quantitativo de Usuários | Pessoa Física | 3802 | 10% | 1,5% |

Tabela 40: Percentual do Aditivo Contratual

22.10. O Percentual do Aditivo será calculado tanto para mais como para menos do valor do contrato atualizado.

22.11. Para aplicação do aditivo, o percentual sempre tem que igualar ou exceder tanto para supressão quanto para acréscimo.

22.12. Os percentuais serão calculados com base no último aditivo contratual realizado para cada categoria. No caso do primeiro aditivo contratual, os acréscimos e supressões serão calculados com base no escopo definidos inicialmente neste termo de referência.

22.13. Cabe à CONTRATADA comprovar através de relatório técnico a volumetria dos itens descritos na tabela de Percentual do Aditivo Contratual.

22.14. A validação, a comprovação e o controle dos serviços serão fiscalizados pela equipe de fiscalização do contrato.

22.15. O aditivo é limitado à 25% do valor do contrato atualizado tanto para acréscimo como para supressão, em respeito ao art. 65, § 1º e § 2º, II, da Lei de Licitações (BRASIL, 1993),

“§ 1º O contratado fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nas obras, **serviços** ou compras, **até 25%** (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, e, no caso particular de reforma de edifício ou de equipamento, até o limite de 50% (cinquenta por cento) para os seus acréscimos.

§ 2º Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder os limites estabelecidos no parágrafo anterior...”

23. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

23.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 2% (dois por cento) do valor total do contrato.

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

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

23.2.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

23.2.3. 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

23.8. 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.

23.9. 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.

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

23.11. Será considerada extinta a garantia:

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

23.11.2. 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 n. 05/2017.

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

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

24. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

24.1. Para habilitação da LICITANTE será necessário Atestado(s) de Capacidade Técnica (ACT) em nome da licitante, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove fornecimento compatível com a solução de TI e ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, conforme requisitos exigidos neste Termo de Referência.

24.2. 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.

24.3. 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.

"... comprovação de capacidade técnica operacional por meio de fornecimento anterior para universo de no mínimo 1.000 (mil) pessoas, contraria a jurisprudência

do TCU, que é no sentido de a fixação de quantitativo mínimo não deve ser superior a 50 % do quantitativo de bens e serviços que se pretende contratar, conforme Acórdãos 737/2012 e 827/2014, ambos do Plenário, entre outros." Acórdão 2696/2019

24.4. 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:

24.4.1. Serviços de suporte técnico N1 e N2 através de central de serviços (1º Nível e 2º Nível) a usuários de TIC, em conformidade com as melhores práticas da ITIL V3 ou versão superior, para um ambiente com no mínimo 1900 (um mil e novecentos) usuários pessoa física, em um único ambiente tecnológico, mediante a apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, comprovando que a empresa já executou, ou esteja executando, em empresa ou órgão da Administração Pública, de forma satisfatória.

24.4.2. Serviços de gerenciamento, sustentação e monitoramento de infraestrutura, com regime de atendimento 24x7 (24 horas por dia, em todos os dias da semana), com pelo menos 300 (trezentos) servidores virtuais; 120 (cento e vinte) ativos de rede (switch/router), links WAN, rede sem fio com, no mínimo, 2 controladoras e 80 access points.

24.4.3. Serviço de atendimento de no mínimo de 20.000 (vinte mil) chamados relacionados à demandas de TIC.

24.4.4. 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.

24.4.5. Prestação de serviços ao menos 1 (um) CPD, com no mínimo 30 (trinta) servidores físicos e 300 (trezentos) servidores virtuais, com ambientes em cluster;

24.4.6. Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de serviços Microsoft, Active Directory, DHCP, DNS, System Center Operation Manager (SCOM) e System Center Configuration Manager (SCCM).

24.4.7. Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de ambiente de correio eletrônico com no mínimo 2.000 (duas mil) contas.

24.4.8. Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de serviços de virtualização na plataforma VMWare ou equivalente com administração de ambiente com no mínimo 300 servidores virtuais.

24.4.9. Serviço de instalação, configuração, administração e manutenção, de no mínimo 50 (cinquenta) servidores de aplicação Web, utilizando as ferramentas de aplicação JBoss, Apache, Tomcat, Wildfly e IIS.

24.4.10. 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 NetBackup ou equivalente, com no mínimo 30 TBytes;

24.4.11. Serviço de monitoramento de Bancos de dados em regime 24x7 (24 horas por dia e os 7 dias da semana), tendo atuado na sustentação mínima de dois dos seguintes produtos: Oracle 11 (ou superior), Microsoft SQL Server 2012 ou superior, PostgreSQL 9.x (ou superior) ou MySQL 5.6 (ou superior).

24.4.12. Serviços em ambiente de TIC com a utilização do conjunto de práticas Devops para integração entre as equipes de desenvolvimento de softwares, operações e de apoio envolvidas, além da adoção de processos automatizados para gestão de aplicações.

24.4.13. Serviço de instalação, configuração, administração, manutenção e monitoramento de ambiente com equipamentos de storage mid-range NetApp, EMC ou equivalente em modo NAS ou SAN com capacidade mínima de 400 (quatrocentos) TBytes.

24.5. Os Atestado(s) de Capacidade Técnica (ACT) deverão comprovar a experiência mínima de 2 (dois) anos na prestação dos respectivos serviços.

24.6. Serão aceitos os somatórios de atestados.

24.7. O (s) atestado(s) não deverá (ão) possuir ressalva (s) em relação à qualidade dos serviços prestados;

24.8. O (s) atestado (s) de capacidade técnica deverá (ão) referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social ou estatuto.

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

24.10. Comprovar que a ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI possui certificação *PinkVERIFY™* conforme processos listados no item 9.1.30.7.

24.11. Será necessário para as empresas participantes do certame nas fases de aceitação e habilitação o preenchimento dos modelos de anexos. Contudo, caso a empresa possua modelo próprio para o preenchimento das informações abaixo, será recebido desde que informe os dados solicitados nos anexos sugeridos como modelo, conforme abaixo:

24.11.1. **ANEXO I-A - MODELO PARA APRESENTAÇÃO DE PROPOSTAS;**

24.11.2. **ANEXO I-F - MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA ANEXO I-G - MODELO DE DECLARAÇÃO DE RENÚNCIA À VISTORIA;**

25. **DOS ANEXOS**

25.1. São partes integrantes deste Termo de Referência os seguintes anexos:

- ANEXO I-A - MODELO PARA APRESENTAÇÃO DE PROPOSTAS
- ANEXO I-B - PARQUE DE ATIVOS DE TIC
- ANEXO I-C - SISTEMAS E RECURSOS DE TI
- ANEXO I-D - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC
- ANEXO I-E - MODELO DE DOCUMENTOS
- ANEXO I-F - MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA
- ANEXO I-G - MODELO DE DECLARAÇÃO DE RENÚNCIA À VISTORIA
- ANEXO I-H - ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA
- ANEXO I-I - DEMANDA DE SERVIÇO
- ANEXO I-G - TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO

26. **DECLARAÇÃO E APROVAÇÃO**

26.1. A Equipe de Planejamento da Contratação designada por intermédio da PORTARIA DTIC Nº 2, DE 03 DE ABRIL DE 2019 (8434980) apresenta este Termo de Referência para aprovação.

Thiago Aquino de Lima

Integrante Requirante

Matrícula SIAPE nº 2278770

Evanei Gomes dos Santos

Integrante Técnico

Matrícula SIAPE nº 1270528

Tiago Oliveira Loup

Integrante Técnico

Matrícula SIAPE nº 1790838

Vinicius Augusto Bittencourt Dalcol

Integrante Administrativo

Matrícula SIAPE nº 1764266

Leonardo Garcia Greco

Coordenador-Geral de Infraestrutura e Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação

Matrícula/SIAPE: 1447905

Considerando a relevância e oportunidade em relação aos objetivos estratégicos do Ministério da Justiça e Segurança Pública e as necessidades da Área Tecnologia da Informação e Comunicação, aprovo o presente Termo de Referência nos termos Art. 11, I da Portaria SE nº 1.008, de 25 de Abril de 2019 (8603283).

Rodrigo Lange

Diretor(a) de Tecnologia da Informação e Comunicação

Matrícula: 1558579



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO DE OLIVEIRA DA ROSA, Pregoeiro(a)**, em 12/09/2019, às 15:55, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br>



informando o código verificador **9693080** e o código CRC **87F2FAF1**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site

<http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.



9693132



08006.000087/2019-95



Ministério da Justiça e Segurança Pública

ANEXO I-A DO TERMO DE REFERÊNCIA**MODELO PARA APRESENTAÇÃO DE PROPOSTAS**

NOME DA EMPRESA LICITANTE:

CNPJ:

ENDEREÇO:

TELEFONE/FAX/E-mail:

| SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS EM INFRAESTRUTURA DE TI E SUPORTE A USUÁRIOS | | | | |
|---|--|------|--------------------|------------------------------|
| Lote Único | | Qtde | Preço - Em R\$ | |
| ITEM | Descrição | | Valor Mensal (R\$) | Valor Total (12 meses) (R\$) |
| 01 | Contratação de Serviço Técnico Especializado de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) do Ministério da Justiça e Segurança Pública e suas unidades regionais. A contratação tem como escopo a prestação de serviço de <i>service desk</i> e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis, a usuários de soluções de tecnologia da informação do MJSP, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação e projetos de evolução do ambiente de infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC. | 01 | | |
| Valor Global da Proposta (R\$) por extenso: | | | | |

A ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI deverá **possuir certificação PinkVERIFY™** relacionados aos gerenciamentos listados a seguir:

- Gerenciamento de Eventos (*Event Management*).
- Gerenciamento e Cumprimento de Requisição (*Request Fulfillment*).
- Gerenciamento de Incidentes (*Incident Management*).
- Gerenciamento de Mudança (*Change management*).
- Gerenciamento de Problemas (*Problem Management*).
- Gerenciamento de Conhecimento (*Knowledge Management*).
- Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos (*Service Asset & Configuration Management*).
- Gerenciamento de Capacidade (*Capacity Management*).
- Gerenciamento de Continuidade (*IT Service Continuity Management*).
- Gerenciamento de Disponibilidade (*Availability Management*).
- Gerenciamento do Nível de Serviço (*Service Level Management*).
- Gerenciamento do Catálogo de Serviços (*Service Catalog Management*).
- Gerenciamento do Portfólio de Serviço (*Service Portfolio Management*).

Indicação da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI (ITSM) que cumpra os requisitos do Termo de Referência? _____

VALIDADE DA PROPOSTA: _____ (prazo por extenso) dias (não inferior a 60 dias).

Local e Data

(Assinatura do representante legal da empresa, com carimbo)



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO DE OLIVEIRA DA ROSA, Pregoeiro(a)**, em 12/09/2019, às 15:55, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **9693132** e o código CRC **C59DBAAE**.
O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Referência: Processo nº 08006.000087/2019-95

SEI nº 9693132



9693164

08006.000087/2019-95



Ministério da Justiça e Segurança Pública

ANEXO I-B DO TERMO DE REFERÊNCIA

PARQUE DE ATIVOS DE TIC

1. PARQUE DE ATIVOS DE TIC

1.1. O parque de ativos de TIC do MJSP cabe à Contratada prover a configuração e infraestrutura de rede para funcionamento destes.

