



SUPERINTENDÊNCIA NACIONAL DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR

EDITAL Nº 17/2022/PREVIC

Processo nº 44011.000043/2022-55

PREGÃO ELETRÔNICO
SUPERINTENDÊNCIA NACIONAL DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR - PREVIC
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 05/2022
(PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 44011.000043/2022-55)

Torna-se público que a Superintendência Nacional de Previdência Complementar - PREVIC, por meio da Coordenação-Geral de Patrimônio e Logística – CGPL/DIRAD, sediada no Setor Comercial Norte – SCN, quadra 6, conjunto A, ed. Venâncio 3.000 (Shopping ID), Asa Norte, CEP nº 70.716-900, Brasília/DF, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, sob a forma de execução indireta, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, da Lei nº 8.248, de 22 de outubro de 1991, do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, do Decreto 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, das Instruções Normativas SEGES/MP nº 05, de 26 de maio de 2017 e nº 03, de 26 de abril de 2018 e da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, do Decreto nº 8.538, de 06 de outubro de 2015, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e as exigências estabelecidas neste Edital.

Data da sessão: 05 de janeiro de 2023 (Quinta-Feira)

Horário: 10h00 (dez horas).

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

Critério de Julgamento: menor preço global

Regime de Execução: Empreitada por Preço Unitário

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 serviços técnicos continuados de suporte técnico a usuários, sustentação da infraestrutura da tecnologia da informação e comunicações (TIC)**, serviços especializados e implementação de melhorias contínuas, sob o modelo de remuneração mensal por categoria de serviço com Nível Mínimo de Serviços (NMSE), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

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

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

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 2022, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 333005/33206

Fonte: 0174

Programa de Trabalho: 09.122.0032.2000.0001

Elemento de Despesa: 33.90.40.10

PTRES/PO: 204627/0002

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

3.5. 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, recuperação judicial ou extrajudicial, ou concurso de credores ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação, observado o disposto no item 9.10.1.1 deste Edital;

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); e

4.2.8. sociedades cooperativas, considerando a vedação contida no art. 10 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 2017.

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

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

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

4.3.1 Para os fins do disposto neste item, considera-se familiar o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau (Súmula Vinculante/STF nº 13, art. 5º, inciso V, da Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013 e art. 2º, inciso III, do Decreto 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. Como condição para participação no Pregão, o licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

4.5.1 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.

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

4.5.1.2. 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.

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

4.5.3 que cumpre os requisitos para a habilitação definidos no Edital e que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências editalícias;

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

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

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

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

4.5.8 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.

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

5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

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

6. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

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

6.1.1 valor mensal e anual do item;

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

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

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

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

6.3.2. Caso o eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos se revele superior às necessidades da contratante, a Administração deverá efetuar o pagamento seguindo estritamente as regras contratuais de faturamento 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.

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

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

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

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

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

6.7. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de 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.

6.8. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

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

6.10. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;

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

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

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

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

7.2.1 Também será desclassificada a proposta que identifique o licitante.

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

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

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

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

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

7.5.1. O lance deverá ser ofertado pelo valor total do grupo.

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

7.7 O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

7.8 O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de R\$ 10,00 (dez reais).

7.9 Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa "aberto", em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

7.10 A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

7.11 A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

7.12 Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.

7.13 Encerrada a fase competitiva sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá o pregoeiro, assessorado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.

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

- 7.15 Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 7.16 No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 7.17 Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 7.18 O critério de julgamento adotado será o menor preço, conforme definido neste Edital e seus anexos.
- 7.19 Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 7.20 Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.
- 7.21 Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.
- 7.22 A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.
- 7.23 Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.
- 7.24 No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.
- 7.25 Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.
- 7.25.1 Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, § 2º, da Lei nº 8.666, de 1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, ao objeto executado:
- 7.25.1.1 por empresas brasileiras;
 - 7.25.1.2 por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
 - 7.25.1.3 por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.
- 7.26 Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas ou os lances empatados.
- 7.27 Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.
- 7.27.1 A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.
- 7.27.2 O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.
- 7.27.3 É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.
- 7.28 Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

8. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA

- 8.1 Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no parágrafo único do art. 7º e no § 9º do art. 26 do Decreto n.º 10.024/2019.
- 8.2 A análise da exequibilidade da proposta de preços deverá ser realizada com o auxílio da Planilha de Custos e Formação de Preços, a ser preenchida pelo licitante em relação à sua proposta final, conforme anexo deste Edital.
- 8.3 A inexecuibilidade dos valores referentes a itens isolados da Planilha de Custos e Formação de Preços não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta, desde que não contrariem exigências legais.
- 8.4 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:
- 8.4.1 não estiver em conformidade com os requisitos estabelecidos neste edital;
 - 8.4.2 contenha vício insanável ou ilegalidade;
 - 8.4.3 não apresente as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência;
 - 8.4.4 apresentar preço final superior ao preço máximo fixado (Acórdão nº 1455/2018 -TCU - Plenário), percentual de desconto inferior ao mínimo exigido ou que apresentar preço manifestamente inexequível.
 - 8.4.4.1 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:
 - 8.4.4.1.1 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.
 - 8.4.4.1.2 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.
- 8.5 Se houver indícios de inexecuibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 3º do artigo 43 da Lei nº 8.666, de 1993 e a exemplo das enumeradas no item 9.4 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP N. 5, de 2017, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.
- 8.6 Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexecuibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da planilha de custos, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8.14 Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

8.15 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.

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

9. DA HABILITAÇÃO

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

a) SICAF;

b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis?ordenarPor=nome&direcao=asc>);

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

d) Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União – TCU (<https://contas.tcu.gov.br/ords/f?p=INABILITADO:INIDONEOS>).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9.7. Como condição para a aceitação da proposta, o licitante vencedor deverá apresentar uma **RELAÇÃO DOS BENS DE INFORMÁTICA E/OU AUTOMAÇÃO** que pretende utilizar na execução dos serviços, indicando a MARCA e o respectivo FABRICANTE, bem como as comprovações em relação a tais produtos.

9.7.1. O Pregoeiro solicitará ao licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar, que apresente ou envie juntamente com sua proposta, sob pena de não aceitação, o documento comprobatório de que os bens de informática e/ou automação a serem utilizados na execução dos serviços atendem aos requisitos de segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética de que trata a Portaria INMETRO nº 170, de 2012;

9.7.2. O Pregoeiro solicitará ao licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar, que apresente ou envie juntamente com sua proposta, sob pena de não aceitação, o documento comprobatório de que os bens de informática e/ou automação a serem utilizados na execução dos serviços não possuem substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr (VI)), cádmio (Cd), bifenil polibromados (PBBs), éteres difenilpolibromados (PBDEs).

9.8. Ressalvado o disposto no item 5.3, os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação relacionada nos itens a seguir, para fins de habilitação.

9.9 Habilitação jurídica:

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

9.9.2 Em se tratando de Microempreendedor Individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>

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

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

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

9.9.6 Decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País.

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

9.10 Regularidade fiscal e trabalhista:

9.10.1 prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

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

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

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

9.10.5 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;

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

9.10.7 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;

9.11 Qualificação Econômico-Financeira:

9.11.1 certidão negativa de falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede do licitante;

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

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

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

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

LG = Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo Passivo Circulante + Passivo Não Circulante
SG = Ativo Total Passivo Circulante + Passivo Não Circulante
LC = Ativo Circulante Passivo Circulante

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

9.11.5 As empresas deverão ainda complementar a comprovação da qualificação econômico-financeira por meio de:

9.11.5.1 Comprovação de possuir Capital Circulante Líquido (CCL) ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado para a contratação ou item pertinente, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis já exigíveis na forma da lei;

9.11.5.2 Comprovação de patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta.

9.11.5.3 Comprovação, por meio de declaração, da relação de compromissos assumidos, conforme modelo constante do **Anexo III**, de que 1/12 (um doze avos) do valor total dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada, vigentes na data da sessão pública de abertura deste Pregão, não é superior ao Patrimônio Líquido do licitante, podendo este ser atualizado na forma já disciplinada neste Edital;

9.11.5.4 a declaração de que trata a subcondição acima deverá estar acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) relativa ao último exercício social;

9.11.5.5 quando houver divergência percentual superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, entre a declaração aqui tratada e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), deverão ser apresentadas, concomitantemente, as devidas justificativas.

9.12 Qualificação Técnica:

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

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

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

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

9.12.1.4 Deverá haver a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos na prestação dos serviços, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os 3 (três) anos serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

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

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

9.13. Os licitantes deverão apresentar as seguintes declarações, conforme IN SEGES/MP n. 5, de 2017 (Anexo V, subitem 2.4.; Anexo VII-A, item 4):

9.13.1 Declaração de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação dos serviços;

9.13.2 Declaração de Microempresa, Empresa de Pequeno Porte, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006;

9.13.3 Declaração de que está ciente e concorda com as condições contidas no ato convocatório e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no referido documento;

9.13.4 Declaração, sob as penas da lei, de que até a presente data inexistem fatos impeditivos para a sua habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

9.13.5 Declaração para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei nº 8.666, de 1993, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo menor a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal;

9.13.6 Declaração de que a proposta apresentada para essa licitação foi elaborada de maneira independente, de acordo com o que é estabelecido na Instrução Normativa/SLTI nº 2, de 16 de setembro de 2009;

9.13.7 Declaração de 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;

9.13.8 Declaração informando se os serviços são produzidos ou 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;

9.13.9 Por se tratar de pregão, em sua forma eletrônica, as declarações deverão ser apresentadas no momento do cadastramento da proposta.

9.14. A Administração poderá exigir do licitante declaração de que possui ou instalará escritório no local da prestação dos serviços (Brasília, Recife, Belo Horizonte, Rio de Janeiro, São Paulo e Porto Alegre) ou que prestará os serviços de Agente de Integração por meio de Agência Virtual de Estágios, com estruturas necessárias para administração de estágios à distância, via internet.

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

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

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

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

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

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

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

9.21. Em havendo inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

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

10. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11. DOS RECURSOS

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

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

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

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

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

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

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

12. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

12.1 A sessão pública poderá ser reaberta:

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

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

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

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

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

13. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

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

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

14. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

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

15. DO TERMO DE CONTRATO

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

15.2 O adjudicatário terá o prazo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato ou aceitar instrumento equivalente, conforme o caso (Nota de Empenho/Carta Contrato/Autorização), sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

15.2.1 Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinado e devolvido no prazo de 10 (dez) dias, a contar da data de seu recebimento.

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

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

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

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

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

15.4 O prazo de vigência da contratação é o estabelecido no Termo de Referência.

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

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

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

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

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

16. DO REAJUSTAMENTO EM SENTIDO GERAL

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

17. DA ACEITAÇÃO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO

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

18. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

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

19. DO PAGAMENTO

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

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

20. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

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

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

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

20.1.3 apresentar documentação falsa;

20.1.4 deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

20.1.5 ensejar o retardamento da execução do objeto;

20.1.6 não mantiver a proposta;

20.1.7 cometer fraude fiscal;

20.1.8 comportar-se de modo inidôneo;

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

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

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

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

20.4.2 Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

20.12 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

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

21. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

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

21.2 A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, pelo e-mail previc.licitacao@previc.gov.br, ou por petição dirigida ou protocolada no endereço no Setor Comercial Norte – SCN, quadra 6, conjunto A, ed. Venâncio 3.000 (Shopping ID), Asa Norte, CEP nº 70.716-900, Brasília/DF, Coordenação-Geral de Patrimônio e Logística – CGPL/DIRAD.

21.3 Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração deste Edital e seus anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de até 2 (dois) dias úteis contados da data de recebimento da impugnação.

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

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

21.6 O Pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de 2 (dois) dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do Edital e dos anexos.

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

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

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

22. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

22.2 Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

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

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

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

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

22.7 Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

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

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

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

22.11 O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico www.previc.gov.br, e também poderá ser lido e/ou obtido no endereço no Setor Comercial Norte – SCN, quadra 6, conjunto A, ed. Venâncio 3.000 (Shopping ID), Asa Norte, CEP nº 70.716-900, Brasília/DF, Coordenação-Geral de Patrimônio e Logística – CGPL/DIRAD, nos dias úteis, no horário das 8:00 horas às 18:00 horas, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

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

23.12.1. ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA;

23.12.2. ANEXO II - MODELO DE DECLARAÇÃO DE PLENO CONHECIMENTO DAS CONDIÇÕES NECESSÁRIAS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO;

23.12.3. ANEXO III - MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS COM A INICIATIVA PRIVADA E A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA;

23.12.4. ANEXO IV - MINUTA DE CONTRATO.

ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA



PROCESSO Nº 44011.000043/2022-55

TERMO DE REFERÊNCIA SERVIÇOS CONTINUADOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO-DE-OBRA

HISTÓRICO DE REVISÕES			
Data	Versão	Descrição	Autor
05/05/2022	1.0	Criação do documento.	Alexandre Crusca Pozze!
09/05/2022	1.1	Edição e inclusão das informações referentes à contratação	Alexandre Crusca Pozze!
13/05/2022	1.2	Atualização e Revisão de requisitos	Alexandre Crusca Pozze!
25/05/2022	1.3	Atualização e Revisão de requisitos rotina	Alexandre Crusca Pozze!
12/08/2022	1.4	Atualização e Revisão de requisitos e legislação aplicada	Alexandre Crusca Pozze!
19/09/2022	1.5	Atualização e Revisão de requisitos e de calculo de NMS	Alexandre Crusca Pozze! Wendel Martinez Carval
04/10/2022	1.6	Atualização dos Requisitos da Ferramenta ITSM	Alexandre Crusca Pozze!
19/10/2022	1.7	Atualização do Fator-K, dos valores dos salários e inclusão do Código de Identificação de Perfil	Alexandre Crusca Pozze!
28/11/2022	1.8	Atualização do quantitativo de técnicos da Central de Serviços	Alexandre Crusca Pozze!

Observações:

- 1- O modelo deste Termo de Referência está atualizado de acordo com o documento encontrado no sítio eletrônico da AGU (última atualização julho/2021);
- 2 - Este documento segue estritamente a ordem dos itens do modelo da AGU até o Subitem 26. Todos os Subitens posteriores são inseridos para dar maior detalhamento da necessidade desta Autarquia federal.
- 3 - O presente modelo de Termo de Referência se aplica aos procedimentos licitatórios regidos pelo regime de contratações públicas previsto na Lei n.º 10.520/2002, regulamentada pelo Decreto n.º 10.024/2019

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de serviços técnicos continuados de suporte técnico a usuários, sustentação da infraestrutura da tecnologia da informação e comunicações (TIC), serviços especializados e implementação de melhorias contínuas, sob o modelo de remuneração mensal por categoria de serviço com Nível Mínimo de Serviços (NMSE).