1.2. O parque de ativos de TIC compreende os equipamentos de rede e infraestrutura por Fabricante e Equipamento:

| Categoria | Fabricante | Modelo/Versão | Quantidade |
|-------------------------------------|--------------|--|------------|
| Appliance de Segurança | Fortinet | Control Manager | 1 |
| | | report manager | 1 |
| | | Firewall - Fortinet | 11 |
| | PFSENSE | Firewall - Pfsense | 1 |
| | Total | | 14 |
| Ativos de Rede | CISCO | CISCO 2960 S | 58 |
| | | CISCO 2960 X | 123 |
| | | CISCO 3560-E | 4 |
| | | CISCO 3650 | 14 |
| | | CISCO 3850 | 1 |
| | | CISCO 6509-E | 4 |
| | | CISCO C3850-24P | 2 |
| | | NEXUS 2K | 2 |
| | CISCO/NEXUS | NEXUS 2K | 2 |
| | | NEXUS 5K | 2 |
| | EXTREME | Extreme Black Diamond 8810 | 2 |
| | | Extreme X440-24t | 13 |
| | RIVERBED | Otimizador WAN Riverbed CMC | 1 |
| | | Otimizador WAN Riverbed GraniteCORE | 2 |
| | | Otimizador WAN Riverbed SteelHead | 10 |
| Total | | 240 | |
| Host Físico no Datacenter | Dell | Dell Inc. PowerEdge R910 | 6 |
| | | Dell Inc. PowerEdge R930 | 4 |
| | | Dell PowerEdge M520 | 16 |
| | | Dell PowerEdge R940 | 6 |
| | | DELL R620 | 2 |
| | HP | HP ProLiant BL460c Gen8 | 32 |
| | Polycom | Rittal CMC 3 PU | 1 |
| | RIVERBED | VMware Virtual Platform - Riverbed | 10 |
| Total | | 77 | |
| Sistemas Operacionais de Servidores | Linux | CentOS 4/5 or later (64-bit) | 325 |
| | | Debian GNU/Linux 4 (64-bit) | 1 |
| | | Debian GNU/Linux 5 (32-bit) | 1 |
| | | Debian GNU/Linux 5 (64-bit) | 5 |
| | | Debian GNU/Linux 6 (64-bit) | 24 |
| | | Debian GNU/Linux 8 (64-bit) | 17 |
| | | FreeBSD Pre-11 versions (64-bit) | 2 |
| | | Oracle Linux 4/5 or later (64-bit) | 5 |
| | | Other (64-bit) | 1 |
| | | Other 2.6.x Linux (32-bit) | 1 |
| | | Other 3.x Linux (64-bit) | 9 |
| | | Other Linux (64-bit) | 11 |
| | | Red Hat Enterprise Linux 5 (64-bit) | 2 |
| | | Red Hat Enterprise Linux 6 (64-bit) | 11 |
| | | Red Hat Enterprise Linux 7 (64-bit) | 2 |
| | | Red Hat Fedora (64-bit) | 2 |
| | | SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit) | 4 |
| | | Ubuntu Linux (64-bit) | 11 |
| | | Microsoft Windows 10 (32-bit) | 1 |
| | | Microsoft Windows 10 (64-bit) | 3 |
| | | Microsoft Windows 2000 Server | 2 |
| | | Microsoft Windows 7 (64-bit) | 15 |
| | | Microsoft Windows 8.x (64-bit) | 2 |
| | | Microsoft Windows Server 2003 (32-bit) | 3 |
| | | Microsoft Windows Server 2003 (64-bit) | 2 |

| | | | |
|-----------------------|---|-------------------------------------|---|
| Windows | Microsoft Windows Server 2003 Standard (32-bit) | 1 | |
| | Microsoft Windows Server 2003 Standard (64-bit) | 3 | |
| | Microsoft Windows Server 2008 (32-bit) | 2 | |
| | Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit) | 40 | |
| | Microsoft Windows Server 2012 (64-bit) | 93 | |
| | Microsoft Windows Server 2016 (64-bit) | 37 | |
| | Microsoft Windows XP Professional (64-bit) | 5 | |
| | Microsoft Windows Server | 23 | |
| Total | | 666 | |
| Armazenamento | Appliance Veritas NetBackup 5230 | Appliance Veritas NetBackup 5230 | 2 |
| | Master Server Veritas NetBackup 8.1 | Master Server Veritas NetBackup 8.1 | 1 |
| | Media Server Veritas NetBackup 8.1 | Media Server Veritas NetBackup 8.1 | 1 |
| | Storage EMC VNX 5300 | Storage EMC VNX 5300 | 2 |
| | Storage EMC VNX 7500 | Storage EMC VNX 7500 | 1 |
| | Storage NetApp FAS8080 | Storage NetApp FAS8080 | 2 |
| | Switch SAN Fabric 01 Brocade 5100 | Switch SAN Fabric 01 Brocade 5100 | 1 |
| | Switch SAN Fabric 01 Brocade 6510b | Switch SAN Fabric 01 Brocade 6510b | 2 |
| | Switch SAN Fabric 02 Brocade 5100 | Switch SAN Fabric 02 Brocade 5100 | 1 |
| | Tape Library Dell TL4000 | Tape Library Dell TL4000 | 2 |
| | Tape Library IBM TS3310 | Tape Library IBM TS3310 | 1 |
| | Virtualizador EMC VPLEX VS2 | Virtualizador EMC VPLEX VS2 | 2 |
| Total | | 18 | |
| Estação de Trabalho | Dell | 51 | |
| | Lenovo | 747 | |
| | Daten | 51 | |
| | Positivo | 2319 | |
| | Notebook | 900 | |
| | Total | 4068 | |
| Servidor de Aplicação | Apache | 51 | |
| | docker Container | 2 | |
| | Elk | 1 | |
| | GIT | 3 | |
| | Grafana | 1 | |
| | IIS | 13 | |
| | Jboss | 17 | |
| | Jetty | 1 | |
| | Redmine | 1 | |
| | Tomcat | 12 | |
| | Wildfly | 21 | |
| | Zope Plone | 7 | |
| | Windows | 10 | |
| Total | 140 | | |
| TOTAL GERAL | | 5223 | |

Tabela 1: Parque Atual de Ativos de TIC

| Localidade | Categoria | Fabricante | Modelo/Versão | Quantidade |
|---|-------------------------------------|------------|------------------------------------|------------|
| CICCN – SENASP – SETOR POLICIAL – ÁREA 05 – QUADRA 03 – BLOCO H – BRASÍLIA/DF | Appliance de Segurança | Fortinet | Firewall - Fortinet | 2 |
| | Ativos de Rede | CISCO | CISCO 2960-S | 5 |
| | | EXTREME | Extreme Black Diamond 8810 | 2 |
| | | | Extreme X440-24t | 13 |
| | Host Físico no Datacenter | Dell | Dell PowerEdge M520 | 16 |
| | | | Dell PowerEdge R940 | 3 |
| | | Polycom | Rittal CMC 3 PU | 1 |
| | Sistemas Operacionais de Servidores | CentOS | Linux CentOS 4/5 or later (64-bit) | 6 |
| | | Microsoft | Windows 7 (64-bit) | 1 |
| | | | Windows Server 2012 (64-bit) | 2 |
| | | Other | Other Linux (64-bit) | 5 |
| | | SUSE | SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit) | 1 |

| | | | | |
|--|---------------------------------------|------------------------------------|--|-----|
| | | Ubuntu | Ubuntu Linux (64-bit) | 3 |
| | STORAGE | Media Server Veritas NetBackup 8.1 | Media Server Veritas NetBackup 8.1 | 1 |
| | | Storage EMC VNX 5300 | Storage EMC VNX 5300 | 2 |
| | | Switch SAN Fabric 01 Brocade 6510b | Switch SAN Fabric 01 Brocade 6510b | 2 |
| | | Tape Library Dell TL4000 | Tape Library Dell TL4000 | 2 |
| | | Virtualizador EMC VPLEX VS2 | Virtualizador EMC VPLEX VS2 | 2 |
| DEPEN – ED.VICTORIA – QUADRA 03 – SCN – BRASÍLIA/DF | Ativos de Rede | CISCO | CISCO 2960-S | 20 |
| | | | CISCO 3560-E | 3 |
| | | | CISCO 3850 | 1 |
| DRCI – SHOPPING ID – SCN – BRASÍLIA/DF | Ativos de Rede | CISCO | CISCO 2960-S | 3 |
| | | | CISCO C3850-24P | 1 |
| FORÇA NACIONAL – ÁREA ESPECIAL Nº02 – SETOR SUL DO GAMA/DF | Appliance de Segurança | Fortinet | Firewall - Fortinet | 1 |
| | Ativos de Rede | CISCO | CISCO 2960-S | 4 |
| FORÇA NACIONAL – SRS C – COMERCIAL B – CRUZEIRO VELHO/DF | Appliance de Segurança | PFSENSE | Firewall - Pfsense | 1 |
| | Ativos de Rede | CISCO | CISCO 2960-S | 1 |
| MJ – ANEXO I – ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS – BRASÍLIA/DF | Ativos de Rede | CISCO | CISCO 2960-X | 5 |
| | | | CISCO 3650 | 1 |
| | Estações de Trabalho | Notebook | Notebook | 31 |
| MJ – ANEXO II – ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS – BRASÍLIA/DF | Ativos de Rede | CISCO | CISCO 2960-X | 45 |
| | | | CISCO 3650 | 7 |
| | Estações de Trabalho | Notebook | Notebook | 310 |
| | Host Físico no Datacenter | Dell | Dell PowerEdge R910 | 2 |
| | | Dell | Dell PowerEdge R930 | 4 |
| | | Dell | Dell PowerEdge R940 | 3 |
| | | HP | HP ProLiant BL460c Gen8 | 32 |
| | Sistemas Operacionais de Servidores | CentOS | Linux CentOS 4/5 or later (64-bit) | 315 |
| | | Debian | Linux Debian GNU/Linux 4 (64-bit) | 1 |
| | | | Linux Debian GNU/Linux 5 (32-bit) | 1 |
| | | | Linux Debian GNU/Linux 5 (64-bit) | 5 |
| | | | Linux Debian GNU/Linux 6 (64-bit) | 24 |
| | | | Linux Debian GNU/Linux 8 (64-bit) | 17 |
| | | FreeBSD | Linux FreeBSD Pre-11 versions (64-bit) | 2 |
| | | Microsoft | Windows 10 (32-bit) | 1 |
| | | | Windows 10 (64-bit) | 3 |
| | | | Windows 2000 Server | 2 |
| | Windows 7 (64-bit) | | 14 | |
| | Windows 8.x (64-bit) | | 2 | |
| | Windows Server 2003 (32-bit) | | 3 | |
| | Windows Server 2003 (64-bit) | | 2 | |
| | Windows Server 2003 Standard (32-bit) | | 1 | |
| | Windows Server 2003 Standard (64-bit) | | 3 | |
| Windows Server 2008 (32-bit) | 2 | | | |
| Windows Server 2008 R2 (64-bit) | 40 | | | |

| | | | | |
|---|------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-----|
| | | | Windows Server 2012 (64-bit) | 80 |
| | | | Windows Server 2016 (64-bit) | 30 |
| | | | Windows XP Professional (64-bit) | 5 |
| | | Oracle | Oracle Linux 4/5 or later (64-bit) | 5 |
| | | Other | Other 2.6.x Linux (32-bit) | 1 |
| | | | Other 3.x Linux (64-bit) | 9 |
| | | | Other Linux (64-bit) | 7 |
| | | Red Hat | Red Hat Enterprise Linux 5 (64-bit) | 2 |
| | | | Red Hat Enterprise Linux 6 (64-bit) | 11 |
| | | | Red Hat Enterprise Linux 7 (64-bit) | 2 |
| | | | Red Hat Fedora (64-bit) | 2 |
| | | SUSE | SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit) | 3 |
| | | Ubuntu | Ubuntu Linux (64-bit) | 8 |
| | STORAGE | Appliance Veritas NetBackup 5230 | Appliance Veritas NetBackup 5230 | 2 |
| | | Master Server Veritas NetBackup 8.1 | Master Server Veritas NetBackup 8.1 | 1 |
| | | Storage EMC VNX 7500 | Storage EMC VNX 7500 | 1 |
| | | Storage NetApp FAS8080 | Storage NetApp FAS8080 | 2 |
| | | Switch SAN Fabric 01 Brocade 5100 | Switch SAN Fabric 01 Brocade 5100 | 1 |
| | | Switch SAN Fabric 02 Brocade 5100 | Switch SAN Fabric 02 Brocade 5100 | 1 |
| | | Tape Library IBM TS3310 | Tape Library IBM TS3310 | 1 |
| | | | | |
| MJ – ARQUIVO CENTRAL – QUADRA 02 – SIG – BRASÍLIA/DF | Ativos de Rede | CISCO | CISCO 2960-S | 1 |
| | | | CISCO C3850-24P | 1 |
| MJ – PALÁCIO DA JUSTIÇA – EDIFÍCIO SEDE – ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS – BRASÍLIA/DF | Appliance de Segurança | Fortinet | Control Manager | 1 |
| | | | Firewall - Fortinet | 2 |
| | | | report manager | 1 |
| | Ativos de Rede | CISCO | CISCO 2960-X | 42 |
| | | | CISCO 3650 | 6 |
| | | | CISCO 6509-E | 4 |
| | | | NEXUS 2K | 2 |
| | | CISCO/NEXUS | NEXUS 2K | 2 |
| | | | NEXUS 5K | 2 |
| | | | | |
| | RIVERBED | Otimizador WAN Riverbed CMC | 1 | |
| | | Otimizador WAN Riverbed GraniteCORE | 2 | |
| | | Otimizador WAN Riverbed SteelHead | 2 | |
| | Estações de Trabalho | Daten | Desktop Daten | 51 |
| | | Dell | Desktop Dell | 51 |
| | | Lenovo | Desktop Lenovo | 691 |
| | | Notebook | Notebook | 551 |
| Positivo | | Desktop Positivo | 1.950 | |
| Host Físico no Datacenter | Dell | DELL R620 | 2 | |
| | Apache | | 51 | |
| | docker Container | | 2 | |
| | Elk | | 1 | |

| | | | | |
|--|-------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|----|
| | | | GIT | 3 |
| | | | Grafana | 1 |
| | | | IIS | 13 |
| | | Servidor de Aplicação | Jboss | 17 |
| | | | Jetty | 1 |
| | | | Redmine | 1 |
| | | | Tomcat | 12 |
| | | | Wildfly | 21 |
| | | | Zop Plone | 7 |
| | | | Windows | 10 |
| MSP - W3 Norte 510 – BRASÍLIA/DF | Appliance de Segurança | Fortinet | Firewall - Fortinet | 1 |
| | Ativos de Rede | CISCO | CISCO 2960-S | 4 |
| | | | CISCO 3560-E | 1 |
| PENITENCIÁRIA FEDERAL DE BRASÍLIA - Rodovia DF 465 - km 01 - Fazenda Papuda - São Sebastião-DF - CEP:70297-400 | Appliance de Segurança | Fortinet | Firewall - Fortinet | 1 |
| | Host Físico no Datacenter | RIVERBED | VMware Virtual Platform - Riverbed | 2 |
| PENITENCIÁRIA FEDERAL DE RONDÔNIA – BR 364 – SÍTIO BOA ESPERANÇA – PORTO VELHO/RO | Appliance de Segurança | Fortinet | Firewall - Fortinet | 1 |
| | Ativos de Rede | CISCO | CISCO 2960-S | 4 |
| | | | CISCO 2960-X | 8 |
| | | RIVERBED | Otimizador WAN Riverbed SteelHead | 2 |
| | Estações de Trabalho | Lenovo | Desktop Lenovo | 16 |
| | | Notebook | Notebook | 2 |
| | | Positivo | Desktop Positivo | 90 |
| | Host Físico no Datacenter | Dell | Dell PowerEdge R910 | 1 |
| | | RIVERBED | VMware Virtual Platform - Riverbed | 2 |
| | Sistemas Operacionais de Servidores | CentOS | Linux CentOS 4/5 or later (64-bit) | 1 |
| | | Microsoft | Windows | 6 |
| | | | Windows Server 2012 (64-bit) | 3 |
| | | | Windows Server 2016 (64-bit) | 3 |
| PENITENCIÁRIA FEDERAL DO MATO GROSSO DO SUL – AVENIDA HENRIQUE BERTIM – CAMPO GRANDE/MS | Appliance de Segurança | Fortinet | Firewall - Fortinet | 1 |
| | Ativos de Rede | CISCO | CISCO 2960-S | 3 |
| | | | CISCO 2960-X | 7 |
| | | RIVERBED | Otimizador WAN Riverbed SteelHead | 2 |
| | Estações de Trabalho | Notebook | Notebook | 2 |
| | | Positivo | Desktop Positivo | 99 |
| | Host Físico no Datacenter | Dell | Dell PowerEdge R910 | 1 |
| | | RIVERBED | VMware Virtual Platform - Riverbed | 2 |
| Sistemas Operacionais de Servidores | CentOS | Linux CentOS 4/5 or later (64-bit) | 1 | |
| | Microsoft | Windows | 5 | |
| | Appliance de Segurança | Fortinet | Firewall - Fortinet | 1 |
| | Ativos de Rede | CISCO | CISCO 2960-S | 10 |
| | | | CISCO 2960-X | 8 |
| | | RIVERBED | Otimizador WAN Riverbed SteelHead | 2 |
| | | Lenovo | Desktop Lenovo | 23 |

| | | | | |
|--|--|------------------------------|------------------------------------|---------------------|
| PENITENCIÁRIA FEDERAL DO PARANÁ – ÁREA RURAL – CATANDUVAS/PR | Estações de Trabalho | Notebook | Notebook | 2 |
| | | Positivo | Desktop Positivo | 90 |
| | Host Físico no Datacenter | Dell | Dell PowerEdge R910 | 1 |
| | | RIVERBED | VMware Virtual Platform - Riverbed | 2 |
| | Sistemas Operacionais de Servidores | CentOS | Linux CentOS 4/5 or later (64-bit) | 1 |
| | | Microsoft | Windows | 7 |
| | | | Windows Server 2012 (64-bit) | 3 |
| | | | Windows Server 2016 (64-bit) | 3 |
| | | | | |
| | PENITENCIÁRIA FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE – KM 12 – RODOVIA ESTADUAL – MOSSORÓ/RN | Appliance de Segurança | Fortinet | Firewall - Fortinet |
| Ativos de Rede | | CISCO | CISCO 2960-S | 3 |
| | | | CISCO 2960-X | 8 |
| | | RIVERBED | Otimizador WAN Riverbed SteelHead | 2 |
| Estações de Trabalho | | Lenovo | Desktop Lenovo | 17 |
| | | Notebook | Notebook | 2 |
| | | | Positivo | Desktop Positivo |
| Host Físico no Datacenter | | Dell | Dell PowerEdge R910 | 1 |
| | | RIVERBED | VMware Virtual Platform - Riverbed | 2 |
| Sistemas Operacionais de Servidores | | CentOS | Linux CentOS 4/5 or later (64-bit) | 1 |
| | Microsoft | Windows | 5 | |
| | | Windows Server 2012 (64-bit) | 5 | |
| | | Windows Server 2016 (64-bit) | 1 | |
| TOTAL | | | | 5.223 |

Tabela 2: Parque Atual de Ativos de TIC por Localidade

1.3. Plataformas de Virtualização

1.3.1. Atualmente, o ambiente de virtualização do MJSP é baseado no virtualizador VMWare. Segue abaixo a tabela de virtualizadores:

| Localidade | Solução de Virtualização | Tecnologias | Quantidade |
|---|--------------------------|-----------------------------|------------|
| MJ – ANEXO II – ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS – BRASÍLIA/DF | VMWare ESX 6 | VMWare vSphere 6.7. | 1 |
| CICCN – SENASP – SETOR POLICIAL – ÁREA 05 – QUADRA 03 – BLOCO H – BRASÍLIA/DF | VMWare ESX 6 | VMWare NSX 6.2 para vSphere | 1 |
| Total | | | 2 |

Tabela 3: Plataformas de Virtualização

1.4. Impressoras e Telefonia

1.4.1. As impressoras são providas por contratação de outra empresa no modelo outsourcing de impressão, cabe à CONTRATADA prover a configuração e infraestrutura de rede para funcionamento destas além de criação de GPO's. Atualmente o parque conta com um total de 91 (noventa e um) impressoras. O atendimento de 1º nível será realizado pela CONTRATADA, já contabilizado anteriormente nas médias mensais de chamado.

1.4.2. Está em processo de contratação empresa especializada para suporte de telefonia, com isso caberá à CONTRATADA prover o 1º nível de atendimento com a abertura de chamado junto à empresa de telefonia em casos de falhas no equipamento.

1.4.3. Segue tabela com quantitativo de Impressoras e Telefones.

| Tipo de Equipamento | Quantidade | Fabricante |
|---------------------|------------|---|
| Impressoras de Rede | 91 | Samsung |
| Telefone Fixo | 2400 | Alcatel |
| Central Telefônica | 1 | Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise, híbrida TDM/VoIP |

Tabela 4: Impressoras e Telefonia



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO DE OLIVEIRA DA ROSA, Pregoeiro(a)**, em 12/09/2019, às 15:55, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br>

informando o código verificador **9693164** e o código CRC **C7E78F79**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site

<http://www.justica.gov.br/aceso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.