1.2. BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

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

1.2.2. Com o objetivo de se tratar as especificidades de cada serviço de TIC no que se refere às suas métricas, especialização das equipes e forma de mensuração das atividades realizadas, os serviços técnicos foram divididos em 7 (sete) itens, agrupados em grupo único, conforme abaixo especificado, sendo que o licitante deverá oferecer proposta para todos os itens que o compõem o grupo único, conforme tabela abaixo:

Grupo	CATSER	Item	Descrição	Unidade	Quantidade
Único	27014	1	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Central de Serviços Técnicos	Mês	24
		2	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Banco de Dados	Mês	24
		3	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Servidores de Aplicação, Virtualização, Sistemas Operacionais, mensageria e Computação em Nuvem	Mês	24
		4	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Backup	Mês	24
		5	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Redes e SAN	Mês	24
		6	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Segurança da Informação	Mês	24
		7	Serviços de sustentação e melhoria contínua dos ambientes e processos DevOps	Mês	24

Tabela 01: Serviços que compõem a solução

1.3. Este documento foi editado dentro das determinações constantes da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, serviços de infraestrutura de TIC (alterada pela Portaria SGD/ME nº 4.668 de 23 de maio de 2022), conforme pode ser verificado no link: Portal.Gov.br

1.4. Em conformidade com o art. 1º da Lei nº 10.520/2002, com o Decreto nº 10.024/2019, com o art. 14 da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05/2017 e com o subitem 11.1.5 do [Anexo I](#) da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, o objeto pretendido enquadra-se como Serviço Comum por apresentar, independentemente de sua complexidade, "padrões de desempenho e qualidade que possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado".

1.5. Os quantitativos e respectivos códigos dos itens são os discriminados na tabela acima.

1.5.1. O CATSER dos serviços pretendidos é: **27014 - Sustentação de Infraestrutura**

1.5.2. A contratação para execução indireta de serviços será realizada pelo regime de “**Empreitada por Preço Unitário**”, onde se contrata a execução de um serviço por preço certo de unidades determinadas (alínea “b” no inciso VIII do art. 6º da Lei nº 8.666/1993).

1.5.3. Considerando a natureza dos serviços e o disposto no parágrafo único do art. 25 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019, a licitação será realizada na **modalidade Pregão Eletrônico do tipo Menor Preço Global**.

1.6. O contrato terá vigência pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 48 (quarenta e oito) meses, com base no artigo 57, IV, da Lei 8.666, de 1993.

2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Justificativa e objetivo da contratação encontram-se pormenorizados em Tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

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

4. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

4.1. Trata-se de serviço comum, de caráter continuado e com fornecimento de mão de obra, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.

4.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.

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

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. Conforme Estudos Preliminares, os requisitos da contratação abrangem o seguinte:

5.1.1. Serviço continuado, sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva;

5.2. REQUISITOS DE NEGÓCIO

5.2.1. Prestar serviços de sustentação de infraestrutura de TIC da Previc;

5.2.2. Disponibilizar serviços de suporte técnico de TIC para todos os servidores e colaboradores da Previc, por meio de atendimento remoto e presencial;

5.2.3. Realizar monitoramento 24x7, na modalidade NOC (network operations center), dos sistemas de TIC definidos com criticidade ALTA, conforme listagem do Anexo F.

5.2.3.1. Além dos sistemas constantes no Anexo F, outros serviços como Containers e máquinas virtuais críticas também devem estar sendo monitorados e atendidos pelo NOC. Desta forma, todos os ativos de TIC críticos devem ser monitorados, mesmo os relacionados a segurança da Informação.

5.2.3.2. O monitoramento NOC poderá ser realizado em local fora da sede da CONTRATANTE, contudo, o custo de link de dados e sistemas necessários ficarão a cargo da CONTRATADA.

5.2.4. Os sistemas e ferramentas que serão usadas deverão custeadas pela CONTRATADA e deverão permanecer em funcionamento mesmo após o término do Contrato Administrativo.

5.2.4.1. Não haverá remuneração adicional da CONTRATANTE à CONTRATADA no caso de execução de jornada de trabalho diária superior a 8 (oito) horas para os serviços abrangidos pelo monitoramento NOC.

5.2.5. A execução das atividades da contratação tem por objetivos:

5.2.5.1. Aprimorar a qualidade e a percepção da entrega de valor para os servidores e colaboradores da Previc;

5.2.5.2. Potencializar a entrega de valor para o cidadão, considerando a otimização de infraestrutura que hospeda os serviços públicos digitais, com maior necessidade de melhoria contínua, priorizando os serviços eleitos para transformação digital e de visibilidade pública;

5.2.5.3. Por melhoria contínua engloba toda e qualquer atividade relacionada a saúde do ambiente interno de TI, contemplando investigação de problemas, estatísticas sobre falhas e defeitos, proposição de atividades de contingência e planos para resolução definitiva dos problemas no ambiente interno. Em suma, os profissionais tem a obrigação de buscar continuamente a melhoria do ambiente, sempre comunicando a equipe de fiscalização.

5.2.5.4. Assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do negócio implementado pelos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;

5.2.5.5. Assegurar o adequado tratamento de dados pessoais e informações classificadas, dos quais venha a ter conhecimento, ou manusear em razão da execução do objeto do contrato, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) e em aderência aos requisitos de segurança da informação vigentes no ambiente do CONTRATANTE;

5.2.5.6. Assegurar a gestão e o tratamento de incidentes de forma sistematizada, em estrita harmonia aos requisitos vigentes no ambiente do CONTRATANTE;

5.2.5.7. Aceitar, viabilizar e executar auditoria de Segurança da Informação visando a apurar falhas e/ou atestar a conformidade dos serviços prestados com os requisitos contratados;

5.3. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

5.3.1. Garantir a Disponibilidade, Integridade, Confidencialidade e Autenticidade:

- **Disponibilidade:** propriedade pela qual se assegura que a informação esteja acessível e utilizável sob demanda por uma pessoa física ou determinado sistema, órgão ou entidade devidamente autorizados;

- **Integridade:** propriedade pela qual se assegura que a informação não foi modificada ou destruída de maneira não autorizada ou acidental;
- **Confidencialidade:** propriedade pela qual se assegura que a informação não esteja disponível ou não seja revelada a pessoa, a sistema, a órgão ou a entidade não autorizados nem credenciados;
- **Autenticidade:** propriedade pela qual se assegura que a informação foi produzida, expedida, modificada ou destruída por uma determinada pessoa física, equipamento, sistema, órgão ou entidade.

5.3.2. Garantir o cumprimento da Política de Segurança da Informação da Previc (POSIC), bem como suas atualizações e demais normativos complementares.

5.3.3. Garantir o cumprimento dos normativos vigentes editados pelo Gabinete de Segurança Institucional (GSI/PR) sobre Segurança da Informação, bem como, suas atualizações e demais normativos complementares, encontrados em: <https://www.gov.br/gsi/pt-br/assuntos/dsi>.

5.3.4. Garantir o cumprimento de normativos internacionais de boas práticas da família ISO/IEC 27000, em especial, quanto às normas ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013; 27002:2013; e, 27005:2019;

5.3.5. Aplicar boas práticas do Center for Internet Security (CIS) e do National Institute of Standards and Technology (NIST), a critério do CONTRATANTE.

5.3.6. Promover a implementação de controles de segurança da informação conforme as práticas dispostas nos normativos citados;

5.3.7. Prospectar e implementar soluções de segurança da informação aplicando, sempre que possível, um modelo de segurança Zero Trust;

5.3.8. Auxiliar na execução do processo de gestão de riscos de segurança da informação nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;

5.3.9. Garantir a rastreabilidade das ações realizadas nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica, mantendo trilhas de auditoria de segurança da informação;

5.3.10. Atividades de Central de Serviços nível 1, NOC (*network operations center*), poderão ser executadas no ambiente corporativo da CONTRATADA, e devem, obrigatoriamente, conter os seguintes mecanismos de segurança:

5.3.10.1. Firewall com anti-vírus e IPS, delimitando o perímetro da rede, inclusive para entrada e saída de tráfego da rede do CONTRATANTE

5.3.10.2. Endpoint Protection com mecanismos de proteção com base em assinaturas e em comportamentos

5.3.11. A execução das atividades será executada de forma presencial. Contudo, em eventual hipótese dos colaboradores da CONTRATADA precisarem trabalharem remotamente, desde que autorizado pela CONTRATANTE, os seguintes requisitos devem ser cumpridos:

- Todo acesso ao ambiente do CONTRATANTE deve ser realizado por meio do ambiente corporativo da CONTRATADA, considerando os mecanismos de segurança obrigatórios;
- Os colaboradores devem ser capacitados quanto às boas práticas de segurança da informação, não excluindo as certificações exigidas neste Termo de Referência;
- A CONTRATADA deve prover recursos suficientes e com a adequada segurança para seus colaboradores.

5.3.12. A exceção da execução dos serviços presenciais é dada para os operadores do NOC, que pode ser realizado, fora do expediente no ambiente da CONTRATADA.

5.4. REQUISITOS LEGAIS E BOAS PRÁTICAS

5.4.1. Observar as diretrizes da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.

5.4.2. Observar as diretrizes da Instrução Normativa nº 01, de 04 de abril de 2019, 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 - SISIP do Poder Executivo Federal.

5.4.3. Observar o Decreto 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 ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União.

5.4.4. Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação — Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021.

5.4.5. Observar o Guia de Boas Práticas e Orientações para a Contratação de Service Desk disponível em <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/>

5.4.6. Aplicar as boas práticas do ITIL® v.3 ou v.4– Information Technology Infrastructure Library e COBIT 2019 – *Control Objectives for Information and related Technology*.

5.4.7. Deverá implementar todos os processos e boas práticas do ITIL® v.3 ou v.4, que sejam aplicáveis ao ambiente da Previc.

5.4.8. Observar as demais legislações, normativos complementares, determinações de órgãos de controle e boas práticas relacionadas à contratações de soluções de TIC no âmbito do Poder Executivo Federal;

5.5. REQUISITOS TECNOLÓGICOS

5.5.1. Considerar todo o parque tecnológico do CONTRATANTE e otimizações que forem realizadas ao longo do tempo, equipamentos em geral, ambientes físicos e lógicos e sistemas em sentido amplo. O atual parque tecnológico do órgão (Brasília/DF) encontra-se listado no [Anexo E](#).

5.5.2. A CONTRATADA poderá manter a atual ferramenta ITSM (*Information Technology Service Management*) ou ofertar nova solução para gerenciar os chamados de serviços de TIC.

5.5.2.1. O detalhamento acerca da ferramenta ITSM está contida no [Anexo N](#) deste Termo de Referência.

5.5.3. REQUISITOS DE GARANTIA

5.5.4. Fornecer garantia de todos os serviços executados durante toda a vigência contratual, e durante 90 dias após eventual rescisão contratual, seja ela unilateral ou bilateral.

5.6. REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO

5.6.1. Assegurar que sejam aplicadas as boas práticas do ITIL® v.3 ou v.4 e COBIT, bem como dos normativos da família ISO/IEC 27000, em especial quanto às normas ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013; 27002:2013; e, 27005:2019;

5.6.2. Aplicar as diretrizes estabelecidas pelos processos, metodologias, guias operacionais e normativos da Previc, bem como as demais diretrizes estabelecidas pelo CONTRATANTE;

5.6.3. Aplicar práticas de infraestrutura ágil em conjunto com as práticas do DevOps, buscando sempre automatizar os procedimentos, realizar testes, controlar versões, definir e controlar pipelines, e realizar monitoramento contínuo em busca de melhorias;

5.6.4. Para fins deste Termo de Referência, o termo "DevOps" será utilizado para demonstrar não só a filosofia padrão DevOps, mas também abrangerá práticas de segurança da informação, ou seja, o termo DevOps se refere ao "DevSecOps", incluindo a camada de segurança (Sec).

5.6.5. O CONTRATANTE poderá alterar processos, metodologias, procedimentos, normativos, ferramentas e quaisquer outros mecanismos de padronização, cabendo à CONTRATADA se adaptar de acordo.

5.6.6. Alterações que possam impactar a rotina de trabalho serão acompanhadas de um período de adaptação de 30 dias pela CONTRATADA, desde que seja previamente acordado junto ao CONTRATANTE.

5.6.7. O período de adaptação não se aplica a processos, metodologias, procedimentos, normativos, ferramentas e quaisquer outros mecanismos de padronização implementados pela própria CONTRATADA.

5.7. REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL E FORMAÇÃO DA EQUIPE

5.7.1. A CONTRATADA deve disponibilizar profissionais conforme especificações de experiência e formação dispostas no [Anexo A](#);

5.7.2. Garantir que os profissionais estejam aptos para execução dos serviços durante toda vigência contratual e durante o período de garantia;

5.7.3. Assegurar a disponibilização dos profissionais necessários para a continuidade dos serviços de infraestrutura de TI imediatamente após a assinatura do CONTRATO e realização da reunião inicial, apresentando-os na ocasião com suas respectivas documentações comprobatórias da experiência profissional exigida;

5.7.4. Apresentar novos funcionários à equipe da CONTRATANTE, seguido da documentação comprobatória da experiência e formação, em virtude de substituições e desligamentos;

5.7.4.1. A empresa CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, apresentar à equipe de fiscalização do contrato os documentos probatórios sobre escolaridade, experiências profissionais e certificações exigidas para todos os cargos objeto deste Termo de Referência;

5.7.4.2. Apenas após a análise e anuência da equipe de fiscalização do contrato é que serão aceitos os funcionários da CONTRATADA que prestarão serviço nas dependências da CONTRATANTE;

5.7.4.3. Em caso de substituição de funcionários, é obrigatório que antes da saída do responsável pelo serviço, seja repassado o conhecimento de como executar o trabalho e garantir a continuidade dos serviços;

5.7.4.4. Caso ocorra o descumprimento do item anterior, haverá multa conforme disposto no Item 38.2 deste TR.

5.7.4.5. Não haverá incidência de multa caso o funcionário tenha saído da empresa, por escolha própria, de forma imediata, sem o cumprimento de aviso prévio.