9693202



08006.000087/2019-95



Ministério da Justiça e Segurança Pública

ANEXO I-C DO TERMO DE REFERÊNCIA**SISTEMAS E RECURSOS DE TI****1. SISTEMAS E RECURSOS DE TI:**

1.1. O MJSP conta com um parque de sistemas e recursos de TI que prestam serviços interno e para sociedade. Nesse sentido, todos os sistemas e recursos disponíveis no MJSP são monitorados pela DTIC, cabendo a esta Diretoria prover a sustentação para que esses ativos prestem os serviços a que se propõem.

1.2. Cabe ressaltar, com base em critérios técnicos, que esses sistemas e recurso foram divididos em categoria, urgência e Impacto. Segue abaixo, tabela com os sistemas e recursos de TI do MJSP.

| Sistemas | Servidor de Aplicação | SGBD | Categoria | Urgência | Impacto |
|----------------------|-----------------------|------------|-----------|----------|-----------|
| aaedepen | Apache | MySql | Essencial | Média | Média |
| Aberta | Apache | MySql | Essencial | Média | Média |
| Adm Portal | Zope/plone | zeo | Essencial | Média | Média |
| Altera Senha | IIS | sqlserver | Essencial | Média | Média |
| Artifactory | Apache | Postgresql | Essencial | Média | Média |
| Kibana | Elk | MySql | Essencial | Média | Média |
| AWX | docker Container | Postgresql | Essencial | Média | Média |
| Bibliivre | Tomcat | Postgresql | Essencial | Média | Média |
| BO | IIS | sqlserver | Essencial | Média | Média |
| CAC | Apache | MySql | Essencial | Média | Média |
| CA JUSTICA | Apache | sqlserver | Essencial | Média | Média |
| Carros | wildfly | Postgresql | Essencial | Média | Média |
| CICCN | Apache | MySql | Essencial | Média | Média |
| Ckan | Apache | Postgresql | Essencial | Média | Média |
| Collabora | docker Container | MySql | Essencial | Média | Média |
| Consulta publica | wildfly | Postgresql | Essencial | Média | Média |
| Consulta SEI | wildfly | MySql | Essencial | Média | Média |
| SCV | Apache | sqlserver | Critica | Crítico | Altíssimo |
| Crime Congress 2010 | Zope/plone | PloneDB | Essencial | Média | Média |
| Cronos | Apache | MySql | Critica | Crítico | Altíssimo |
| Dados | Apache | Postgresql | Essencial | Média | Média |
| e-certidão | Jboss | SQLserver | Critica | Crítico | Altíssimo |
| Defesa do Consumidor | Apache | MySql | Essencial | Média | Média |
| Depen | Zope/plone | sqlserver | Essencial | ALTA | Alto |
| Desaparecidos | Apache | MySql | Essencial | Média | Média |
| Dint | Apache | MySql | Essencial | ALTA | Alto |
| Dspace | Tomcat | Postgresql | Essencial | Média | Média |
| Endcead | IIS | SQLserver | Essencial | ALTA | Alto |
| Estatistica | Apache | MySql | Essencial | Média | Média |
| Formularios DRCI | IIS | Postgresql | Essencial | Média | Média |
| Formularios | Apache | Postgresql | Essencial | Média | Média |
| Geafin | Apache | MySql | Essencial | ALTA | Alto |

| | | | | | |
|-------------------|------------------|---------------|-----------|---------|-----------|
| SATI | IIS | Postgresql | Essencial | ALTA | Alto |
| BOE BI | IIS | sqlserver | Essencial | Média | Média |
| Gitlab | GIT | SQLserver | Essencial | Média | Média |
| Git | GIT | Postgresql | Essencial | Média | Média |
| Grafana | Grafana | Postgresql | Essencial | Média | Média |
| Justica | Zope/plone | zeo | Essencial | ALTA | Alto |
| Keycloak | wildfly | Oracle | Essencial | Média | Média |
| Legado | apache | Postgresql | Essencial | Média | Média |
| Limesurvey | Apache | Postgresql | Essencial | Média | Média |
| Microfilmagem | IIS | sqlserver | Critica | Crítico | Altíssimo |
| Mjajuda | Tomcat | MySql | Essencial | Média | Média |
| Monitor | Apache | MySql | Essencial | Média | Média |
| Novoead | IIS | SQLserver | Essencial | Média | Média |
| Obid | Zope/plone | PloneDB | Essencial | Média | Média |
| Operadoresdireito | Apache | Não tem Banco | Essencial | Média | Média |
| Orcrim | wildfly | Oracle | Critica | Crítico | Altíssimo |
| Ouvidoria | Tomcat | MySql | Critica | Crítico | Altíssimo |
| Mediawiki | Apache | MySql | Essencial | Média | Média |
| Megan | IIS | SQLserver | Essencial | Média | Média |
| Img | Apache | Não tem Banco | Essencial | Média | Média |
| Sinesp Infoggi | Jboss | Oracle | Critica | Crítico | Altíssimo |
| Infopen | Jboss | SQLserver | Essencial | ALTA | Alto |
| Pensando | Apache | MySql | Essencial | Média | Média |
| Pentahosindec | Tomcat | SQLserver | Essencial | Média | Média |
| Pontoeletronico | IIS | MySql | Essencial | ALTA | Alto |
| Pontoweb | Apache | mongodb | Essencial | Média | Média |
| Preso estrangeiro | Tomcat | postgresql | Essencial | Média | Média |
| Producao | Apache | MySql | Essencial | Média | Média |
| Projetosb2Br | Redmine | Postgresql | Essencial | Média | Média |
| Projetoscgis | Apache | MySql | Essencial | Média | Média |
| Projetoscgiti | Apache | MySql | Essencial | Média | Média |
| Protocolo | Jboss | SQLserver | Critica | Crítico | Altíssimo |
| Racktables | Apache | MySql | Essencial | Média | Média |
| Redmine | Apache | MySql | Essencial | Média | Média |
| Renisp | Apache | MySql | Essencial | Média | Média |
| Repositorio | Apache | MySql | Essencial | Média | Média |
| Rundeck | Jetty | MySql | Essencial | Média | Média |
| Sati | IIS | MySql | Essencial | ALTA | Alto |
| Segurancaorcrim | wildfly | Oracle | Essencial | ALTA | Alto |
| Seifunai | Redirecionamento | Não tem Banco | Essencial | ALTA | Alto |
| SGDRCI - web | wildfly | Postgresql | Essencial | ALTA | Alto |
| Siapen | Tomcat | MySql | Essencial | ALTA | Alto |
| Sicau | Jboss | SQLserver | Critica | Crítico | Altíssimo |
| Side | wildfly | Postgresql | Critica | Crítico | Altíssimo |
| Sinca Mj | Jboss | SQLserver | Critica | Crítico | Altíssimo |
| Sindecnacional | Tomcat | SQLserver | Essencial | ALTA | Alto |
| Sinespdrive | Apache | MySql | Essencial | Média | Média |
| Sines estrangeiro | Tomcat | postgresql | Essencial | Média | Média |
| Sipacseg | Jboss | SQLserver | Essencial | Média | Média |
| Conare | wildfly | Postgresql | Critica | Crítico | Altíssimo |
| Sislegis Console | Apache | Postgresql | Essencial | Média | Média |
| Sislegis | Apache | Postgresql | Critica | Crítico | Altíssimo |
| Sis norma | IIS | SQLserver | Critica | Crítico | Altíssimo |
| Intranet | Apache | postgresql | Essencial | ALTA | Alto |
| Spf | Tomcat | MySql | Essencial | Média | Média |

| | | | | | |
|-----------------------------|-----------------------|---------------|-----------|---------|-----------|
| Svcpp | wildfly | Postgresql | Essencial | Média | Média |
| Teampass | apache | MySql | Essencial | Média | Média |
| Tempwiki | Apache | MySql | Essencial | Média | Média |
| Testlink | apache | MySql | Essencial | Média | Média |
| Ticketsuportesindec | apache | MySql | Essencial | Média | Média |
| Ticontratos | apache | MySql | Essencial | BAIXA | Alto |
| Tmp Git | GIT | postgresql | Essencial | Média | Média |
| Transparencia | Jboss | SQLserver | Essencial | Média | Média |
| Unicgsis | IIS | SQLserver | Critica | Crítico | Altíssimo |
| Visitante | Wifi/Redirecionamento | MySql | Essencial | Média | Média |
| Vpn | Apache | Não tem Banco | Essencial | ALTA | Alto |
| Wikidint | Apache | Não tem Banco | Essencial | Média | Média |
| Wifi | Wifi/Redirecionamento | N/A | Critica | Crítico | Altíssimo |
| Wiki Dtic | Apache | Não tem Banco | Essencial | Média | Média |
| Wikiseg | Apache | MySql | Essencial | Média | Média |
| SEI | Apache | MySql | Critica | Crítico | Altíssimo |
| Wikisuportesindec | apache | MYSql | Essencial | Média | Média |
| Cadupl | wildfly | Postgresql | Essencial | Média | Média |
| Conatrap | wildfly | Postgresql | Essencial | Média | Média |
| Coopera | wildfly | Postgresql | Essencial | Média | Média |
| Corpmj | wildfly | Postgresql | Essencial | Média | Média |
| Divulgaprocesso | apache | MySql | Essencial | Média | Média |
| Eouv | wildfly | MySql | Essencial | Média | Média |
| Geplanes | Jboss | postgresql | Essencial | Média | Média |
| Gfunad | wildfly | Postgresql | Critica | Crítico | Altíssimo |
| Gsti | Jboss | Postgresql | Essencial | Média | Média |
| Mcai | wildfly | Postgresql | Essencial | Média | Média |
| Oscip | wildfly | SQLserver | Critica | Crítico | Altíssimo |
| sinape.mj.gov.br sinape-web | wildfly | Postgresql | Essencial | Média | Média |
| Storagemj | wildfly | Postgresql | Essencial | Média | Média |
| Ws | Jboss | SQLserver | Essencial | Média | Média |
| CLASSIND-WEB | Jboss | SQL Server | Essencial | Média | Média |
| MJDOC | Apache | Mysql | Essencial | Média | Média |
| Sindec | Tomcat | Mysql | Essencial | Média | Média |
| DRCI-PUSH | Jboss | Postgres | Essencial | Média | Média |
| PORTAL-MJ | Zope/plone | SQL Server | Critica | Crítico | Altíssimo |
| PORTAL-SINESP | Zope/plone | SQL Server | Critica | Crítico | Altíssimo |
| RECALL | Apache | SQL Server | Critica | Crítico | Altíssimo |
| SG-DRCI | Jboss | Postgres | Critica | Crítico | Altíssimo |
| SICAU ADMIN | Jboss | SQL Server | Critica | Crítico | Altíssimo |
| SISRH | Jboss | SQL Server | Critica | Crítico | Altíssimo |
| SINESP JC | Tomcat | Postgres | Critica | Crítico | Altíssimo |
| SISSEG | Jboss | SQL Server | Critica | Crítico | Altíssimo |
| Sistema de Ligações | Apache | SQL Server | Critica | Crítico | Altíssimo |
| Portal defesa do Consumidor | Apache | MySQL | Critica | Crítico | Altíssimo |
| SIMAP | Wildfly | Postgres | Critica | Crítico | Altíssimo |
| DNS Externo | Windows | N/A | Critica | Crítica | Altíssimo |
| DNS Interno | Windows | N/A | Critica | Crítica | Altíssimo |
| Diretório AD | Windows | N/A | Critica | Crítica | Altíssimo |
| Diretório LDAP | Windows | N/A | Critica | Crítica | Altíssimo |
| Antivírus | Windows | N/A | Critica | Crítica | Altíssimo |
| E-mail | Windows | N/A | Critica | Crítica | Altíssimo |
| Servidor de arquivos | Windows | N/A | Essencial | Média | Altíssimo |
| VPN | Windows | N/A | Essencial | Média | Média |
| LDAP | Windows | N/A | Critica | Crítica | Média |

| | | | | | |
|-----|---------|-----|-----------|-------|-------|
| Git | Windows | N/A | Essencial | Média | Média |
|-----|---------|-----|-----------|-------|-------|

Tabela 1: Sistemas e Recursos de TI do MJSP

1.3. Os sistemas e recursos de TI descritos na tabela acima não são fixos, podendo variar em relação a quantidade, categoria, urgência e impacto. Trata-se de variação a depender do cenário e requisitos necessários para melhoria e otimização do recursos do MJSP.

1.4. A categoria dos sistemas ou recursos de TI diz respeito ao nível de serviço a ser alcançado de acordo com a sua disponibilidade. Já a urgência e impacto refere-se à prioridade requerida pelo sistemas ou recurso de TI em relação ao tempo máximo para solução de um incidente ou requisição envolvendo aquele sistema ou recurso de TI.



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO DE OLIVEIRA DA ROSA, Pregoeiro(a)**, em 12/09/2019, às 15:55, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **9693202** e o código CRC **921E8C44**.
O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.



9693236



08006.000087/2019-95



Ministério da Justiça e Segurança Pública

ANEXO I-D DO TERMO DE REFERÊNCIA**CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC****1. CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC****1.1. Serviço aos Usuários Comuns de TIC**

| Área de Atividades | Atividade | Impacto |
|--|---|----------------|
| Administração de Periféricos | Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de periféricos. | Baixo |
| | Controle de Entrada e Saída de Periféricos | Baixo |
| | Manutenção Preventiva de Periféricos | Baixo |
| Administração de Estações de Trabalho | Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Estações de Trabalho. | Médio |
| | Controle de Entrada e Saída de Estações de Trabalho | Baixo |
| | Manutenção Preventiva de Estações de Trabalho | Baixo |
| Administração de Notebooks | Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Notebooks. | Médio |
| | Controle de Entrada e Saída de Notebooks | Baixo |
| | Manutenção Preventiva de Notebooks | Baixo |
| Administração de Impressoras e Multifuncionais | Instalação, configuração, reinstalação de impressoras de rede providas pelo contrato de outsourcing de impressão. | Elevado |
| Administração de Projetores de Vídeo | Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Projetores de Vídeo. | Médio |
| | Controle de Entrada e Saída de Projetores de Vídeo | Baixo |
| | Manutenção Preventiva de Projetores de Vídeo | Baixo |
| Administração de Estações de Videoconferência | Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Estações de Videoconferência. | Médio |
| | Controle de Entrada e Saída de Estações de Videoconferência | Baixo |
| | Manutenção Preventiva de Estações de Videoconferência | Baixo |
| | Configuração de sessões de Videoconferência previamente agendadas | Elevado |

| | | |
|--|--|---------|
| Administração de Unidades Portáteis de Armazenamento | Gravação de Dados em Unidades Portáteis de Armazenamento | Médio |
| | Controle de Entrada e Saída de Unidades Portáteis de Armazenamento | Baixo |
| Reparos de Equipamentos e Confeção de Cabos | Reparo de Fontes de Alimentação, Cabos e Demais Equipamentos | Baixo |
| | Confeção de Cabos de Rede Para Interconexão de Equipamentos | Médio |
| Gerenciamento de Softwares de Uso Corporativo | Instalação e Atualização de Softwares de Uso Corporativo | Elevado |
| | Aplicação e renovação de licenças de softwares de uso corporativo | Elevado |
| Corporativo | Solução de dúvidas sobre softwares de uso corporativo | Médio |
| Contas e Credenciais | Criação de Conta de e-mail | Elevado |
| | Alteração/reinicialização de Senha de e-mail | Elevado |
| | Modificação de Quota de e-mail | Elevado |
| | Modificação do Perfil de Acesso à Internet | Elevado |
| | Criação de Conta de Domínio | Elevado |
| | Alteração/reinicialização de Senha de domínio | Elevado |
| | Alteração de Perfil de Acesso domínio | Elevado |
| | Criação de Conta de Acesso VPN | Médio |
| | Alteração de Perfil de Acesso VPN | Médio |
| | Criação de Conta Mainframe | Elevado |
| | Alteração de Perfil de Acesso Mainframe | Elevado |
| | Alteração/reinicialização de Senha de Sistema Mainframe | Elevado |
| | Criação de Conta em Sistemas Corporativos | Elevado |
| | Alteração de Perfil de Acesso Sistemas Corporativos | Elevado |
| | Criação de Conta em Portais Corporativos | Elevado |
| | Alteração de Perfil de Acesso em Portais Corporativos | Elevado |
| Instalação de Tokens e Certificados | Elevado | |
| Serviços de Recuperação de Dados | Recuperação de dados de caixas de e-mail | Elevado |
| | Recuperação de dados de arquivos em servidor | Elevado |

Tabela 1: Serviço aos Usuários Comuns de TIC

1.2. Serviço aos Usuários Especializados de TIC

| Área de Atividades | Sub Área de Atividades | Atividade | Impacto |
|--------------------|------------------------|--|---------|
| | Domínio AD | Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso ao Domínio | Médio |
| | | Criação, Inativação e Exclusão de Conta de Domínio | Elevado |
| | | Modificação da Estrutura de Grupos e Unidades Organizacionais de Domínio | Médio |

| | | | | |
|---------------------------|--|---|--|-------|
| Contas e Perfis de Acesso | Email | Criação, Inativação e Exclusão de Conta de Email | Elevado | |
| | Diretório LDAP | Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso no Diretório LDAP | Médio | |
| | | Criação, Inativação e Exclusão de Conta do Diretório LDAP | Elevado | |
| | | Modificação da Estrutura de Grupos e Unidades Organizacionais do Diretório LDAP | Médio | |
| | IDM | Modificação nos Perfis e Atributos do IDM | Médio | |
| | | Criação, Inativação e Exclusão de Conta IDM | Elevado | |
| | Mainframe | Modificação nos Perfis e Atributos da Conta Mainframe | Médio | |
| | | Criação, Inativação e Exclusão da Conta Mainframe | Elevado | |
| | Portais Corporativos | Modificação nos Perfis e Atributos de Conta dos Portais Corporativos | Médio | |
| | | Criação, Inativação e Exclusão da Conta dos Portais Corporativos | Médio | |
| | Perfil de Acesso Web | Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso Web | Elevado | |
| | | Criação, Inativação e Exclusão de Perfis de Acesso Web | Elevado | |
| | Acesso VPN | Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso VPN | Médio | |
| | | Criação, Inativação e Exclusão de Perfis de Acesso VPN | Elevado | |
| | Gerenciamento de Domínio | Políticas de Domínio | Inclusão de Políticas de Domínio | Médio |
| | | | Alteração/Exclusão de Políticas de Domínio | Médio |
| Ativos de Rede | Administração de Infraestrutura de Redes | Instalação e configuração de equipamentos de infraestrutura de redes. | Elevado | |
| | | Interconexão de Equipamentos e Alteração de Layout de Instalação de Redes | Elevado | |
| | | Manutenção preventiva e corretiva programada de equipamentos de infraestrutura de redes. | Médio | |
| | | Execução de procedimento de saída e recebimento de equipamentos da infraestrutura de redes. | Médio | |
| Servidores | Instalação e Manutenção de Servidores | Manutenção preventiva e corretiva dos Servidores. | Médio | |
| | | Instalação Física de Servidores. | Elevado | |
| | | Instalação lógica de Sistema Operacional em Servidores Físicos e/ou Virtuais | Elevado | |
| | | Instalação ou Atualização de Software Básico em Servidores | Elevado | |
| | | Remoção de Servidores | Médio | |
| | | Configuração de Servidores de Aplicações | Elevado | |

| | | | |
|-------------------------|--|---|---------|
| | Configuração de Servidores | Configuração de Servidores de Bancos de Dados | Elevado |
| | | Configuração de Servidores de Serviços de Rede Corporativa | Elevado |
| Aplicações | Gerenciamento de Servidores de Aplicação | Deploy de Aplicação | Elevado |
| | | Atualização de Software de Servidor de Aplicação | Elevado |
| | | Atualização de Configuração de Servidores de Aplicação | Elevado |
| | | Manutenções e Otimizações de Desempenho em Servidores de Aplicação | Elevado |
| | | Remoção de Servidor de Aplicação | Médio |
| Banco de Dados | Gerenciamento de Bancos de Dados | Criação de Bancos de Dados | Elevado |
| | | Cargas e Migrações de Dados em Banco de Dados | Elevado |
| | | Inclusões/Alterações em Bancos de Dados por Execução de Scripts | Elevado |
| | | Manutenções e Otimizações de Desempenho em Bancos de Dados | Elevado |
| | | Criação e Alteração de Usuários e Privilégios de Acesso em Bancos de Dados | Médio |
| | | Remoção de Banco de Dados | Médio |
| Backup | Instalação do Backup | Instalação e Configuração de equipamentos de Backup | Elevado |
| | Administração do Backup | Inclusão ou Alteração de Rotinas de Backup | Elevado |
| | | Realocação de Espaço Físico em Backup | Elevado |
| | Execução de Rotinas de Backup | Execução de Rotinas Diárias para Backup de Sistemas Operacionais | Alto |
| | | Execução de Rotinas Diárias para Backup de Sistemas de Arquivos | Alto |
| | | Execução de Rotinas Diárias para Backup de Bancos de Dados | Alto |
| | Restauração de Backups | Restauração de Dados de Usuários | Elevado |
| | | Restauração de Imagens de Sistemas Operacionais ou de Configurações de Servidores | Alto |
| | | Restauração de Dados de Bancos de Dados | Alto |
| | | Restauração de Dados de Sistemas de Arquivos | Alto |
| Armazenamento / Storage | Instalação de Storage | Instalação e Configuração de Storage | Médio |
| | Administração de Storage | Criação de Unidade Lógica em Storage | Elevado |
| | | Otimização de Performance em Storage | Médio |
| | | Realocação de Espaço Físico em Storage | Elevado |
| Ativos e Configurações | | Atualização de Inventário de TI | Médio |
| | | Inclusão de Item de Configuração de TI | Médio |
| | | Alteração de Item de Configuração de TI | Médio |

| | | | |
|---------------------------------|---------------------------|--|---------|
| Documentação | | Exclusão de Item de Configuração de TI | Médio |
| | Conhecimentos | Atualização de Script de Atendimento | Médio |
| | | Inclusão de Item de Conhecimento | Médio |
| | | Alteração de Item de Conhecimento | Médio |
| | | Exclusão de Item de Conhecimento | Médio |
| Apoio à Segurança da Informação | Firewall | Inclusão ou Atualização de Regras de Firewall | Elevado |
| | Filtragem Web | Inclusão ou Alteração de Perfis de Filtragem Web | Elevado |
| | Busca de Vulnerabilidades | Execução de procedimentos para busca de vulnerabilidades e falhas de segurança no ambiente | Médio |
| | Antivírus | Inclusão ou Atualização de Regras e Configurações da Ferramenta de Antivírus Corporativo | Elevado |