5.7.5. Garantir que a documentação comprobatória da experiência e formação dos profissionais seja composta por:

- Currículo, que deverá ser obrigatoriamente acompanhado de cópia(s) da seguinte documentação:
 - Diploma(s) e certificado(s);
- Se experiência como autônomo/consultor: apresentar contrato de prestação de serviços e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício;
- Se experiência como pessoa jurídica: apresentar contrato social, contrato de prestação de serviços, RAIS do período sem empregados vinculados e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício; e
- Se experiência sob regime da CLT: apresentar CTPS, com declaração/certidão do antigo empregador contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício.

5.8. Não serão considerados para fins de comprovação da qualificação técnica estágios de aprendizagem e relação de sociedade com empresa;

5.8.1. Em caso de impossibilidade de comprovação de experiência profissional contendo a descrição das atividades desenvolvidas à época (através de declaração ou certidão do antigo tomador do serviço), desde que excepcional e motivadamente, e a critério do CONTRATANTE, o profissional deverá listar/detalhar em seu currículo as atividades e assiná-lo de próprio punho, entregar à CONTRATADA, que deverá atestar a experiência do profissional, se responsabilizando pelas informações do currículo e assinando-o em conjunto com o profissional;

5.8.2. A não comprovação da qualificação dos profissionais da CONTRATADA diretamente envolvidos na prestação dos serviços junto ao CONTRATANTE nos prazos previstos neste TERMO DE REFERÊNCIA pode caracterizar, salvo motivo de força maior, inexecução parcial do CONTRATO ensejando a adoção das medidas de gestão contratual cabíveis, quando for o caso;

5.8.3. Na seleção dos profissionais que atuarão na execução direta dos serviços contratados a CONTRATADA deve buscar perfis que se adequem às seguintes habilidades desejadas:

- Capacidade de comprometer-se com a qualidade da entrega dos serviços e com seu papel dentro da operação, compreende de forma clara o contexto global de atividades e suas atribuições específicas;
- Capacidade de compreender os serviços executados identificando oportunidades de aplicação dos conhecimentos e/ou técnicas mais adequadas para cada trabalho/atividade e de perceber oportunidades de melhoria dos serviços executados;
- Capacidade de manter postura profissional adequada com seu papel e atuar como facilitador para a resolução de problemas e conflitos no dia a dia;
- Iniciativa para buscar e apresentar soluções para problemas do dia a dia dos serviços buscando sempre atender as necessidades do CONTRATANTE e do interesse público, sendo este o objetivo final da contratação;
- Boa capacidade de relacionamento interpessoal e perfil de intermediador em conflitos entre os próprios colaboradores da CONTRATADA e entre outras equipes e pessoas atuantes nos ambientes do CONTRATANTE.

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

5.8.4.1. Cabe a equipe de fiscalização do contrato analisar os casos onde a CONTRATADA não teve como manter o empregado, para fins de verificação de aplicação ou não de glosas ou/e multas relacionadas ao cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço.

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

5.8.6. O CONTRATANTE não custeará cursos e/ou treinamentos aos profissionais da CONTRATADA. A empresa CONTRATADA é responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus técnicos e analistas, de modo a capacitá-los a atender as demandas atuais e futuras do CONTRATANTE,

bem como às atualizações tecnológicas e/ou produtos que vierem a ser implementados durante a vigência contratual – além das qualificações técnicas mínimas já previstas.

5.8.7. O CONTRATANTE exige que toda equipe de colaboradores fiquem alocados, fisicamente, nas dependências da Previc, tanto na Sede quanto nos Escritórios Regionais, conforme disposição deste Termo de Referência.

5.8.7.1. Futuramente, a critério da equipe de fiscalização do contrato, pode ser implementado serviço híbrido para os serviços contratados.

5.8.8. Na data de início da execução dos serviços, a CONTRATADA deverá garantir que todos os perfis selecionados estejam aptos e disponíveis para início imediato, garantindo a continuidade dos serviços de TIC da CONTRATANTE;

5.8.9. Não será permitido o acúmulo de perfis por posto de trabalho, entre os membros da equipe em exercício. Desta forma, um contratado não poderá executar mais de uma Ordem de Serviço.

5.8.10. A qualquer tempo, a critério do CONTRATANTE, poderá ser exigida uma nova composição da equipe alocada nas dependências do CONTRATANTE, quando for constatado a incapacidade técnica ou de trato interpessoal de qualquer um dos profissionais alocados, nos termos do item 5.8.12.

5.8.11. A qualquer tempo a PREVIC poderá determinar à empresa contratada a substituição do preposto ou seu substituto eventual, sem custos de qualquer espécie para a autarquia;

5.8.11.1. A indicação do novo preposto por parte da CONTRATADA deverá ser realizada, obrigatoriamente em até 10 (dez) dias úteis.

5.8.12. Em relação às ilhas de conhecimento (cada um dos profissionais a serem contratados), ainda que obrigatoriamente deve-se comprovar todos os requisitos e qualificações mínimas solicitadas no Anexo A deste TR, quando for verificado que o profissional não atende as necessidades da CONTRATANTE, poderá a PREVIC, por meio do gestor do contrato, determinar a substituição dos profissionais.

5.8.12.1. Nas situações dos subitens 5.8.4 e 5.8.12, onde não esteja sendo executado as atividades pela saída do profissional, o dias de não execução das atividades laborais serão calculadas e descontadas da Ordem de Serviço.

5.8.12.2. Durante a execução do contrato administrativo, nos casos onde os profissionais da CONTRATADA não possuem conhecimento para resolver a demanda/problema, será dado um prazo razoável, a ser negociado entre a CONTRATADA e a equipe de fiscalização do contrato para que o profissional adquira o devido conhecimento, sem custo adicional para a CONTRATANTE, nos moldes do subitem 5.8.6.

5.8.12.3. A CONTRATADA terá até 30 dias corridos para efetivar a substituição e o repasse de conhecimento para os novos profissionais, respeitando todos os requisitos e qualificações mínimas constantes neste Termo de Referência.

5.8.12.4. A CONTRATANTE poderá realizar testes com os novos indicados para determinar se serão ou não aceitos.

5.9. REQUISITOS ESPECÍFICOS

5.9.1. Por se tratar de um modelo de remuneração mensal por categoria de serviço, com forte relação aos níveis mínimos de serviço, é necessário especificar de forma quase exaustiva as atividades e demais requisitos por categoria de serviço específica. Dessa forma, no Anexo B consta as descrições detalhadas das atividades por categoria de serviço;

5.9.2. A CONTRATADA deverá atender às exigências mínimas de certificação assim como as respectivas especificações de experiência e formação (conforme Anexo A) dentro do prazo máximo de 90 (noventa) dias, a contar da data de assinatura contratual;

5.9.3. As listas de atividades contidas no Anexo B não são taxativas, possibilitando que novas atividades sejam agregadas, desde que estejam coerentes com a temática da categoria de serviço e compatível com o objeto do contrato.

5.10. NECESSIDADE DE PROVA DE CONCEITO (POC)

5.11. A Prova de Conceito é definida pelo artigo 2º, inciso XXIV, da Instrução Normativa 01 de 4 de abril de 2019, da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital, Secretaria de Governo Digital, do Ministério da Economia, definida como a "amostra a ser fornecida pelo licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar para realização dos testes necessários à verificação do atendimento às especificações técnicas definidas no Termo de Referência ou Projeto Básico";

5.12. A prova de conceito só deve ser exigida do licitante que estiver classificado como "Provisoriamente em primeiro lugar". Essa é a orientação do Tribunal de Contas da União, Acórdão 2.763/2013 – Plenário: "A prova de conceito, meio para avaliação dos produtos ofertados pelas licitantes, pode ser exigida do vencedor do certame, mas não pode ser exigida como condição para habilitação, por inexistência de previsão legal. Esse é o entendimento pacificado nesta Corte, no Acórdão 1113/2009 – TCU – Plenário, e sustentado na nota técnica 4/2009-Sefti/TCU";

5.13. A Prova de Conceito (POC) indicada no subitem 10.2.3 deste TR é essencial a esta contratação para diligência quanto à expertise da CONTRATADA na entrega das ferramentas de software ITSM de aferição de resultados e monitoração de serviços, pois se observa a necessidade de atender a premissa básica "não se gerencia o que não se pode medir" (Peter Ducker, 1909-2005, considera como "pai da administração moderna"). Adicionalmente, a capacidade de atendimento proativo e responsividade imediata da CONTRATADA aos incidentes detectados dependem da monitoração ostensiva dos componentes e sistemas do parque tecnológico de TIC. Os dados consolidados pela ferramenta ITSM de gestão de chamados do Service Desk são essenciais à gestão e fiscalização contratual;

5.14. Além disso, esta contratação estabelece novo paradigma de prestação de serviços de chamados e Monitoração de forma remota, por meio da infraestrutura de prestação de serviços da CONTRATADA, necessitando de diligência junto ao proponente do fornecimento para garantia de sucesso da contratação dos serviços descritos neste TR;

6. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

6.1. Considerando o Decreto n.º 7.746/12, que regulamentou o art. 3º, "caput", da Lei n.º 8.666/93, a Lei n.º 12.305/10 e a Instrução Normativa MP n.º 01/2010, para a presente contratação, aplicar-se-ão os seguintes critérios de sustentabilidade ambiental:

6.2. Utilização de tecnologias de virtualização, as quais podem ser definidas como soluções computacionais que permitem a execução de vários sistemas operacionais e seus respectivos softwares a partir de uma única máquina física. Como benefícios da virtualização podem ser citados o melhor aproveitamento da infraestrutura existente, a redução no consumo de energia elétrica, diminuição na geração de lixo eletrônico e menor emissão de carbono.

6.3. Adotar processos administrativos na sua forma eletrônica, utilizando softwares aplicativos. Os documentos deverão ser gerados e mantidos em sua forma digital e, com o objetivo de garantir a integridade dos mesmos, nestes deverão ser utilizados recursos tecnológicos de segurança da informação. O objetivo da referida adoção é reduzir o número de cópias e impressões em papel.

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

6.5. Aplicar as normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – **ABNT NBR**, referente ao uso de materiais atóxicos, biodegradáveis e recicláveis, quando aplicável ao objeto desta contratação.

6.6. A empresa CONTRATADA deve estar aderente, no que couber, à Lei nº 12.187/09 (Política Nacional sobre Mudança do Clima), a Lei nº 12.305/10 (Política Nacional de Resíduos Sólidos), especialmente seu art. 7º, inc. XI, o Decreto nº 7.404/10 (arts. 5 a 7), a Instrução Normativa SLTI/MP nº 01/10 (Critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional), a Instrução Normativa SLTI/MP n.º 02/2014 (Aquisição ou locação de máquinas e aparelhos consumidores de energia pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, e uso da Etiqueta Nacional de Conservação de Energia [ENCE] nos projetos e respectivas edificações públicas federais novas ou que recebam retrofit).

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

6.8. 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.

6.9. A CONTRATADA deverá observar o disposto no Decreto 10.779, de 25 de Agosto de 2021, que estabelece medidas para a redução do consumo de energia elétrica, no que couber.

6.10. Considerando as orientações contidas no "Guia Nacional de Licitações Sustentáveis" da Advocacia-Geral da União - AGU disponibilizado no link [Licitações Sustentáveis — pt-br \(www.gov.br\)](http://licitacoes.sustentaveis-pt-br.www.gov.br), destaca-se que não há obrigações adicionais que mereçam destaque.

7. VISTORIA PARA A LICITAÇÃO

7.1. É facultativo a realização de visita técnica nas instalações do CONTRATANTE, para levantar, *in loco*, subsídios que possam influir na formulação da proposta a ser oferecida para a execução do objeto da contratação.

7.2. A vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, será obrigatoriamente acompanhada por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 08:00 horas às 17:00 horas.

7.3. 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.

7.4. O agendamento deverá ser previamente efetuado pelo e-mail: previc.licitacao@previc.gov.br. No e-mail deverá constar como título a informação "Solicitação de vistoria prévia - Pregão nº XX/XXXX" (número equivalente ao do pregão a ser realizado), as informações de contato da Empresa (razão social, endereço e telefone) e de seu representante (nome completo e telefone) o qual estará efetuando a vistoria.

7.5. Quando da vistoria, a LICITANTE deverá se inteirar e ter pleno conhecimento de todos os aspectos da natureza e do escopo dos serviços, das condições ambientais e técnicas, bem como sua complexidade e logística envolvidas, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento desses elementos de contratação.

7.6. Caso opte por realizar a vistoria, a LICITANTE deverá apresentar a Declaração de Vistoria na fase de aceitação da proposta, conforme Anexo I deste Termo de Referência.

7.7. A LICITANTE que decidir por não realizar a vistoria deverá apresentar a Declaração de Recusa de Vistoria na fase de aceitação da proposta, declaração que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação dos serviços, conforme Anexo J deste Termo de Referência.

7.8. A LICITANTE que optar pela não realização da vistoria estará se responsabilizando por todas as condições de fornecimento, não podendo em qualquer momento da execução contratual alegar desconhecimento ou impossibilidade para a prestação dos serviços.

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

8. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

8.1. INÍCIO DA EXECUÇÃO

8.1.1. Durante a Reunião Inicial, o CONTRATANTE informará as expectativas de início das execuções dos serviços, e indicará uma data para emissão da Ordem de Serviço inicial, que conterá as categorias de serviços que serão contratadas, bem como os respectivos quantitativos de profissionais.

8.1.2. Na data indicada para emissão da Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá dispor de profissionais aptos para garantir a continuidade imediata dos serviços de tecnologia da informação e comunicação do ambiente do CONTRATANTE.

8.1.3. A CONTRATADA deve entregar um PLANO DE IMPLANTAÇÃO contendo detalhes do processo de absorção dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços.

8.1.4. O período de implantação deverá ser finalizado em, no máximo, 60 (sessenta) dias, para absorção de todo o conhecimento necessário junto à equipe responsável pela prestação dos serviços anteriormente. O PLANO DE IMPLANTAÇÃO deverá conter:

8.1.4.1. Cronograma geral do repasse, identificando os itens, as tarefas, as etapas e as atividades com suas respectivas datas de início e término, os produtos gerados, os recursos envolvidos e os marcos intermediários, quando aplicável. Este cronograma será revisado e poderá ser complementado nas primeiras reuniões para aprovação do cronograma definitivo pelo CONTRATANTE;

8.1.4.2. Identificação dos profissionais da CONTRATADA que irão compor a equipe, bem como os seus papéis e as suas responsabilidades;

8.1.4.3. Regras de relacionamento propostas pela CONTRATADA ao CONTRATANTE; e

8.1.4.4. Estratégia de acompanhamento da implantação operacional.

8.1.5. Durante a fase de implantação, todos os níveis mínimos de serviços serão normalmente apurados e, havendo ocorrências de descumprimento de metas, as glosas serão aplicadas com abatimento de 50% em relação ao valor real apurado.