Tabela 2: Serviço aos Usuários Especializados de TIC

1.3. Atendimento de Incidentes de TIC

| Incidente | Impacto |
|---|----------------|
| Falha ou Indisponibilidade em Estação de Trabalho | Elevado |
| Falha ou Indisponibilidade em Notebook e Outros Dispositivos Móveis | Médio |
| Falha ou Indisponibilidade em Periféricos | Médio |
| Falha ou Indisponibilidade em Sistemas Corporativos Cliente/Servidor | Médio |
| Falha ou Indisponibilidade em Equipamentos de Impressão | Elevado |
| Falha ou Indisponibilidade de Equipamento de Videoconferência | Elevado |
| Falha ou Indisponibilidade do Acesso à Internet | Alto |
| Falha ou Indisponibilidade do Serviço de E-mail | Alto |
| Falha ou Indisponibilidade da Autenticação na Rede | Alto |
| Falha ou Indisponibilidade do Armazenamento de Arquivos de Rede | Alto |
| Falha ou Indisponibilidade da Conectividade de Dados | Alto |
| Falha ou Indisponibilidade de Banco de Dados | Alto |
| Falha ou Indisponibilidade em Sistema ou Recurso Crítico | Altíssimo |
| Falha ou Indisponibilidade em Sistema ou Recurso Sensível | Altíssimo |
| Falha ou Indisponibilidade em Sistema ou Recurso Essencial | Alto |
| Falha ou Indisponibilidade em Sistema ou Recurso Básico | Alto |
| Falha ou Indisponibilidade de Equipamento ou Sistema de Armazenamento/Storage | Altíssimo |
| Falha ou Indisponibilidade de Equipamento ou Sistema de Backup | Alto |
| Bloqueio de Conta de Usuário (E-mail, Domínio, VPN) | Elevado |

Tabela 3: Atendimento de Incidentes de TIC

1.4. Atividades de Monitoramento (Prestação Contínua)

| Área de Atividades | Atividade |
|---------------------------|------------------|
|---------------------------|------------------|

| | |
|-----------------------------------|---|
| Monitoramento de Redes | Monitoramento de tráfego, uso de recursos e equipamentos da infraestrutura de redes. |
| | Monitoramento dos enlaces de rede de longa distância |
| Monitoramento de Infraestrutura | Monitoramento da infraestrutura física (ar condicionado, combustível, grupo gerador, iluminação, acesso biométrico e outros). |
| Monitoramento de Storage e Backup | Monitoramento do Uso e Desempenho do Storage |
| | Monitoramento da Execução das Rotinas de Backup |
| Monitoramento de Aplicações | Monitoramento do uso e consumo de recursos dos servidores de aplicações |
| | Monitoramento de desempenho de banco de dados |
| | Monitoramento de avisos de alerta, logs e mensagens de erro de equipamentos e sistemas. |
| | Monitoramento de Certificados Digitais |
| Monitoramento Complementar | Monitoramento de licenças de uso de Software e inventário de instalações. |
| | Monitoramento de ordens de serviço externas |
| | Monitoramento da Garantia e Suporte de Equipamentos |
| | Monitoramento de Eventos de Segurança/Riscos para a Infraestrutura de TI |

Tabela 4: Atividades de Monitoramento



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO DE OLIVEIRA DA ROSA, Pregoeiro(a)**, em 12/09/2019, às 15:55, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **9693236** e o código CRC **9AD1AF10**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/aceso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.



9693259



08006.000087/2019-95



Ministério da Justiça e Segurança Pública

ANEXO I-E DO TERMO DE REFERÊNCIA**MODELO DE DOCUMENTOS****1. TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**

1.1. O modelo a seguir corresponde à declaração a ser assinada pelo representante da empresa deste edital.

Pelo presente Termo de Confidencialidade, eu _____, CPF nº _____, RG nº _____, expedida pelo (a) _____, representante da empresa _____, CNPJ nº _____, declaro ter recebido da CONTRATANTE informações confidenciais e reservadas do Ambiente Computacional, incluindo dados quantitativos e qualitativos da estrutura e topologia da rede, de sistemas, de métodos e processos atualmente utilizados, entre outras informações, todas obtidas com a intenção de fundamentar a proposta comercial, que se expostas ao domínio público permitem a ação deletéria de softwares maliciosos e hacker's, razão pelo qual, por meio do presente termo de responsabilidade a empresa signatária, participante da licitação em epígrafe, compromete-se a manter sob sigilo as informações e dados obtidos, e a eliminar todas as informações obtidas caso não seja sagrada vencedora do certame, sob as penas da Lei, comprometo-me a não divulgar as informações a que tive acesso.

Para os fins deste Termo, "informação confidencial" significa todos os esclarecimentos técnicos, minutas de documentos, documentos, dados, estudos, especificações técnicas, inovações ou aperfeiçoamento de que venham a ter acesso, ou que venham a lhes ser confiados em razão deste Termo, incluindo-se previsões, gráficos e todas e quaisquer outras informações, escritas, orais ou visuais, relacionadas com a apuração necessária ao conhecimento do ambiente de TIC e a formulação da proposta comercial da licitante, acerca do objeto da licitação, seja de natureza técnica, operacional, financeira, comercial e/ou legal, que possua valor tangível ou intangível para o CONTRATANTE, incluindo, mas não se limitando, a existência deste Termo e suas condições, mas excluindo: a) informações que estejam ou venham a estar em domínio do público em geral por outra forma que não seja a violação deste Termo; ou b) informações que a licitante pode comprovar que não foi adquirida, direta ou indiretamente, em caráter confidencial, neste ato; ou c) informações de propriedade do CONTRATANTE, por ele divulgada, de maneira irrestrita e não confidencial; ou d) informações que tenham sua divulgação exigida por lei, incluindo por qualquer tribunal ou CONTRATANTE regulatório com competência para tanto.

Brasília, _____ de _____ de 2019.

Nome e assinatura do Responsável pela Vistoria Técnica Empresa CNPJ.

2. DECLARAÇÃO DE SIGILO

2.1. O modelo a seguir corresponde à declaração a ser assinada pelo representante e por cada profissional alocado em qualquer serviço objeto deste edital.

Eu, _____, portador (a) da Carteira de Identidade n. _____, expedida pela _____ e do Cadastro de Pessoa Física, CPF/MF sob o n. _____ declaro que todos os dados e informações recebidos do Ministério da Justiça e Segurança Pública, em relação ao Contrato n. _____, firmado entre a _____ e o _____, deverão ser mantidos em sigilo e serão utilizados exclusivamente para a execução do mesmo.

Está ciente das normas de segurança vigentes na DTIC/MSJP 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 MJSP e seus afiliados, 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 pela coordenação do projeto e pela Coordenação Geral de Planejamento e Modernização Rodoviária da Polícia Rodoviária Federal;
- os conhecimentos de ferramentas e tecnologias de terceiros, não vinculados à Polícia Rodoviária Federal, 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 tomada de conhecimento público por qualquer outra pessoa, ou mediante autorização escrita, concedida à minha pessoa pela coordenação do projeto. 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

Assinatura

3. TERMO DE CIÊNCIA

3.1. O modelo a seguir corresponde à declaração a ser assinada pelo representante e por cada profissional alocado em qualquer serviço objeto deste edital.

Por este instrumento, os empregados da prestadora de serviços declaram ter ciência e conhecimento do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e das normas de segurança vigentes na CONTRATANTE.

Declaro estar ciente de que a estrutura computacional e telefônica disponibilizada pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública não poderá ser utilizada para fins particulares, que não devo fazer uso de equipamentos particulares no ambiente do Ministério da Justiça e que a navegação em sítios da Internet e as correspondências em meio eletrônico acessadas a partir dos seus equipamentos deverão ser utilizados para fins de trabalho e poderão ser auditadas.

| | | | |
|--------------------------------|--|--------------|--|
| Contrato N°: | | | |
| Objeto: | | | |
| Gestor do Contrato: | | Mat.: | |
| CONTRATANTE: | | | |
| Contratada: | | CNPJ: | |
| Preposto da Contratada: | | CPF: | |

_____, ____ de _____ de 20____

| CIÊNCIA | | | |
|----------------------------|--|-------------|--|
| Funcionários da contratada | | | |
| Nome: | | Assinatura: | |
| CPF: | | | |
| Nome: | | Assinatura: | |
| CPF: | | | |
| Nome: | | Assinatura: | |
| CPF: | | | |
| Nome: | | Assinatura: | |
| CPF: | | | |
| Nome: | | Assinatura: | |
| CPF: | | | |
| Nome: | | Assinatura: | |
| CPF: | | | |

| | | | |
|-------|--|-------------|--|
| Nome: | | Assinatura: | |
| CPF: | | | |



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO DE OLIVEIRA DA ROSA, Pregoeiro(a)**, em 12/09/2019, às 15:56, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **9693259** e o código CRC **DOC97FF0**.
O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Referência: Processo nº 08006.000087/2019-95

SEI nº 9693259



9693274



08006.000087/2019-95



Ministério da Justiça e Segurança Pública

ANEXO I-F DO TERMO DE REFERÊNCIA
MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA

Ao

Ministério da Justiça e Segurança Pública

A empresa _____, com o CNPJ _____, localizada no endereço _____, telefone _____, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a) _____, declara, para fins de participação em processo licitatório, que vistoriou o local dos serviços, tem conhecimento do objeto licitado no Pregão Eletrônico nº _____/2019, inclusive quanto às características físicas, das quantidades e especificidades dos serviços objeto desta licitação e não fará qualquer reclamação posterior de desconhecimento de detalhes técnicos e operacionais não detectados na vistoria.

Brasília - DF, ____ de _____ de 201__ .

REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA

SERVIDOR RESPONSÁVEL



9693302



08006.000087/2019-95



Ministério da Justiça e Segurança Pública

ANEXO I-G DO TERMO DE REFERÊNCIA
DECLARAÇÃO DE RENÚNCIA À VISTORIA

DISPENSA DO DIREITO DE VISTORIA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO N° _____ / _____

A empresa _____, com o CNPJ _____, localizada no endereço _____, telefone _____, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a) _____, portador da Carteira de Identidade n° : _____ e do CPF n° : _____, DECLARA, que possui pleno conhecimento de todas as condições e informações necessárias para a perfeita e completa execução dos serviços, ciente de não poder alegar futuramente desconhecimento que interfira na execução dos serviços ou nos preços propostos.