8.1.6. A fase de implantação ocorrerá apenas no primeiro ciclo de vigência do contrato, não devendo ser consideradas as prorrogações contratuais, tão pouco na ocasião de troca de profissionais.

8.1.7. Na data de início da execução dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar os profissionais que atuarão no CONTRATO, e entregar a documentação comprobatória de experiência e formação, em formato digital, bem como, o rol de certificados exigidos no Anexo A.

8.1.8. Os serviços deverão ser executados mediante emissão de Ordem de Serviço (OS) abertas pela CGTI de acordo com a alínea b, inciso I, art. 17 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01 de 04 de abril de 2019, e conforme modelo constante do ANEXO M deste Termo de Referência.

8.1.9. Os funcionários deverão prestar os serviços conforme a convenção coletiva de trabalho vinculada a Contratada respeitando o horário de 8 horas diárias, se revezando em turnos conforme o horário de funcionamento da CONTRATANTE, atrelados ao cumprimento dos NMS e entrega dos resultados.

8.2. PREPOSTO

8.2.1. A CONTRATADA deverá indicar PREPOSTO, que será responsável por acompanhar a execução do CONTRATO, atuando como interlocutor administrativo principal junto ao CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder às questões legais e administrativas referentes à execução contratual. Por tratar-se de serviço de caráter eminentemente técnico, esse profissional deverá possuir formação em Nível Superior, em instituição regularmente habilitada, e experiência mínima de 02 (dois) anos em acompanhamento de contratos públicos de objetos compatíveis com os da presente contratação, cabendo ao mesmo a responsabilidade pelas seguintes atividades:

- 8.2.1.1. Executar os procedimentos administrativos referentes aos profissionais da CONTRATADA alocados para execução dos serviços contratados, tais como acompanhar e controlar a frequência, controlar afastamentos, (seja por motivo de férias, atestados médicos ou outros afastamentos programados ou não) e, ainda, responder por qualquer assunto administrativo e de recursos humanos entre os colaboradores da CONTRATADA e as operações da empresa;
- 8.2.1.2. Responder por todas as questões administrativas da CONTRATADA junto ao CONTRATANTE, bem como receber e responder ofícios e solicitações administrativas, controlar o uso de recursos computacionais e de comunicações pelos colaboradores da CONTRATADA, manter atualizados os requisitos técnicos e habilitatórios necessários à execução do contrato;
- 8.2.1.3. Assegurar que as determinações do CONTRATANTE sejam disseminadas junto aos profissionais envolvidos na prestação dos serviços com vistas à correta execução dos serviços contratados;
- 8.2.1.4. Informar ao gestor do contrato sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços contratados;
- 8.2.1.5. Formalizar junto ao CONTRATANTE eventos de afastamento ou substituição de colaboradores diretamente envolvidos na execução dos serviços;
- 8.2.1.6. Realizar a inclusão e formatação dos documentos de faturamento e documentos e relatórios necessários para comprovação da execução das Ordens de Serviço, a ser incluído no Sistema Eletrônico de Informações - SEI e, quando solicitado, no servidor de arquivo da CONTRATADA.
- 8.2.1.7. Responder, de forma tempestiva, às solicitações da equipe de fiscalização do contrato, estando sempre disponível para dirimir quaisquer problemas, responder sobre atuação da equipe, tirar dúvidas e outras atividades correlatas.
- 8.2.1.8. Desenvolver outras atividades administrativas de responsabilidade da CONTRATADA, principalmente quanto ao controle de informações relativas ao seu faturamento mensal e apresentação de documentos, quando solicitado.
- 8.2.1.9. Coordenar as atividades de sua equipe.
- 8.2.1.10. Ter ciência de todos os problemas e incidentes que sejam relevantes para o negócio do CONTRATANTE.
- 8.2.1.11. Participar ativamente das reuniões de projeto e acompanhamento de outros fornecedores de tecnologia do CONTRATANTE.
- 8.2.1.12. Agir de forma proativa na sugestão de melhorias que otimizem a prestação de serviços ao CONTRATANTE.
- 8.2.1.13. Garantir a integração entre as Equipes de Suporte no âmbito da CGTI.
- 8.2.1.14. Ser a interface de comunicação entre a Equipe Técnica do CONTRATANTE e as equipes técnicas do CONTRATADA.
- 8.2.1.15. Estar atento ao cumprimento dos NMS.
- 8.2.1.16. Ser um facilitador para que os processos de Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças e Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço trabalhem juntos para garantir o aumento da qualidade e disponibilidade dos serviços de TIC.
- 8.2.1.17. O Preposto do Contrato deverá estar disponível de forma tempestiva, in loco, nos dias úteis e em caso da necessidade, para realização de trabalhos fora do horário normal de expediente, como finais de semana e feriados, bem como estar acessível por contato telefônico em qualquer outro horário durante toda a execução contratual.
- 8.2.2. Deverá ser observado o que está expresso nos subitens 5.8.11 , 5.8.11.1.
- 8.2.3. O PREPOSTO não poderá acumular papel, executar serviços de N2 e/ou N3, cobrir requisitos de qualificação técnica ou ser substituto de profissionais, na prestação dos serviços contratados.

8.3. LOCAIS DE EXECUÇÃO

- 8.3.1. Observadas as determinações do subitem 5.3.11 deste TR, a alocação presencial ocorrerá, nas dependências da sede da CONTRATANTE.
- 8.3.2. A sede da CONTRATANTE se encontra em Brasília - DF.
- 8.3.3. Abaixo, segue o endereço da execução das atividades:
- 8.3.3.1. **Sede:** Setor Comercial Norte Q 6 - Shopping ID, Bloco A, 3º Andar - Asa Norte, Brasília/DF
- 8.3.3.2. A distribuição dos profissionais contratados atenderá a disposição que se encontra na tabela abaixo:

Grupo	Categoria	Qtd profissionais por Localidade	Local Execução dos Serviços
Único	Central de Serviços	5	DF
	Banco de Dados	1	DF
	Aplicações, virtualização e nuvem	3	DF
	Backup	1	DF
	Redes	2	DF
	Segurança da Informação	2	DF
	DevOps	1	DF

Tabela 02: Locais de execução do objeto da contratação

- 8.3.4. A CONTRATADA deverá possuir sede ou filial em Brasília/DF, com estrutura adequada para assegurar a adequada prestação de serviços de sustentação de infraestrutura de TIC, principalmente por se tratar de um modelo de contratação de serviços, e não de posto de trabalho. Tratam-se de serviços sensíveis e que dependem de atuação imediata por parte da CONTRATADA em caso de incidentes que venham a trazer danos significativos ao CONTRATANTE.
- 8.3.5. A CONTRATADA deverá comprovar que possui prestação de serviços de infraestrutura de TIC em abrangência geográfica, mínima, em 3 (três) Unidades Federativas, sendo o serviço prestado em um mesmo período, não inferior à 12 (doze) meses.
- 8.3.6. Para assegurar a adequada prestação e continuidade dos serviços de TIC, e conforme contexto da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá prestar serviços mediante alocação presencial nas dependências do CONTRATANTE, conforme abrangência mínima a seguir:

Grupo	Categoria de Serviço	Abrangência Mínima
Único	Central de Serviços	Supervisão e atendimento de suporte técnico presencial e monitoramento NOC
	Banco de Dados	Administração de bancos de dados
	Aplicações, virtualização e nuvem	Atividades de administração de servidores de aplicação e sistemas operacionais
	Backup	Atividades de <i>backup e restore</i>
	Redes	Administração das redes e administração do <i>storage</i>
	Segurança da Informação	Administração das ferramentas de segurança, detecção e tratamento de vulnerabilidades e monitoramento
	DevOps	Implementação e acompanhamento de filosofia DevOps

Tabela 03: Mínimo de alocação presencial nas dependências do CONTRATANTE

8.3.7. A abrangência de serviços necessários para execução presencial, conforme disposto na tabela acima, poderá ser modificada a critério do CONTRATANTE, ao longo da execução contratual.

8.3.8. Os profissionais alocados nas dependências físicas do CONTRATANTE deverão utilizar, preferencialmente, os equipamentos disponibilizados pelo CONTRATANTE. Outros equipamentos só serão permitidos com autorização do CONTRATANTE.

8.3.9. Poderá haver picos de demandas em alguns meses do ano, em função da necessidade de demandas internas ou por picos sazonais, situações tais que deverão ser absorvidas pela equipe da CONTRATADA, sem prejuízo da manutenção dos níveis de serviço, tampouco que isso implique em qualquer alteração no valor mensal do contrato.

8.4. HORÁRIOS DE EXECUÇÃO

8.4.1. Em regra, os serviços deverão ser prestados de forma presencial, em dias úteis, no período entre 08h00 e 19h00, exceto os seguintes casos:

8.4.1.1. Os serviços de monitoramento, por meio da modalidade NOC (*network operations center*), deverão ser executados em uma escala de 24x7;

8.4.1.2. Os eventuais dias onde for decretado "ponto facultativo" para os servidores, será considerado como dia útil para a execução do contrato.

8.4.1.3. Eventual prestação de serviços de forma híbrida ou remota poderá ser objeto de discussão entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, contudo, a aceitação ou não desses modelos é de livre escolha da CONTRATANTE e poderá ser alterada a qualquer momento.

8.4.1.3.1. O monitoramento NOC pode ser realizado de forma centralizada, em conjunto com outros contratos da CONTRATADA, assim como pode ser realizada de forma automatizada, sem a efetiva utilização de trabalho humano. Nesse último caso, a entrega do monitoramento deverá possuir o mesmo nível de qualidade e tempo de resposta aos eventuais problemas que surgirem e respeitar as questões de segurança previstas no item 5.3.4 e item 13.11, e sendo de forma automatizada, deverá integrar-se nativamente as ferramentas de monitoramento utilizadas no ambiente da CONTRATANTE.

8.4.1.4. Projetos de melhoria contínua e evoluções no ambiente devem considerar dias corridos, com execução tanto em dias úteis quanto em finais de semana e feriados, bem como fora do horário padrão de expediente (de 08h00 às 19h00 em dias úteis), conforme prazos acordados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA;

8.4.2. Manutenções preventivas, implantações ou mudanças em ambiente de produção devem ocorrer fora do horário de expediente em dias úteis, em finais de semana ou em feriados, em horário determinado sem custo adicional para a CONTRATANTE e sempre com prévia autorização.

8.4.2.1. Tratamento de incidentes e ações para mitigar iminentes ameaças devem ser executados em qualquer horário ou dia, dentro do expediente ou não, desde que tenha autorização da equipe de fiscalização do contrato;

8.4.3. O controle de frequência deverá ser realizado pela CONTRATADA e deve ser assegurado o comparecimento da equipe de forma presencial nas dependências da CONTRATANTE, na sede em Brasília e nos Estados, conforme **Tabela 02: Locais de execução do objeto da contratação** (subitem 8.3.5).

8.4.3.1. Exclui-se do item anterior a equipe de NOC.

8.5. FORMALIZAÇÃO DAS DEMANDAS E ACOMPANHAMENTO

8.5.1. No início da vigência contratual, a cada início de mês de referência para apuração de execução dos trabalhos, ou após cada prorrogação contratual, será emitida uma Ordem de Serviço, que formalizará a demanda inicial.

8.5.2. A partir da emissão da Ordem de Serviço inicial, a CONTRATADA poderá ser demandada por meio de chamados (ou *tickets*, ou demandas, ou ordens de serviço mensais) por meio da ferramenta de ITSM, pelo Sistema Eletrônico de Informações - SEI ou de qualquer outro sistema definido pelo CONTRATANTE, após serão emitidas Ordens de Serviço Mensais.

8.5.3. Demandas realizadas por meio de e-mail, telefone, verbalmente ou por meio de ferramentas de colaboração, deverão ser registradas na ferramenta de ITSM, cabendo à CONTRATADA realizar o registro.

8.5.4. O acompanhamento das demandas se dará por meio de monitoramento e relatórios extraídos da ferramenta de ITSM e das soluções de monitoramento de NOC e/ou por meio de outros relatórios solicitados pelo CONTRATANTE.

8.5.5. As demandas se dividem em 03 modalidades:

8.5.5.1. Chamados: são requisições ou incidentes abertos na ferramenta ITSM, demandados durante a execução da operação de infraestrutura de TI;

8.5.5.2. Projetos: é um esforço temporário que tem como finalidade um resultado específico. São requisições que demandam maior esforço, especialização e exigem uma maior sistematização das ações e acompanhamento gerencial.

8.5.5.3. Rotineiras: é o esforço diário de cada um dos profissionais, em sua área de atuação, para manter e aprimorar a confiabilidade e disponibilidade das soluções de Tecnologia da Informação nas dependências da CONTRATANTE;

8.5.5.3.1. As atividades rotineiras serão definidas na Ordem de Serviço Inicial do contrato.

8.5.5.4. A CONTRATANTE poderá incluir, alterar ou excluir quaisquer das atividades rotineiras durante a execução do contrato.

8.5.6. Os chamados devem ser capturados pelo grupo solucionador em até 15 minutos após sua abertura no sistema ITSM.

8.6. ENTREGÁVEIS

8.6.1. As atividades de sustentação e melhoria contínua de infraestrutura de TIC refletem em mudanças no próprio ambiente de infraestrutura de TIC, por meio de configurações diversas para determinada manutenção ou otimização. Dessa forma, essas atividades devem ser evidenciadas por meio de relatórios

gerenciais e relatórios específicos.