Brasília - DF, ___ de _____ de 201__ .

REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO DE OLIVEIRA DA ROSA, Pregoeiro(a)**, em 12/09/2019, às 15:56, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **9693302** e o código CRC **3A1AF224**. O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site



<http://www.justica.gov.br/aceso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Referência: Processo nº 08006.000087/2019-95

SEI nº 9693302



9693324



08006.000087/2019-95



Ministério da Justiça e Segurança Pública

ANEXO I-H DO TERMO DE REFERÊNCIA

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos/declaramos que a empresa _____, inscrita no CNPJ/RFB nº _____, Inscrição Estadual nº _____, estabelecida no endereço _____, executa (ou executou) serviços de (Detalhamento do Serviço) para este órgão (ou para esta empresa).

Detalhamento dos serviços atestados

I - Ter prestado os serviços de suporte técnico N1 e N2 através de central de serviços (1º Nível e 2º Nível) a usuários de TIC, em conformidade com as melhores práticas da ITIL V3 ou versão superior, para um ambiente com no mínimo 1900 (um mil e novecentos) usuários pessoa física, em um único ambiente tecnológico, de um mesmo tomador de serviços devendo essas informações constarem em um único atestado de capacidade técnica ou, em mais de um atestado de capacidade técnica, desde que em período simultâneo igual ou inferior a 12 (doze) meses.

II - Serviços de gerenciamento, sustentação e monitoramento de infraestrutura, com regime de atendimento 24x7 (24 horas por dia, em todos os dias da semana), com pelo menos 300 (trezentos) servidores virtuais; 120 (cento e vinte) ativos de rede (switch/router), links WAN, rede sem fio com, no mínimo, 2 controladoras e 80 access point, em um único atestado de capacidade técnica ou, em mais de um atestado de capacidade técnica, desde que em período simultâneo igual ou superior a 12 (doze) meses.

III - Serviço de atendimento de no mínimo de 20.000 (vinte mil) chamados em um período de 12 (doze) meses relacionados à demandas de TIC.

IV - Serviços de gerenciamento, sustentação e monitoramento de infraestrutura, com regime de atendimento 24x7 (24 horas por dia, em todos os dias da semana), com pelo menos 300 (trezentos) servidores virtuais; 120 (cento e vinte) ativos de rede (switch/router), links WAN, rede sem fio com, no mínimo, 2 controladoras e 80 access point, em um único atestado de capacidade técnica ou, em mais de um atestado de capacidade técnica, desde que em período simultâneo igual ou superior a 12 (doze) meses.

V - 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.

VI - Prestação de serviços ao menos 1 (um) CPD, com no mínimo 30 (trinta) servidores físicos e 300 (trezentos) servidores virtuais, com ambientes em cluster;

VII - Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de serviços Microsoft, Active Directory, DHCP, DNS, System Center Operation Manager (SCOM) e System Center Configuration Manager (SCCM).

VIII - Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de ambiente de correio eletrônico com no mínimo 2.000 (duas mil) contas.

VIX - Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de serviços de virtualização na plataforma VMWare ou equivalente com administração de ambiente com no mínimo 300 servidores virtuais.

X - Serviço de instalação, configuração, administração e manutenção, de no mínimo 50 (cinquenta) servidores de aplicação Web, utilizando as ferramentas de aplicação JBoss, Apache, Tomcat, Wildfly e IIS.

XI - Criação e manutenção de políticas de backup e restore de segurança, bem como a instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de solução de NetBackup ou equivalente, com no mínimo 30 TBytes.

XII - Monitoramento de Bancos de dados em regime 24x7 (24 horas por dia e os 7 dias da semana), tendo atuado na sustentação mínima de dois dos seguintes produtos: Oracle 11 (ou superior), Microsoft SQL Server 2012 ou superior, PostgreSQL 9.x (ou superior) ou MySQL 5.6 (ou superior).

XIII - Prestação de serviços em ambiente de TIC com a utilização do conjunto de práticas Devops para integração entre as equipes de desenvolvimento de softwares, operações e de apoio envolvidas, além da adoção de processos automatizados para gestão de aplicações.

XIV - Serviço de instalação, configuração, administração, manutenção e monitoramento de ambiente com equipamentos de storage mid-range NetApp, EMC ou equivalente em modo NAS ou SAN com capacidade mínima de 400 (quatrocentos) TBytes.

XV - Informar a ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI com certificação *PinkVERIFY™* conforme processos listados no item 9.1.30.7.

Declaramos, ainda, que os compromissos assumidos pela empresa foram cumpridos satisfatoriamente, nada constando em nossos arquivos que o desabone comercial ou tecnicamente.

DATA E LOCAL:

NOME DO ATESTANTE:

CARGO:

CPF/MATRÍCULA:



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO DE OLIVEIRA DA ROSA, Pregoeiro(a)**, em 12/09/2019, às 15:56, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **9693324** e o código CRC **B3A8A0A8**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site

<http://www.justica.gov.br/aceso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.



9693354



08006.000087/2019-95



Ministério da Justiça e Segurança Pública

ANEXO I-I DO TERMO DE REFERÊNCIA**DEMANDA DE SERVIÇO****INTRODUÇÃO**

A Demanda de Serviço ou de Fornecimento de Bens é o documento utilizado para solicitar à contratada a prestação de serviço ou fornecimento de bens relativos às **Requisições Planejadas**.

A assinatura deste instrumento é necessária para o cumprimento do disposto no Art. 18, alínea b) e Art. 33, da Instrução Normativa nº 4/2014 SLTI/MP.

IDENTIFICAÇÃO

| | |
|--|---|
| DEMANDA DE SERVIÇO Nº | |
| CONTRATO Nº | |
| CONTRATADA | |
| CONTRATANTE | Ministério da Justiça e Segurança Pública |
| DATA DA EMISSÃO | |
| ÁREA REQUISITANTE DOS PRODUTOS/SERVIÇOS | |
| SOLUÇÃO DE TI | |

ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS / SERVIÇOS E VOLUMES DE EXECUÇÃO

| Item | Descrição da Demanda de Serviço | Prazo de Execução |
|-----------------------|---------------------------------|-------------------|
| 1. | | |
| TOTAL DE ITENS | | |

INSTRUÇÕES COMPLEMENTARES

- As demandas de serviço deverão ser executadas nos seguintes endereços da CONTRATANTE:

| Localização da Prestação de Serviço | Estado |
|--|--------|
| MJSP – PALÁCIO DA JUSTIÇA – EDIFÍCIO SEDE – ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS – BRASÍLIA/DF | DF |
| MJSP – ANEXO I – ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS – BRASÍLIA/DF | DF |
| MJSP – ANEXO II – ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS – BRASÍLIA/DF | DF |
| MJSP – ARQUIVO CENTRAL – QUADRA 02 – SIG – BRASÍLIA/DF | DF |
| CICCN – SENASP – SETOR POLICIAL – ÁREA 05 – QUADRA 03 – BLOCO H – BRASÍLIA/DF | DF |
| FORÇA NACIONAL – ÁREA ESPECIAL Nº02 – SETOR SUL DO GAMA/DF | DF |
| FORÇA NACIONAL – SRS C – COMERCIAL B – CRUZEIRO VELHO/DF | DF |
| DRCI – SHOPPING ID – SCN – BRASÍLIA/DF | DF |
| DEPEN – ED.VICTORIA – QUADRA 03 – SCN – BRASÍLIA/DF | DF |
| COAF - SETOR DE AUTARQUIAS NORTE 5 - CENTRO EMPRESARIAL CNC C | DF |
| SENASP - W3 Norte 510 – BRASÍLIA/DF | DF |
| PENITENCIÁRIA FEDERAL DE BRASÍLIA - Rodovia DF 465 - km 01 - Fazenda Papuda - São Sebastião-DF - CEP:70297-400 | DF |
| PENITENCIÁRIA FEDERAL DE RONDÔNIA – BR 364 – SÍTIO BOA ESPERANÇA – PORTO VELHO/RO | RO |
| PENITENCIÁRIA FEDERAL DO MATO GROSSO DO SUL – AVENIDA HENRIQUE BERTIM – CAMPO GRANDE/MS | MS |
| PENITENCIÁRIA FEDERAL DO PARANÁ – ÁREA RURAL – CATANDUVAS/PR | PR |
| PENITENCIÁRIA FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE – KM 12 – RODOVIA ESTADUAL – MOSSORÓ/RN | RN |

- Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.
- O descumprimento dos níveis mínimos de serviço, dos níveis mínimos de desempenho e dos termos de serviços acarretarão em ajustes no valor mensal do pagamento.
- A CONTRATADA declara concordância em executar as atividades descritas nesta Demanda de Serviço, de acordo com as especificações estabelecidas pelo MJSP definidas no CONTRATO.
- O MJSP autoriza a execução da presente Demanda de Serviço de acordo com as especificações definidas pela CONTRATANTE.

DE ACORDO

CONTRATANTE - Gestor do Contrato

CONTRATANTE - Fiscal

| | |
|--|--|
| CONTRATANTE - Fiscal Requisitante do Contrato | |
| CONTRATADA - Preposto | |



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO DE OLIVEIRA DA ROSA, Pregoeiro(a)**, em 12/09/2019, às 15:56, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **9693354** e o código CRC **2BD45CEC**.
O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/aceso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Referência: Processo nº 08006.000087/2019-95

SEI nº 9693354



9693404



08006.000087/2019-95



Ministério da Justiça e Segurança Pública

ANEXO I-J DO TERMO DE REFERÊNCIA
TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO

| IDENTIFICAÇÃO | |
|--|---|
| ORDEM DE SERVIÇO Nº | |
| CONTRATO Nº | |
| CONTRATADA | |
| CONTRATANTE | Ministério da Justiça e Segurança Pública |
| DATA DA EMISSÃO | |
| ÁREA REQUISITANTE DOS PRODUTOS/SERVIÇOS | |
| SOLUÇÃO DE TI | Prestação de serviço de <i>service desk</i> e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis, a usuários de soluções de tecnologia da informação do MJSP, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação e projetos de evolução do ambiente de infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC. |

INSTRUÇÕES COMPLEMENTARES

- Os serviços contratados deverão ser executados nos seguintes endereços da CONTRATANTE:

| Localização da Prestação de Serviço | Estado |
|--|--------|
| MJSP – PALÁCIO DA JUSTIÇA – EDIFÍCIO SEDE – ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS – BRASÍLIA/DF | DF |
| MJSP – ANEXO I – ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS – BRASÍLIA/DF | DF |
| MJSP – ANEXO II – ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS – BRASÍLIA/DF | DF |
| MJSP – ARQUIVO CENTRAL – QUADRA 02 – SIG – BRASÍLIA/DF | DF |
| CICCN – SENASP – SETOR POLICIAL – ÁREA 05 – QUADRA 03 – BLOCO H – BRASÍLIA/DF | DF |
| FORÇA NACIONAL – ÁREA ESPECIAL Nº02 – SETOR SUL DO GAMA/DF | DF |
| FORÇA NACIONAL – SRS C – COMERCIAL B – CRUZEIRO VELHO/DF | DF |
| DRCI – SHOPPING ID – SCN – BRASÍLIA/DF | DF |
| DEPEN – ED.VICTORIA – QUADRA 03 – SCN – BRASÍLIA/DF | DF |
| COAF - SETOR DE AUTARQUIAS NORTE 5 - CENTRO EMPRESARIAL CNC C | DF |
| SENASP - W3 Norte 510 – BRASÍLIA/DF | DF |
| PENITENCIÁRIA FEDERAL DE BRASÍLIA - Rodovia DF 465 - km 01 - Fazenda Papuda - São Sebastião-DF - CEP:70297-400 | DF |
| PENITENCIÁRIA FEDERAL DE RONDÔNIA – BR 364 – SÍTIO BOA ESPERANÇA – PORTO VELHO/RO | RO |
| PENITENCIÁRIA FEDERAL DO MATO GROSSO DO SUL – AVENIDA HENRIQUE BERTIM – CAMPO GRANDE/MS | MS |
| PENITENCIÁRIA FEDERAL DO PARANÁ – ÁREA RURAL – CATANDUVAS/PR | PR |
| PENITENCIÁRIA FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE – KM 12 – RODOVIA ESTADUAL – MOSSORÓ/RN | RN |

- Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.
- O valor mensal dos serviços será ajustado em função do descumprimento dos níveis mínimos de serviço,

dos níveis mínimos de desempenho e dos termos de serviços.