8.6.2. Os relatórios podem ser classificados conforme a seguir:

Relatório	Descrição	Periodicidade	P
Relatório Mensal Gerencial	Relatório Gerencial contendo, no mínimo, <i>report</i> dos indicadores dos níveis mínimos de serviço de todas as categorias de serviço; indicadores de desempenho dos processos ITIL® v.3 ou v.4 implementados; necessidades de melhoria nas operações e projetos de TI; alterações realizadas na equipe de prestação de serviços da CONTRATADA e outras informações relevantes sobre as operações e os projetos executados no respectivo período mensal.	Mensal	5 dia
Relatório Mensal de Atividades (RMA) por Categoria de Serviço	Deverá conter no mínimo: atividades executadas no período; lista de itens de configuração adicionados, alterados ou excluídos do ambiente de infraestrutura de TIC; lista de itens da base de conhecimento que foram criados ou atualizados, processos modificados; atividades de melhoria contínua executadas; atividades rotineiras, prospecções realizadas que dependem de autorização; riscos identificados, impactos e ações de tratamento; e quaisquer outras informações relevantes específicas de cada categoria de serviço. Os relatórios mensais de atividades poderão ser agrupados, a critério do CONTRATANTE.	Mensal	5 dia
Relatório por Projeto	Deverá conter no mínimo: atividades executadas; informações relevantes para a operação; lições aprendidas; processos modificados; itens de configuração adicionados, alterados ou excluídos; riscos identificados, impactos e ações de tratamento, e quaisquer outras informações relevantes para a conclusão do projeto.	Por projeto	5 dia
Relatório de Incidentes	Deverá conter no mínimo: descrição detalhada do incidente, causa do incidente, evidências, impactos, ações de resposta ao incidente, ações executadas como medidas necessárias para mitigar o risco de ocorrer novamente; recomendações de novas ações para otimização na mitigação do risco.	Por incidente que seja significativa, após solicitação do CONTRATANTE ou a critério da CONTRATADA em ação proativa	1 dia
Relatório de Atividades	Deverá conter no mínimo: descrição da demanda, atividades que foram executadas, e análise crítica quanto ao que foi demandado.	Por atividade específica, após solicitação do CONTRATANTE ou a critério da CONTRATADA em ação proativa	2 dias
Relatório Técnico	Elaborado sob demanda, conforme necessidade do CONTRATANTE, para obtenção de informações do ambiente tecnológico para subsidiar decisões, ou para outro objetivo específico.	Por solicitação do CONTRATANTE ou a critério da CONTRATADA em ação proativa	3 dias
Relatório de Ativos	Tendo como base o inventário de Ativos existente, deverá ser informado sobre quaisquer alterações / atualizações realizadas.	Mensal	5 dia
Relatório de Conhecimento	Deverá ser informado sobre quaisquer alterações / atualizações realizadas na Base de Conhecimento.	Mensal	5 dia
Relatório de Itens de Trabalho	Deverá conter no mínimo: Quais os itens de trabalho, atual estágio e percentual de conclusão (Azure DevOps).	Mensal	5 dias do mês

Tabela 04: Relatórios de Entregas

8.6.3. Os relatórios da tabela acima são os que normalmente são levantados atualmente no ambiente da CONTRATANTE. Trata-se de lista não exaustiva. Caso seja necessário, a CONTRATANTE poderá solicitar novos relatórios, que devem ser, obrigatoriamente, emitidos pela CONTRATADA.

8.6.3.1. Após o início da execução do contrato, a equipe de fiscalização do contrato irá agendar reunião com a CONTRATADA para definir as características e informação necessários para cada um dos relatórios solicitados.

8.6.4. O CONTRATANTE observará o ambiente de infraestrutura e a prestação dos serviços ordinariamente. Sem prejuízo disso, para fins de regular execução contratual, a mensuração consistirá no confronto das informações constantes do Relatórios acima descritos, no mês de referência, com as bases de dados das ferramentas de monitoramento da infraestrutura, as ferramentas de gestão de incidentes e requisição de serviços, os painéis das soluções de Business Intelligence - BI, Planilhas e Painéis de acompanhamentos e outros, a fim de verificar se as informações estão de acordo com o serviço efetivamente prestado.

8.6.5. Para as demandas da modalidade Projeto, a CONTRATADA deverá entregar os artefatos previstos no PMBOK (*Project Management Body of Knowledge*) ou os artefatos da MGP-SISP (Metodologia de Gerenciamento de Projetos do SISP), ou outra metodologia sugerida pela CONTRATADA e autorizada pelo CONTRATANTE, ou outra metodologia a ser implantada pela CONTRATANTE.

8.6.6. A metodologia será escolhida no início do contrato, podendo ser otimizada ou substituída ao longo da execução contratual.

8.6.7. Para as demandas abertas na modalidade Chamado, além de constar as atividades realizadas de forma macro nos relatórios mensais, informações detalhadas deverão ser registradas na ferramenta de ITSM, conforme processos ITIL® v.3 ou v.4 ou outro processo otimizado para a realidade do CONTRATANTE.

8.6.8. Nos 30 primeiros dias corridos de contrato, a CONTRATADA deverá elaborar o Catálogo de Serviços, com base no histórico do CONTRATANTE e de acordo com as atividades listadas no Anexo B, para classificação de nível mínimo de serviço e inserção na ferramenta de ITSM.

8.6.9. O Catálogo de Serviços deverá ser otimizado de forma contínua, considerando a cultura organizacional e necessidades que podem surgir eventualmente.

8.6.10. A CONTRATADA deverá propor a implementação de uma ferramenta gratuita de mercado, ou outra já adquirida pela CONTRATANTE, pra gestão de demandas e projetos nos primeiros 30 dias após assinatura do CONTRATO, contendo no mínimo: recursos para gerenciamento ágil, como *kanban* por exemplo, interface amigável, controle de acessos, integração com o Active Directory, auditoria e histórico de alterações.

8.6.11. A ferramenta aprovada pelo CONTRATANTE deverá ser implantada, configurada e operacionalizada pela CONTRATADA, no prazo máximo de 30 dias corridos após a autorização do CONTRATANTE.

8.7. METODOLOGIAS E BOAS PRÁTICAS ADOTADAS

8.7.1. A CONTRATADA deverá tomar como base as boas práticas preconizadas pelos frameworks, guias e normas de referência para Gerenciamento de Serviços de TIC, como o ITIL® v.3 ou v.4, COBIT 2019 e família ISO 27000, observando acima de tudo a legislação brasileira.

8.7.2. O CONTRATANTE poderá adotar a qualquer momento outros modelos, processos, procedimentos, *frameworks*, *templates* e ferramentas, devendo a CONTRATADA adaptar-se. Mudanças que podem afetar a garantia dos níveis mínimos de serviço deverão ser comunicadas pela CONTRATADA em um prazo máximo de 03 (três) dias úteis, obtendo o direito de 30 dias de adaptação. Fica a critério do CONTRATANTE a aferição dos níveis mínimos de serviço durante o período de adaptação.

8.7.3. A CONTRATADA não terá direito de adaptação em caso de mudanças oriundas de normativos e legislações, internos ou externos, exceto se o próprio dispositivo dispôr de período de adaptação ou período para entrada em vigor.

8.7.4. Para melhorias de processos de sustentação de infraestrutura, a CONTRATADA deverá seguir o guia CBOK (Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio, versão 4.0 ou superior).

8.8. PRAZOS

8.8.1. Os serviços deverão ser prestados conforme prazos e níveis mínimos especificados no Anexo C deste Termo de Referência.

8.8.2. O faturamento mensal dos serviços prestados deverá ser realizado em no máximo 30 dias corridos a contar do fim do mês anterior.

8.8.2.1. Caso haja alguma glosa no período de faturamento e a CONTRATADA não reconheça, deverá ser faturado o valor glosado e posteriormente solicitado revisão de valores junto a equipe de fiscalização do contrato.

8.9. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

8.9.1. A transferência de conhecimento para os técnicos da PREVIC, no uso das soluções desenvolvidas pela empresa contratada, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais para a PREVIC, de acordo com a necessidade, em eventos específicos de transferência de conhecimento, preferencialmente em ambiente disponibilizado pela empresa contratada, e baseado em documentos técnicos e manuais específicos da solução desenvolvida. O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pela PREVIC;

8.9.2. A empresa contratada deverá descrever a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento aos técnicos da PREVIC;

8.9.3. A PREVIC poderá solicitar repetição da transferência de conhecimento, com os ajustes necessários, sem ônus adicional, caso a sua qualidade não atenda às expectativas;

8.9.4. Ao final da transferência de conhecimento, serão apresentados vários itens que verificarão a satisfação da equipe técnica da PREVIC em relação aos componentes, instrutores, equipe técnica e programação, numa escala de cinco pontos que varia de 1 - (Discordo Totalmente da Afirmativa) a 5 - (Concordo Totalmente da Afirmativa) com a alternativa "NA - Não se aplica". O critério para definir se a transferência de conhecimento foi satisfatória é a média das respostas dos participantes igual ou superior a quatro;

8.9.5. A empresa contratada signatária do contrato em fase de expiração, assim considerado o período dos últimos três meses de vigência, deverá repassar os documentos, procedimentos e conhecimentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, incluindo a base de conhecimentos;

8.9.6. A título de transferência de tecnologia, deverá ser incluído no plano de capacitação a participação de funcionários da PREVIC e entidades vinculadas, diretamente envolvidos na área de TI a uma proporção de no mínimo até 35% dos funcionários da empresa contratada.

8.10. PROCEDIMENTOS DE TRANSIÇÃO CONTRATUAL

8.10.1. Ao término do CONTRATO, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA fica obrigada a promover atividades de encerramento contratual, adotando um plano de repasse final, com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos do CONTRATANTE ou os da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços, sem ônus adicional ao CONTRATO.

8.10.2. Um PLANO DE TRANSIÇÃO, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição, deverá ser entregue pela CONTRATADA ao CONTRATANTE. Esse projeto de gerenciamento de serviços de transferência contratual final será conduzido de acordo com as seguintes ações:

Ação	Prazo	Responsável
CONTRATANTE solicita a elaboração do PLANO DE TRANSIÇÃO, contendo no mínimo a documentação completa e atualizada de todo o ambiente de infraestrutura de TIC, todas as credenciais utilizadas, entre outras informações que o CONTRATANTE julgar necessárias	Até 90 dias antes da data do término do contrato ou a qualquer momento em caso de rescisão antecipada.	CONTRATANTE
Apresentação de projeto para elaboração do PLANO DE TRANSIÇÃO	Até 50 dias antes da data do término do contrato ou 10 dias após a solicitação do projeto de transição em caso de rescisão antecipada.	CONTRATADA
Reunião de alinhamento de entregas finais contratuais.	Até 45 dias antes da data do término do contrato ou rescisão antecipada.	CONTRATANTE/CONTR/
Entrega do PLANO DE TRANSIÇÃO para encerramento do contrato	Até 45 dias antes da data do término do contrato.	CONTRATADA

Tabela 05: Procedimentos de transição contratual

8.10.3. O PLANO DE TRANSIÇÃO se refere ao processo de finalização pela empresa CONTRATADA da prestação dos serviços objetos deste Termo de Referência. A empresa CONTRATADA deverá elaborar o processo de repasse integral e irrestrito dos conhecimentos e competências necessários e suficientes para promover a continuidade dos serviços;

8.10.4. A execução do Plano de Encerramento deverá ser finalizada em no mínimo 45 (quarenta e cinco) dias corridos anteriores ao término do contrato;

8.10.5. O Plano de Encerramento dos Serviços deve detalhar o processo de repasse dos serviços, tratando, no mínimo, dos seguintes tópicos:

8.10.5.1. Identificação dos profissionais da empresa CONTRATADA, seus papéis, responsabilidades, nível de conhecimento e qualificações;

8.10.5.2. Cronograma detalhado identificando as tarefas, processos, recursos, marcos de referência, início, período de tempo e data prevista para término;

8.10.5.3. Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da empresa CONTRATADA com a PREVIC e com a futura prestadora de serviços;

- 8.10.5.4. Plano de gerenciamento de riscos, Plano de Contingência e Plano de acompanhamento do encerramento;
- 8.10.5.5. Descrição de como se dará o repasse de seus processos, metodologias, ferramentas e fluxo de atendimento;
- 8.10.5.6. Lista de todos os recursos de software e hardware necessários para o repasse tecnológico.
- 8.10.5.7. Logins e senhas de ferramentas e soluções de TI;
- 8.10.6. Por ocasião do encerramento do contrato, a empresa CONTRATADA se compromete a promover a transição contratual repassando à PREVIC a tecnologia, documentação técnica e metodologias de trabalho utilizadas sem perda de informação, a fim de permitir a continuação dos trabalhos sem perda de continuidade.
- 8.10.7. Após o término do CONTRATO, a contratada deverá retirar todo e qualquer bem de que seja proprietária e que, eventualmente, esteja alocado nas instalações do CONTRATANTE, assim como providenciar a devolução de recursos que lhe tenham sido eventualmente cedidos pelo CONTRATANTE.

8.11. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

- 8.11.1. **Ordem de Serviço:** serão emitidas ordens de serviço mensais contendo as categorias de serviço (itens contratuais) a serem executados. As Ordens de Serviço poderão sofrer mudanças a qualquer tempo, conforme necessidade do CONTRATANTE. Serviços classificados como Projetos poderão utilizar o mecanismo de Ordem de Serviço para assegurar maior controle sobre o escopo, cronograma e riscos.
- 8.11.2. **Chamado:** serviços classificados como Demandas serão controladas por chamados (ou tickets) abertos por meio da ferramenta de ITSM.
- 8.11.3. **E-mail:** mensagens por meio do correio eletrônico poderão ser utilizadas tanto para encaminhamento de serviços quanto para alinhamentos de qualquer necessidade do CONTRATANTE.
- 8.11.4. **Ofício:** comunicações de gestão contratual deverão ser realizadas por meio de Ofício, assinado eletronicamente.
- 8.11.5. **Ata de Reunião:** Função de formalizar as tratativas de reunião, assinado eletronicamente.
- 8.11.5.1. As anotações e elaboração de Atas de Reunião ficará sob responsabilidade da CONTRATADA.
- 8.11.6. Outros meios de comunicação poderão ser utilizados para facilitar a comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, como aplicativos de mensagens instantâneas, telefone e reuniões.

8.12. MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA

- 8.12.1. CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.
- 8.12.2. O **TERMO DE COMPROMISSO**, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e o **TERMO DE CIÊNCIA**, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos Anexos G e H, respectivamente.

9. MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

- 9.1. A CONTRATADA deve entregar para cada equipe de Suporte de 2º nível um kit de utensílios necessários à execução dos serviços, tais como:
 - 9.1.1. - Testador de cabo RJ11 e RJ45, BNC e USB 22010;
 - 9.1.2. - Alicates punch-down para tomadas RJ-45;
 - 9.1.3. - Kit de ferramentas para computador (chaves de fenda, chaves philips, alicates);
 - 9.1.4. - Mini aspirador de pó;
 - 9.1.5. - HD externo de no mínimo 1 TB;
 - 9.1.6. - Pen Drive de no mínimo 16 GB; ;
 - 9.1.7. - Doc Station para 2 HDs;
 - 9.1.8. - Kit Jogo De Chave Allen;
 - 9.1.9. - Jogo Kit Chave Torx;
 - 9.1.10. - Conjunto composto por Multímetro Digital e kit para solda;
 - 9.1.11. - Etiquetas e identificador de cabos;
 - 9.1.12. - Uniformes conforme o subitem 11 deste TR.
- 9.2. Esta relação de ferramentas não isenta a contratada da obrigação de prover quaisquer outras ferramentas e utensílios para a completa e perfeita execução dos serviços.

10. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

10.1. Critérios Gerais para elaboração e apresentação das propostas

- 10.1.1. As licitantes deverão obrigatoriamente apresentar proposta única, contendo todos os itens do objeto deste TR;
- 10.1.2. A proposta deverá conter os seguintes anexos:
 - 10.1.2.1. Designação das ferramentas de software ITSM (IT Service Management) a serem usadas no ambiente da CONTRATADA;
 - 10.1.2.1.1. A solução ITSM deverá atender os requisitos no Anexo N deste TR;
 - 10.1.2.2. Planilha de custo e formação de preço, inclusos todo e qualquer custo dos profissionais disponibilizados e demais custos de prestação de serviços;
 - 10.1.2.3. Declaração de que apresentará programa de desenvolvimento de competências das equipes com periodicidade de realização do programa, no mínimo, anualmente, por meio de capacitação oferecida aos profissionais que compõem a força tarefa de prestação de serviços em sem dedicação exclusiva nas dependências do CONTRATANTE;
 - 10.1.3. Caso os documentos informados não sejam suficientes, a LICITANTE poderá realizar vistoria na sede da CONTRATANTE, conforme Item 7 - VISTORIA PARA A LICITAÇÃO deste Termo de Referência.

10.2. **Critérios Gerais para seleção e aceitação das propostas**

10.2.1. As propostas serão analisadas para seleção de prestador de serviço CAPACITADO, dada a complexidade do objeto a ser contratado, para o fornecimento dos Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de TI do escopo deste TR, em conformidade com as especificações solicitadas neste artefato, e considerando a natureza jurídica deste, bem como o regramento legal aplicado. A proposta que apresente menor valor em conformidade com o escopo da contratação será considerada “Provisoriamente em primeiro lugar” e deverá se apresentar para a realização da Prova de Conceito (POC);

10.2.2. Serão desclassificadas as propostas que:

10.2.2.1. Contenham vícios ou ilegalidades;

10.2.2.2. Não apresentem as especificações técnicas exigidas neste TR;

10.2.2.3. Não observem a planilha de proposta de preços do ANEXO O;

10.2.2.4. Não apresentem as informações especificadas para a elaboração da proposta conforme indicado neste TR, em conformidade com o artigo 43, e inciso IV, da Lei 8.666/93;

10.2.2.5. Apresentem preços unitários, mensais ou finais superiores ao valor máximo estabelecido pelo órgão ou entidade contratante no ato convocatório;

10.2.2.6. Apresentem preços que sejam manifestamente inexequíveis por meio de preços globais ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado acrescidos dos respectivos encargos, 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.

10.2.3. **Prova de conceito (POC - Proof Of Concept)**

10.2.4. A LICITANTE com proposta de fornecimento declarada “Provisoriamente em primeiro lugar” necessita realizar Prova de Conceito (POC);

10.2.5. A finalidade da prova será a diligência quanto ao fornecimento e uso das ferramentas software ITSM da Central de Serviços e Monitoração de Infraestrutura de TIC;

10.2.6. A Prova de Conceito deverá ser realizada nas dependências da sede do CONTRATANTE no Brasília - DF.

10.2.6.1. O agendamento deve ser realizado junto a equipe de Tecnologia da informação por meio de correio eletrônico (previc.sistemas@previc.gov.br) ou junto a equipe de licitação (previc.licitacao@previc.gov.br).

10.2.7. Na data agendada a licitante deverá realizar apresentação das ferramentas ITSM solicitadas com base em sua plataforma de prestação de serviços, acessado remotamente no local da prova via acesso internet;

10.2.8. A ferramenta ITSM deve apresentar os requisitos solicitados no Anexo N deste Termo de Referência;

10.2.9. Prazo de execução: Se convocada pela CONTRATANTE, a LICITANTE terá o prazo de até 5 (dias) dias úteis para adequações e elaboração do ambiente de testes e sua execução;

10.2.9.1. A licitante poderá apresentar os softwares do POC a partir de sua infraestrutura de operação baseada em cloud/SaaS, sem necessidade de instalação local das ferramentas na CONTRATANTE. Todas as características aferidas devem estar presentes em hipótese de implementação da mesmas, na modalidade “om premissas”, conforme especificações deste TR;

10.2.10. Horário da prova de conceito: A execução deverá ocorrer entre 09h00minhs e 16h00minhs do dia agendado;

10.2.11. **Software ITSM da Central de Serviços:**

10.2.11.1. Apresentação de tela de entrada do registro das requisições de serviço de uso do auto atendimento, com no mínimo categorização de serviço por área de atendimento, definição de incidente e problema, registro de criticidade, campo para descrição da solicitação e geração de número de protocolo do atendimento;

10.2.11.2. Apresentação da tela de requisições de serviço automatizada do portal da Central de Serviços Service Desk, que permita ao usuário a abertura de chamados;

10.2.11.3. Apresentação da tela de opção de autoatendimento, com disponibilização de no mínimo da lista de dúvidas frequentemente procuradas (FaQ - Frequently Asked Question) ou mecanismo mais avançado de autoatendimento;

10.2.11.4. Apresentação da tela de consolidação de resultados, com apresentação em formato gráfico (Pizza), na forma de “Dashboard” para visualização em monitor ou portal web, de no mínimo os seguintes indicadores:

10.2.11.4.1. Incidentes resolvidos dentro do prazo;

10.2.11.4.2. Problemas resolvidos dentro do prazo;

10.2.11.4.3. Requisições de serviço resolvidas dentro do prazo;

10.2.11.4.4. Satisfação do Usuário;

10.2.11.5. Apresentação da tela de consolidação de resultados em formato gráfico (linhas) do quantitativo total de requisições de serviço e quantitativo das requisições resolvidas dentro do prazo do mês passado, últimos 6 (seis) meses e/ou 12 (doze) meses;

10.2.11.6. Apresentação da tela de contabilização de incidentes e/ou requisições resolvidas por cada equipe de atendimento nível 2 e nível 3. Em relação ao 2, a ferramenta deverá apresentar a contabilização das requisições resolvidas por cada profissional da equipe de atendimento;

10.2.11.7. Apresentação da integração entre as ferramentas ITSM da Central de Serviços e Central de Monitoração NOC, onde incidente detectado na Central de Monitoração cria automaticamente chamado na Central de Serviços Service Desk para fins de tratamento e solução;

10.2.12. A apresentação dos gráficos deverá ocorrer como funcionalidade da ferramenta ITSM, sendo vedado a exportação de dados para obter os gráficos em software externo, como exemplo planilhas eletrônicas, excel, google e afins;

10.2.13. Os dados que alimentam os gráficos devem ser reais, referente a execução de prestação de serviços da CONTRATADA em contrato do seu portfólio de clientes no momento da apresentação cujos processos de execução deverão ser baseados no ITIL v3 ou ITIL v4;

10.2.14. A CONTRATADA deverá esclarecer os parâmetros utilizados nos dashboards referentes aos níveis de serviço adotados e os limites das desconformidades em relação aos resultados esperados;

10.2.15. É vedada a realização do POC com ausência das ferramentas ITSM alvo do teste, ou seja, apresentações apenas no modo reunião com uso de PowerPoint serão descartadas;

10.2.16. *Software ITSM da Central de Monitoramento de Infraestrutura de TIC:*

- 10.2.16.1. Apresentação em formato gráfico (linhas) referente ao tráfego de dados internet corporativo com periodicidade de 1h, 3 dias, 1 mês, 6 meses e 12 meses (Gráfico Eixo Y- Mbps e Eixo X-tempo);
- 10.2.16.2. Apresentação em formato gráfico (linhas) referente aos parâmetros de desempenho de latência, perda de pacotes e jitter de serviço internet corporativo com periodicidade de 1h, 3 dias, 1 mês, 6 meses e 12 meses (Gráfico Eixo Y- Mbps e Eixo X-tempo);
- 10.2.16.3. Apresentação em formato gráfico (linhas) referente aos parâmetros de desempenho de consumo de CPU e memória de servidor em máquina virtual com periodicidade de 1h, 3 dias, 1 mês, 6 meses e 12 meses (Gráfico Eixo Y- Mbps e Eixo X-tempo);
- 10.2.16.4. Apresentação em formato gráfico de topologia de elementos de rede de dados LAN;
- 10.2.16.5. Apresentação em formato gráfico (barras) referente ao SLA de disponibilidade (downtime versus uptime) de serviço internet e servidor virtual, com periodicidade mensal e anual;
- 10.2.16.6. Os gráficos devem ser capazes de ser visualizados por meio de exibição em dashboards em monitores ou SmartTVs;
- 10.2.16.7. Apresentação de Lista de Alarmes com base em tempo para visualização dos incidentes correntes, hora/data do evento, severidade, duração, reconhecimento por operador NOC e ação de tratamento;
- 10.2.16.8. Apresentação de abertura automática de chamado na ocorrência de incidente e alcance de limite pré-estabelecido;
- 10.2.16.9. Apresentação de disparo automatizado de e-mail de alerta na ocorrência de incidente e alcance de limite pré-estabelecido;
- 10.2.16.10. A apresentação dos gráficos e dados deverá ocorrer como funcionalidade da ferramenta ITSM da Central de Monitoração, sendo vedada a exportação de dados para obter os gráficos em software externo, como exemplo planilhas eletrônicas Excel, e afins;
- 10.2.16.11. Os dados que alimentam os gráficos devem ser reais, referente a execução de prestação de serviços da CONTRATADA em contrato do seu portfólio de clientes no momento da apresentação cujos processos de execução deverão ser baseados no ITIL v3 ou ITIL v4;

10.2.17. *Processo de execução da Prova de Conceito:*

- 10.2.17.1. No dia e horário combinados, a LICITANTE deverá, supervisionada pelo CONTRATANTE, disponibilizar acesso às ferramentas ITSM e demonstrar os dados aferidos por estas conforme solicitado;
- 10.2.17.2. A LICITANTE terá 2 (duas) chances para concluir os testes e a apresentação com sucesso, a mesma terá até 2 (dois) dias úteis dentro do tempo da Prova de Conceito especificada deste anexo para iniciar a segunda tentativa;
- 10.2.17.3. A Prova de Conceito será considerada como APROVADA com a constatação da apresentação e cumprimento das funcionalidades mínimas solicitadas na prova, alinhadas com as especificações deste TR;
- 10.2.17.4. Na hipótese de não atendimento do ambiente de teste e processo de execução definido neste anexo, a LICITANTE terá a primeira tentativa REPROVADA;
- 10.2.17.5. Na hipótese de insucesso das tentativas medidas através da Avaliação da Prova de Conceito, a LICITANTE será DESCLASSIFICADA;
- 10.2.17.6. O acompanhamento da Prova de Conceito poderá ser realizado por todas as licitantes interessadas, em consonância com o princípio da publicidade;

10.2.18. *Conclusão da Prova de Conceito:*

- 10.2.18.1. O registro de realização da Prova de Conceito será formalizado em ata no momento de sua execução com assinatura dos participantes;
- 10.2.18.2. As ferramentas disponibilizadas na prova deverão se mostrar capazes de atender as especificações deste TR, sobretudo, quanto aos registros de dados referentes aos NMS (Níveis Mínimos de Serviço) para fins desta contratação;
- 10.2.18.3. A CONTRATANTE emitirá Relatório Circunstanciado com os testes realizados e sua conformidade com as solicitações efetuadas de forma a subsidiar o resultado final do certame;

11. **UNIFORMES**

- 11.1. Os uniformes a serem fornecidos pela CONTRATADA a seus empregados deverão ser condizentes com a atividade a ser desempenhada no órgão Contratante, compreendendo peças para todas as estações climáticas do ano, sem qualquer repasse do custo para o empregado e para a CONTRATANTE, observando o disposto nos itens seguintes:
 - 11.1.1. O uniforme deverá compreender as seguintes peças do vestuário:
 - 11.1.1.1. Camisa de botões com manga curta ou longa, com o LOGO da empresa CONTRATADA.
 - 11.1.1.2. Calça social;
 - 11.1.1.3. Sapato social;
 - 11.1.1.4. Blazer em cor neutra ou casaco padronizado com o LOGO da empresa;
 - 11.1.1.5. Crachá da empresa.
 - 11.1.2. No caso de empregada gestante, os uniformes deverão ser apropriados para a situação, substituindo-os sempre que estiverem apertados;
 - 11.1.3. Os uniformes deverão ser entregues mediante recibo, cuja cópia, devidamente acompanhada do original para conferência, deverá ser enviada ao servidor responsável pela fiscalização do contrato.
 - 11.1.4. A utilização do Blazer ou casaco no ambiente da CONTRATANTE, é obrigatório para os dias em que a temperatura exija.
 - 11.1.5. A utilização do uniforme e do crachá é obrigatória e a não utilização poderá acarretar multa a CONTRATADA.

12. **OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

- 12.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante, para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;
- 12.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
- 12.3. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 12.4. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

- 12.5. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com a prestação de serviços de TIC;
- 12.6. Definir produtividade ou capacidade mínima de prestação de serviços de TIC por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável; e
- 12.7. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais dos serviços de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração;
- 12.8. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e as disposições deste Termo de Referência;
- 12.9. 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;
- 12.9.1. O fiscal designado não deverá ter exercido a função de pregoeiro na licitação que tenha antecedido o contrato, a fim de preservar a segregação de funções (TCU, acórdão 1375/2015 – Plenário e, TCU, acórdão 2146/2011, Segunda Câmara);
- 12.9.2. A designação do fiscal deverá levar em conta potenciais conflitos de interesse, que possam ameaçar a qualidade da atividade a ser desenvolvida. (Acórdão TCU 3083/2010 – Plenário);
- 12.10. Não transferir à CONTRATADA a responsabilidade para realização de atos administrativos ou a tomada de decisão;
- 12.11. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA;
- 12.12. Realizar, no momento da licitação e sempre que possível, diligências com o LICITANTE classificado provisoriamente em primeiro lugar, para fins de comprovação de atendimento das especificações técnicas;
- 12.13. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos da empresa CONTRATADA.
- 12.14. Proporcionar ao pessoal técnico do licitante vencedor toda assistência e as facilidades operacionais ao pleno desenvolvimento das atividades atinentes ao objeto.
- 12.15. Notificar a CONTRATADA, por escrito, em todas as ocorrências atípicas registradas durante a execução do objeto.
- 12.16. Verificar a regularidade da CONTRATADA junto ao SICAF antes de cada pagamento.
- 12.17. Fornecer ou estabelecer em conjunto com o licitante vencedor a agenda de manutenções programadas.
- 12.18. Assistir e homologar os serviços prestados, conforme definido em Contrato.
- 12.19. Rejeitar, no todo ou em parte, a execução do objeto prestado em desacordo com o escopo e especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência.
- 12.20. Fiscalizar toda a execução contratual, como forma de assegurar o cumprimento de todas as condições estabelecidas no Termo de Referência.
- 12.21. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA de acordo com a forma e prazo estabelecidos, exigindo a apresentação das Notas Fiscais/Faturas e, quando for o caso, de relatórios de execução dos serviços/medições.
- 12.22. Verificar mensalmente se a CONTRATADA está realizando o pagamento dos salários dos funcionários, assim como o recolhimento do FGTS;
- 12.23. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 12.24. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- 12.25. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.
- 12.26. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:
- 12.26.1. 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 prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
- 12.26.2. direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;
- 12.26.3. promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da Contratada, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e
- 12.26.4. 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.
- 12.27. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;
- 12.28. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, durante a execução e após seu recebimento;
- 12.29. Assistir e homologar os serviços prestados, conforme definido em Contrato.
- 12.30. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada;
- 12.31. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993.
- 12.32. Assegurar que o ambiente de trabalho, inclusive seus equipamentos e instalações, apresentem condições adequadas ao cumprimento, pela contratada, das normas de segurança e saúde no trabalho, quando o serviço for executado em suas dependências, ou em local por ela designado.
- 12.33. Rejeitar, no todo ou em parte, a execução do objeto prestado em desacordo com o escopo e especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência.
- 12.34. Fiscalizar toda a execução contratual, como forma de assegurar o cumprimento de todas as condições estabelecidas no Termo de Referência.
- 12.35. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA de acordo com a forma e prazo estabelecidos, exigindo a apresentação das Notas Fiscais/Faturas e, quando for o caso, de relatórios de execução dos serviços/medições.

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 13.1. Executar os serviços conforme as especificações deste Termo de Referência e seus anexos;
- 13.2. Executar os serviços de infraestrutura de forma **presencial** (2º e 3º níveis), em conformidade com todas as especificações previstas neste documento;
- 13.3. Indicar formalmente Preposto apto a representá-lo junto ao CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

- 13.3.1. O preposto deve ter, comprovadamente, experiência com gestão de equipe e conhecimento relacionado aos serviços de infraestrutura de TI.
- 13.4. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 13.5. Reparar quaisquer danos diretamente causados ao CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- 13.6. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pelo CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- 13.7. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação e qualificação exigidas;
- 13.8. Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para prestação dos serviços de TIC;
- 13.9. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato; e
- 13.10. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais dos serviços de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- 13.11. Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).
- 13.11.1. O representante da CONTRATADA e os colaboradores que irão executar as atividades no ambiente da CONTRATANTE deverão, obrigatoriamente, concordar e assinar com a Declaração de cumprimento da lei geral de proteção de dados, conforme modelo do [ANEXO L](#).
- 13.12. Prover, manter e garantir a disponibilidade de profissionais em plantão para acionamento de demandas emergenciais pelo CONTRATANTE;
- 13.13. Reparar, refazer, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, no prazo fixado pelo gestor do CONTRATO, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados – ressalvada a aplicação de glosas e sanções pelo não cumprimento dos critérios de qualidade e/ou não atendimento a orientações do CONTRATANTE;
- 13.14. Apresentar os empregados diretamente envolvidos na prestação dos serviços junto ao CONTRATANTE devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá;
- 13.15. Apresentar ao CONTRATANTE a relação nominal dos empregados que adentrarão ao ambiente físico deste para a execução do(s) serviço(s) – instruindo-os quanto à necessidade de acatar as normas internas vigentes;
- 13.16. Informar prontamente ao CONTRATANTE sobre fatos e/ou situações relacionadas à prestação dos serviços contratados que representem risco ao êxito da contratação ou o cumprimento de prazos exigidos, além de responsabilizar-se pelo conteúdo e veracidade das informações prestadas - sob pena de incorrer em situações de dolo ou omissão;
- 13.17. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização dos serviços de TIC pelo CONTRATANTE;
- 13.18. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou as supressões que se fizerem no objeto contratual, até o limite legal de 25% (vinte e cinco por cento) do seu valor total;
- 13.19. Zelar pelo cumprimento de leis e normas relativas à segurança e medicina do trabalho durante a execução de quaisquer serviços de sua responsabilidade nas instalações do CONTRATANTE. Assim como cumprir as normas do CONTRATANTE aplicáveis em suas instalações funcionais, inclusive regras de acesso e controles de segurança;
- 13.20. Manter o mais rigoroso sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que a ela venham a ser confiados ou que venha a ter acesso em razão da execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros;
- 13.21. Deverá garantir o pleno funcionamento da Infraestrutura de TIC, visto que as interrupções de acesso aos serviços disponibilizados serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, a qual arcará com glosa, multa e outras penalidades.
- 13.22. Responsabilizar-se pelo pagamento de custos de pessoal, diárias, passagens e comunicações necessárias à perfeita execução dos serviços objeto deste Termo de Referência.
- 13.23. Selecionar, designar e manter equipe técnica profissionais que atenda aos perfis presentes neste Termo de Referência.
- 13.24. Os profissionais envolvidos na realização dos serviços deverão possuir vínculo contratual com a CONTRATADA, não se permitindo a subcontratação dos serviços.
- 13.25. Apresentar documentação original que comprove formação, capacitação, certificação e de experiência dos profissionais que compõem sua equipe técnica disponibilizada para a prestação dos serviços, conforme previsto neste Termo de Referência, sempre que solicitado pela CONTRATANTE.
- 13.26. Cumprir integralmente as especificações e prazos definidos, garantindo a qualidade dos serviços objeto desta contratação.
- 13.27. Solicitar autorização prévia da CONTRATANTE para utilizar recursos de software que necessitem de aquisição de licença de uso ou ferramentas cuja versão seja diferente daquelas em uso pela CONTRATANTE.
- 13.28. Garantir a continuidade da execução dos serviços, substituindo imediatamente, caso necessário ao cumprimento dos serviços, sem que haja ônus adicional para a CONTRATANTE, qualquer recurso humano, que venha a faltar ao serviço ou que estejam em gozo de férias, auxílio-doença, auxílio-maternidade ou qualquer outro benefício legal.
- 13.28.1. Os dias em que os funcionários da CONTRATADA não comparecerem ao expediente serão devidamente descontados das Ordens de Serviço.
- 13.28.2. Caso o não-comparecimento dos funcionários sem prolongue, sem a devida substituição do profissional por parte da CONTRATADA, haverá incidência de multa, conforme consta no [Anexo C](#) - Níveis Mínimos de Serviço.
- 13.29. Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os profissionais envolvidos na prestação dos serviços desta contratação, obrigando-se também por todos os tributos, impostos, encargos (trabalhistas ou não), incluindo toda e qualquer verba rescisória, além de todas as taxas que se apliquem ao seu ramo de atuação.
- 13.30. Apresentar, em conjunto com a fatura de serviços mensais, toda a documentação comprobatória das obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas previstas nas normas vigentes.
- 13.31. Manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto desta contratação devendo orientar seus empregados nesse sentido.
- 13.32. Assinar, quando da assinatura do contrato, por meio de seu representante, **TERMO DE COMPROMISSO**, em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação.
- 13.33. Apresentar, para cada profissional que vier a executar atividades referentes ao objeto desta contratação, o **TERMO DE CIÊNCIA**, a ser assinado pelo funcionário, declarando que está ciente das responsabilidades pela manutenção de sigilo e confidencialidade.
- 13.34. Manter atualizado, para efeito de controle de acesso às dependências do CONTRATANTE, o nome e o respectivo CPF de cada profissional que pretender disponibilizar para o cumprimento do contrato, juntamente com o **TERMO DE CIÊNCIA**.

- 13.35. Informar as ocorrências de afastamento definitivo e as substituições em casos de falta, ausência legal ou férias.
- 13.36. Informar e solicitar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o descredenciamento dos empregados desvinculados da prestação de serviços com a CONTRATANTE.
- 13.37. Substituir o profissional, cuja atuação, permanência ou comportamento seja, reprovado pela CONTRATANTE, prejudiciais e inconvenientes à execução dos serviços ou às normas da CONTRATANTE.
- 13.38. Observar e cumprir as normas relacionadas com a segurança e higiene no trabalho, fornecendo aos seus recursos técnicos, quando necessários, todos os equipamentos de proteção individual e coletiva.
- 13.39. Adotar as providências médicas e legais com relação a acidentes de que possam ser vítimas seus colaboradores, quando relacionados à execução do objeto contratual.
- 13.40. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:
- 13.40.1. Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
- 13.40.2. Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- 13.40.3. Certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado;
- 13.40.4. Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e
- 13.40.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017;
- 13.41. Responder por quaisquer prejuízos que os profissionais alocados causarem à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de ação ou omissão, procedendo aos reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus e a responsabilidade decorrente.
- 13.42. Responsabilizar pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados pela CONTRATANTE para a execução dos serviços, não cabendo à CONTRATANTE qualquer responsabilidade por perdas ou danos que possam vir a ocorrer.
- 13.43. Levar imediatamente ao conhecimento do Gestor do Contrato qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução dos serviços contratados.
- 13.44. Responsabilizar-se sobre todos os atos de seus profissionais, relacionados ao manuseio de arquivos de dados, sistemas computadorizados, softwares e equipamentos de propriedade da CONTRATANTE;
- 13.45. Apresentar os empregados diretamente envolvidos na prestação dos serviços junto ao CONTRATANTE devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, quando for o caso;
- 13.46. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.
- 13.47. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.
- 13.48. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.
- 13.49. 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;
- 13.50. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 13.51. Manter durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para prestação dos serviços de TIC;
- 13.52. Apresentar documentações solicitadas pela CONTRATANTE;
- 13.53. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto da presente contratação.
- 13.54. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por suspensão/cancelamento, promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, promovendo a transferência do conhecimento aos profissionais do CONTRATANTE ou da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços.
- 13.55. Documentar todo o conhecimento adquirido e criado de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante manutenção da base de conhecimento da CONTRATANTE (atualmente ferramenta WIKI).
- 13.56. Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE, de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante manutenção da base de conhecimento da CONTRATANTE.
- 13.57. Caberá a CONTRATADA a elaboração, edição e preenchimentos do faturamento mensal dos serviços prestados, assim como o levantamento das informações necessárias para a devida comprovação dos serviços realizados e do monitoramento do ambiente gerido;
- 13.57.1. Caberá a equipe de Fiscalização do Contrato analisar e dar o aceite dos serviços realizados pela CONTRATADA.
- 13.58. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto da presente contratação.
- 13.59. Assegurar à CONTRATANTE, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, "a" e "b", do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017:
- 13.59.1. O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;
- 13.59.2. Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.
- 13.60. Comprovar, ao longo da vigência contratual, a regularidade fiscal das microempresas e/ou empresas de pequeno porte subcontratadas no decorrer da execução do contrato, quando se tratar da subcontratação prevista no artigo 48, II, da Lei Complementar n. 123, de 2006.
- 13.61. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por suspensão/cancelamento, promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, promovendo a transferência do conhecimento aos profissionais do CONTRATANTE ou da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços.
- 13.62. Efetuar as atualizações e adequações necessárias nos Catálogos de Serviços Técnicos, inclusive com atualização tempestiva na ferramenta ITSM.
- 13.62.1. Após a solicitação de inclusão, exclusão ou alteração do Catálogos de Serviços Técnicos na ferramenta ITSM, a CONTRATADA terá um prazo de 15 (quinze) dias corridos para o devido atendimento da solicitação;

- 13.62.2. Elaborar manuais de utilização para as soluções geridas pelo contrato, quando solicitado pela equipe de fiscalização do contrato;
- 13.62.3. O não atendimento no prazo acarretará multa, conforme consta no Item 23 - Sanções Administrativas;

14. DA SUBCONTRATAÇÃO

14.1. Dada a natureza da contratação que exige disponibilidade permanente e qualificada em uma diversidade de tecnologias, e recursos especializados, será admitida a subcontratação até o limite de:

14.1.1. 70% (setenta por cento) das vagas do item 1 deste TR, podendo estar inclusos neste percentual as Microempresas – ME e Empresas de Pequeno Porte - EPP.

14.1.2. 25% (vinte e cinco por cento) das vagas para os demais itens do TR, podendo estar inclusos neste percentual as Microempresas – ME e Empresas de Pequeno Porte - EPP.

14.2. Eventuais subcontratações só poderão ocorrer de forma justificada, sob a autorização do CONTRATANTE, e desde que seja para execução de serviços compatíveis ao objeto deste Termo de Referência.

14.3. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante o CONTRATANTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

14.4. Uma eventual necessidade de subcontratação não exclui a necessidade de comprovação de qualificação-técnica da equipe por parte da CONTRATANTE, nos termos do Edital e do Termo de Referência.

14.5. É vedada a participação de consórcios de empresas, quaisquer que sejam suas formas de constituição, dadas as características específicas da contratação dos produtos e serviços a serem fornecidos, que não pressupõem complexidade e multiplicidade de atividades empresariais distintas.

15. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

15.1. 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.

16. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

16.1. Para cumprir as atividades de gestão e fiscalização do Contrato Administrativo, a CONTRATANTE designará servidores (titulares e substitutos) para executar os seguintes papéis:

16.1.1. **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;

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

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

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

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

16.3. O gestor do contrato 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.

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

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

16.6. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto.

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

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

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

16.10. 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.

16.11. 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 neste Termo de Referência.