- A CONTRATADA declara concordância em executar as atividades descritas nesta OS, de acordo com as especificações estabelecidas pelo MJSP definidas no CONTRATO.
- O MJSP autoriza a execução da presente Ordem de Serviço de acordo com as especificações definidas em CONTRATO.
- O Prazo de Execução é de 1 (um) mês.

RECEBIMENTO PROVISÓRIO

O Ministério da Justiça e Segurança Pública recebe provisoriamente os serviços prestados através da OS supracitada, cabendo ainda a avaliação da sua conformidade com os parâmetros mínimos de qualidade e de desempenho, e também com as demais condições previstas em contrato.

Brasília, ____ de ____ de ____.

Fiscal Técnico do Contrato

RECEBIMENTO DEFINITIVO

O Ministério da Justiça e Segurança Pública recebe definitivamente os serviços prestados através da OS supracitada, autorizando, após análise da adequação aos parâmetros mínimos de serviço e desempenho, a emissão da correspondente Nota Fiscal de Serviços no valor abaixo.

Valor dos Serviços: R\$ _____

Valor mensal dos serviços, considerados os ajustes em função do descumprimento dos níveis mínimos de serviço, dos níveis mínimos de desempenho e dos termos de serviços.

Brasília, ____ de ____ de ____.

Fiscal Técnico do Contrato

Fiscal Requisitante do Contrato



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO DE OLIVEIRA DA ROSA, Pregoeiro(a)**, em 12/09/2019, às 15:56, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **9693404** e o código CRC **51F20FCD**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site

<http://www.justica.gov.br/aceso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.



9692866



08006.000087/2019-95



Ministério da Justiça e Segurança Pública

ANEXO II DO EDITAL

VALOR MÁXIMO ADMISSÍVEL

| Item de Serviço | Descrição | Unidade de Medida | Valor Global Máximo do Contrato Mensal | Valor Global Máximo do Contrato Anual |
|-----------------|---|-------------------|--|---------------------------------------|
| 1 | Serviço de <i>service desk</i> e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis, a usuários de soluções de tecnologia da informação do Ministério da Justiça e Segurança Pública, MJSP, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC. | Serviço Mensal | R\$ 842.300,39 | R\$ 10.107.604,68 |



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO DE OLIVEIRA DA ROSA, Pregoeiro(a)**, em 12/09/2019, às 15:31, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **9692866** e o código CRC **C5E02B3A**.
O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/aceso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Referência: Processo nº 08006.000087/2019-95

SEI nº 9692866



9693457



08006.000087/2019-95



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria-Executiva

Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Anexo II, - Bairro Zona Cívico Administrativa, Brasília/DF, CEP 70064-900
Telefone: (61) 2025-7645 - - www.justica.gov.br

Minuta de Contrato N° 9048696/2019-DICON/CCONT/CGL/SAA/SE

TERMO DE CONTRATO N°/2019

**TERMO DE CONTRATO
DE PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS N°/2019
QUE FAZEM ENTRE SI A
UNIÃO,
REPRESENTADA PELO
MINISTÉRIO
DA JUSTIÇA E
SEGURANÇA
PÚBLICA, POR
INTERMÉDIO
DA DIRETORIA DE
TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO E
DA COORDENAÇÃO-
GERAL DE LICITAÇÕES E
CONTRATOS, E A
EMPRESA
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.**

**PROCESSO
N° 08006.000087/2019-
95**

A União, representada pelo **MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA** com sede à Esplanada dos Ministérios, CEP 70064-900, Brasília/DF, inscrito no CNPJ 00.394.494/0013-70, neste ato representado pelo Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação Senhor **RODRIGO LANGE** brasileiro, casado, portador do RG n° 38542508 - SSP PR e CPF n° 017.698.019-95, nomeado por meio da Portaria n° 29 de 2 de janeiro de 2019, publicada no D.O.U de 2 de janeiro de 2019 - Edição Extra, com delegação de competência fixada pela Portaria SE 1.008, de 25 de abril de 2019, publicada no D.O.U de 26 de abril de 2019 e a Coordenadora-Geral de Licitações e Contratos, **Sra. DÉBORA DE SOUZA JANUÁRIO** brasileira, solteira, portadora do RG n° 3.558.79980-SSP/SP e do CPF n° 712.315.791-53, nomeada pela Portaria n° 1.087, de 06 de novembro de 2015, publicada no D.O.U de 09 de 2015 e com delegação de competência fixada pela Portaria n° 23, de 26 de abril de 2019, publicada no D.O.U. de 30 de abril de 2019, denominada **CONTRATANTE**, e a Empresa **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, inscrita no CNPJ n° XXXXXXXXXX e inscrição estadual n° XXXXXXXX, estabelecida XXXXXXXXXX - CEP XXXXXXXX, neste ato representada pelo **xxxxxxx**, CPF n° xxxxxxx, RG n° xxxxxx, doravante denominada **CONTRATADA**, tendo em vista o que consta no Processo n° 08006.000087/2019-95 e em observância às disposições da Lei n° 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei n° 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto n° 2.271, de 7 de julho de 1997, do Decreto n° 7.892, de 23 de janeiro de 2013, do Decreto n° 7.174/2010, do Decreto n° 9.507/2018, da Instrução Normativa SLTI/MPOG n° 4, de 11 de setembro de 2014, da Instrução Normativa SEGES/MPDG n° 5, de 26 de maio de 2017, e da Instrução Normativa SLTI/MP n° 05/2014, resolvem celebrar o presente

Termo de Contrato, decorrente do Edital do Pregão Eletrônico nº XXX/2019 mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços de empresa especializada na prestação de serviço de *service desk* e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis, a usuários de soluções de tecnologia da informação do MJSP, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação e projetos de evolução do ambiente de infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, para o Ministério da Justiça e Segurança Pública e suas unidades regionais, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital.

1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

1.3. Objeto da contratação:

| Item de Serviço | Descrição | Unidade de Medida | Valor Mensal | Valor Global |
|-----------------|---|-------------------|--------------|--------------|
| 1 | Serviço de <i>service desk</i> e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis, a usuários de soluções de tecnologia da informação do Ministério da Justiça e Segurança Pública, MJSP, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC. | Serviço Mensal | | |

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é aquele fixado no Edital, com início na data de/...../..... e encerramento em/...../....., podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

2.1.1. Os serviços tenham sido prestados regularmente;

2.1.2. Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

2.1.3. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;

2.1.4. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;

2.1.5. Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;

2.1.6. Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação;

2.1.7. Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO

3.1. O valor mensal da contratação é de R\$..... (.....), perfazendo o valor total de R\$.....(.....).

3.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

3.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados.

4. CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 2019, na classificação abaixo:

4.2. Programa de Trabalho: 04122211220000001

4.3. Natureza da Despesa: 339040

4.4. Plano Interno: GL67OTCGLTI

4.5. Ptes: 128431

4.6. Fonte: 0100000000

4.7. Ação: 2000

4.8. PO: 000C

4.9. No(s) exercício(s) seguinte(s), as despesas correspondentes correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

5. CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO

5.1. O prazo para pagamento à CONTRATADA e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência e no Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.

6. CLÁUSULA SEXTA – REAJUSTE

6.1. As regras acerca do reajuste do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

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

8. CLÁUSULA OITAVA – REGIME DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E FISCALIZAÇÃO

8.1. O regime de execução dos serviços a serem executados pela CONTRATADA, os materiais que serão empregados e a fiscalização pela CONTRATANTE são aqueles previstos no Termo de Referência, anexo do Edital.

9. CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

9.1. As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTOS, DA TRANSIÇÃO CONTRATUAL, DO SIGILO E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES E DO IMPACTO AMBIENTAL

10.0.1. As regras a respeito da transferência de conhecimentos, da transição contratual, do sigilo e segurança das informações e do impacto ambiental são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

11.1. As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – RESCISÃO

12.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido:

12.1.1. por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital;

12.1.2. amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.

12.1.3. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

12.1.4. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

12.1.5. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

12.1.6. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

12.1.7. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

12.1.8. Indenizações e multas.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – VEDAÇÕES

13.1. É vedado à CONTRATADA:

- 13.2. Caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira;
- 13.3. Interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – ALTERAÇÕES

- 14.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 14.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.
- 14.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS

- 15.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, normas e princípios gerais dos contratos.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – PUBLICAÇÃO

- 16.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – FORO

- 17.1. É eleito o Foro da Seção Judiciária do Distrito Federal - Justiça Federal, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato e que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 55, §2º da Lei nº 8.666/93

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA ASSINATURA ELETRÔNICA E/OU DIGITAL

- 18.1. O presente instrumento será firmado através de assinatura eletrônica e/ou digital, certificada pelo Sistema Eletrônico de Informações - SEI do Ministério da Justiça e Segurança Pública - MJSP, garantida a eficácia das Cláusulas.
- 18.2. Em conformidade com o disposto no § 2º, art. 10, da MPV 2.200/01, a assinatura deste termo pelo representante oficial da CONTRATADA, pressupõe declarada, de forma inequívoca, a sua concordância, bem como o reconhecimento da validade e do aceite ao presente documento.
- 18.3. A respectiva autenticidade poderá ser atestada a qualquer tempo, seguindo os procedimentos impressos na nota de rodapé, não podendo, desta forma, as partes se oporem a sua utilização.
- 18.4. Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado em duas (duas) vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes.

....., de..... de 2019.

Representante legal da CONTRATANTE

Representante legal da CONTRATADA

TESTEMUNHAS:





A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **9693457** e o código CRC **FEC5FDAD**
O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.