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

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

16.14. 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 corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

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

16.15.1. não produziu os resultados acordados;

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

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

17. **DOS CRITÉRIOS DE AFERIÇÃO E MEDIÇÃO PARA FATURAMENTO**

17.1. A avaliação da execução mensal do objeto utilizará o Indicador de Nível Mínimo de Serviço - INMS em conjunto com os Itens de Desconformidade Técnica para cada um dos chamados e das Ordens de Serviço abertas, por mês de faturamento, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

17.1.1. a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

17.1.2. b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

17.2.1. não produziu os resultados acordados;

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

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

17.2.4. deixou de informar qual a base de conhecimento foi utilizado no atendimento, deixou de criar ou atualizar o conhecimento quando necessário e ainda está informando conhecimentos errados no fechamento dos chamados abertos.

17.3. Deverá ser observado o que consta no Art. 50, II, "c" da IN SEGES/MP nº 5, de 2017.

17.4. **PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO**

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

17.4.2. As informações necessárias à gestão e fiscalização do CONTRATO deverão estar disponíveis na ferramenta de ITSM, e quando não for possível, desde que justificado pela CONTRATADA e autorizado pelo CONTRATANTE, poderão constar nos relatórios entregues.

17.4.3. A CONTRATADA deverá prover listas de verificação para subsidiar e facilitar as ações dos fiscais do CONTRATO, conforme disposições deste Termo de Referência.

17.5. **NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS**

17.5.1. Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a PREVIC e a empresa contratada com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência, cobertura e segurança.

17.5.2. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e características dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela empresa contratada.

17.5.3. Esses indicadores são expressos em unidades de medida como, por exemplo: percentuais, tempo medido em horas ou minutos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.

17.5.4. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o a PREVIC até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.

17.5.5. As Ordens de Serviço devem ser abertas e concluídas do primeiro ao último dia do mês da prestação do serviço, devendo ser registradas com a inclusão de no mínimo os seguintes campos:

17.5.5.1. número da Ordem de Serviço;

17.5.5.2. data e horário da abertura;

17.5.5.3. data e horário de início do atendimento;

17.5.5.4. data e horário de término do atendimento;

17.5.5.5. descrição do objeto;

17.5.5.6. ocorrência;

17.5.5.7. valor unitário;

17.5.5.8. valor total a ser faturado;

17.5.5.9. indicadores e metas de níveis de serviço alcançados;

17.5.5.10. recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período de demais informações relevantes para a gestão contratual.

17.5.6. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização, durante o qual a empresa contratada deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

17.5.7. As metas de nível de serviço serão implementadas gradualmente durante o período de três meses de estabilização, de modo a permitir à empresa contratada realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pela PREVIC. Para tanto, será considerada a seguinte graduação:

17.5.7.1. Para o 1º mês de execução contratual = 70% das metas constantes do NMS;

17.5.7.2. Para o 2º mês de execução contratual = 80% das metas constantes do NMS;

- 17.5.7.3. Para o 3º mês de execução contratual = 90% das metas constantes do NMS;
- 17.5.7.4. Para o 4º mês de execução contratual = 100% das metas constantes do NMS;
- 17.5.8. O Nível Mínimo de Serviço - NMS, durante a execução contratual, poderá ser alterado ou renegociado para ajuste fino dos níveis de serviços preestabelecidos no contrato, desde que essa alteração ou renegociação:
 - 17.5.8.1. Seja tecnicamente justificada;
 - 17.5.8.2. Não implique em acréscimo do valor inicial atualizado do contrato além dos limites de 25% permitidos pelo art. 65, §1º, da Lei nº. 8.666/1993;
 - 17.5.8.3. Não configure descaracterização do objeto licitado.
 - 17.5.8.4. Tenha anuência da equipe de fiscalização do contrato.
- 17.5.9. A alteração que versa o subitem 17.4.8 deverá ser realizada por meio de Termo Aditivo ao contrato.

17.5.10. Acompanhamento dos Serviços

- 17.5.10.1. A CONTRATANTE poderá utilizar ferramentas de gestão de informações, relatórios gerenciais e indicadores de desempenho para gerenciar os serviços realizados pela empresa contratada;
- 17.5.10.2. Caso julgue necessário, a CONTRATANTE se reserva ao direito de convocar reunião de trabalho com a empresa CONTRATADA para verificação e análise do desempenho na prestação dos serviços, com o devido registro em ata;
- 17.5.10.3. Durante todo o período de vigência do contrato, os serviços executados pela empresa CONTRATADA deverão obedecer aos fatores de padronização, qualidade, desempenho, compatibilidade, capacidade de suporte aos serviços e prazos de entrega relativos aos serviços objeto de contratação;
- 17.5.11. Os níveis mínimos de serviço (NMS) devem ser considerados e entendidos pelas CONTRATADA como um compromisso de qualidade que está assumindo para a prestação dos serviços. Portanto, no decorrer da execução contratual a CONTRATADA deverá monitorar continuamente seus indicadores, zelando pela qualidade dos seus serviços e pela efetiva entrega de resultados.
- 17.5.12. Os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço (INMS) estão dispostos no Anexo C deste Termo de Referência e cabe à CONTRATADA adaptar qualquer ferramenta ou processo interno para garantir o cumprimento das metas.
- 17.5.13. Os indicadores de níveis mínimos de serviço deverão ser calculados mensalmente e sem diferenciação entre as categorias de serviço/itens contratuais.
- 17.5.14. A CONTRATADA somente poderá solicitar a parada do tempo de atendimento para evitar quebra de NMS quando houver motivo/causa externo ou algum impeditivo que independa da gestão do ambiente interno da CONTRATANTE.
- 17.5.14.1. Em qualquer caso, a parada ou não do NMS dos serviços ficam a critério da equipe de gestão do contrato.
- 17.5.15. A CONTRATADA possui o direito de pedir reconsideração quanto ao eventual descumprimento de algum nível mínimo de serviço, por meio de justificativas razoáveis e proporcionais, cabendo ao CONTRATANTE a discricionariedade de acatar ou não, sendo critérios determinantes para a análise do CONTRATANTE: o histórico de execução contratual, o compromisso da CONTRATADA quanto à adequada prestação de serviços e a eficácia na prospecção de melhorias e execução de melhorias contínuas.
- 17.5.16. Os Indicadores de Níveis de Serviços não serão afetados por falhas de infraestrutura não cobertas pelo objeto, que caso ocorram, serão consideradas indisponibilidades justificadas, tais como:
 - 17.5.16.1. Períodos de interrupção previamente acordados e/ou programados.
 - 17.5.16.2. Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução dos serviços (exemplo: suprimento de energia elétrica).
 - 17.5.16.3. Indisponibilidade de acesso ao ambiente e/ou aos sistemas da rede, motivada por razões incontroláveis (exemplo: greve de servidores públicos).
 - 17.5.16.4. Falhas de infraestrutura que não estejam sob a sustentação da CONTRATADA (exemplo: link de comunicação, servidores de rede, elementos de rede, refrigeração ou condicionamento de ar).
 - 17.5.16.5. Falhas dos sistemas corporativos ou de insumos tecnológicos de terceiros vitais à plena execução dos serviços, ou que não estão cobertos pelo objeto da contratação.
 - 17.5.16.6. Motivos de força maior, considerados como aqueles independentes da vontade humana, que impedem o cumprimento das obrigações avançadas (exemplo: enchentes, terremotos ou calamidade pública).

18. **DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO**

- 18.1. O objeto contratado será recebido, como parte do processo de monitoramento da execução, de forma provisória e definitiva, conforme prevê o artigo 73 da Lei 8.666/93 e o art. 33 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019, observando o disposto a seguir.
- 18.2. O recebimento provisório será realizado pelo Fiscal Técnico do Contrato quando da entrega do objeto resultante de cada Ordem de Serviço, mediante a emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP), consistindo na *"declaração formal de que os serviços foram prestados, para posterior análise das conformidades e qualidades baseadas nos requisitos e nos critérios de aceitação, de acordo com a alínea "a" do inciso I, e alínea "a" do inciso II do art. 73 da Lei nº 8.666, de 1993"*, conforme item a do inciso II do art. 33 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019.
- 18.3. Após o recebimento provisório dos serviços, os fiscais técnico e administrativo realizarão análise dos serviços entregues considerando:
 - 18.3.1. A avaliação da qualidade dos serviços realizados a partir da aplicação de listas de verificação, e de acordo com os critérios de aceitação definidos em CONTRATO e no Termo de Referência;
 - 18.3.2. Identificação de não conformidade com os termos contratuais;
 - 18.3.3. Verificação de aderência aos termos contratuais, a cargo do Fiscal Administrativo do CONTRATO
 - 18.3.3.1. A devida verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento, ficarão a cargo do Fiscal Administrativo do CONTRATO, conforme consta do Item 9 do ANEXO VIII-B da Instrução Normativa n.º 05 de 26 de maio de 2017.
 - 18.3.3.1.1. Para fins de executar o subitem anterior, o Fiscal Administrativo poderá solicitar a CONTRATADA outros documentos para a devida comprovação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias.
 - 18.3.4. Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica, a cargo dos Fiscais Administrativo e Técnico do CONTRATO;
 - 18.3.5. Encaminhamento à CONTRATADA das eventuais demandas de correção, a cargo do Gestor do CONTRATO ou, por delegação de competência, do Fiscal Técnico do CONTRATO;

- 18.3.6. Cálculo e encaminhamento à CONTRATADA de indicação de eventuais glosas e sanções por descumprimento de níveis mínimos de serviços exigidos por parte do Gestor do CONTRATO.
- 18.4. Caso sejam verificadas irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, o Gestor do Contrato deve indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à contratada, por escrito, as respectivas medidas de correção.
- 18.5. Concluída a avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços recebidos provisoriamente o Gestor do Contrato efetuará o recebimento definitivo dos mesmos, através da confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo (TRD), com base nas informações da etapa de avaliação da qualidade e contendo a autorização para emissão de Nota Fiscal, a ser encaminhada ao Preposto da CONTRATADA.
- 18.5.1. A emissão da Nota Fiscal somente poderá ser realizada após a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo (TRD).
- 18.5.2. Não serão aceitas Notas fiscais com data anterior ao da assinatura do Termo de Recebimento Definitivo (TRD).
- 18.6. Só haverá o recebimento definitivo, após a análise da qualidade dos serviços, em face da aplicação dos critérios de qualidade e da verificação dos níveis mínimos de serviço, resguardando-se ao CONTRATANTE o direito de não receber o objeto cuja qualidade seja comprovadamente baixa – situação em que poderão ser aplicadas à CONTRATADA as penalidades previstas em lei, neste Termo de Referência e no CONTRATO.
- 18.7. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.
- 18.8. Observando de forma complementar o disposto na alínea “c” do inciso II do art. 50 da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05/2017, quando houver glosa parcial dos serviços, o Gestor do Contrato deverá comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal com o valor exato dimensionado, evitando, assim, efeitos tributários sobre eventual valor glosado pela Administração.
- 18.9. A apresentação da Nota Fiscal pela CONTRATADA deverá ocorrer no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da autorização de faturamento emitida pelo CONTRANTE (Termo de Recebimento Definitivo). Sendo que o pagamento somente será autorizado após ATESTE pelo(s) servidor(es) competente(s), condicionado este ato à verificação da conformidade e da adequação em relação aos serviços efetivamente prestados.
- 18.10. A Nota Fiscal deverá ter validade de, no mínimo, 30 (trinta) dias de sua emissão e deverá ser entregue em até 5 dias corridos após a data de emissão.
- 18.11. A Nota Fiscal encaminhada deverá ser emitida com o uso de Certificado Digital da cadeia da ICP-Brasil, conforme disposições legais.
- 18.12. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal apresentada expressa os elementos necessários e essenciais à conformidade do documento, conforme definido na legislação aplicável.
- 18.13. A documentação de cobrança não aceita pelo CONTRATANTE será devolvida à CONTRATADA para que adote as devidas medidas corretivas, com as informações que motivaram sua rejeição. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente (decorrente de penalidade imposta ou inadimplência) o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.
- 18.14. A devolução da documentação de cobrança não aprovada pelo CONTRATANTE não servirá de motivo para que a CONTRATADA suspenda a execução dos serviços ou deixe de efetuar os pagamentos devidos aos seus empregados envolvidos na execução contratual.
- 18.15. Por força maior, os prazos do CONTRATANTE poderão ser estendidos, desde que em observância aos limites legais.
- 18.16. Será rejeitado, no todo ou em parte, o serviço ou entregável fornecido em desacordo com as especificações constantes deste Termo de Referência.
- 18.16.1. Os entregáveis fornecido em desacordo com as especificações constantes deste Termo de Referência serão glosados.
- 18.17. A CONTRATADA é obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do CONTRATO em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados.
- 18.18. Quando for caso, a empresa será convocada a refazer todos os serviços rejeitados, sem custo adicional para a CONTRATANTE.

19. DO PAGAMENTO

- 19.1. O pagamento será realizado mensalmente, no prazo máximo de 30 dias, contados recebimento da Nota Fiscal, considerando os valores previstos nas Ordens de Serviço mensais, relativos aos itens contratuais, nos moldes do subitem 17.1.5.
- 19.1.1. Não serão aceitas Notas Fiscais com datas anteriores ao efetivo atesto por parte da equipe de fiscalização do contrato (assinatura do Termo de Recebimento Definitivo (TRD)). Desta forma, a emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência.
- 19.2. Será descontado da ordem de serviço mensal o somatório de pontos acumulados, em porcentagem, na aferição dos níveis mínimos de serviço multiplicado por 0,001 conforme fórmula a seguir:

Fórmula	$Ajuste_{NMS}(\%) = \sum Pontos_{NMS} \times 0,001$
<p>Ajuste_{NMS}: ajuste (glosa) em função dos resultados aferidos pelos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço (INMS), em porcentagem.</p> <p>Pontos_{NMS}: pontuação acumulada como penalidade em função do descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço, considerando os indicadores dispostos no <u>Anexo C</u>.</p>	

- 19.3. O pagamento será realizado conforme fórmula a seguir, considerando a redução da porcentagem de ajuste sobre o valor total da ordem de serviço de acordo com a aferição dos Níveis Mínimos de Serviço:

Fórmula	$\text{Pagamento} = (\text{Valor Total Ordem de Serviço}) - \text{Ajuste}_{NMS} (\%)$
<p>Pagamento: remuneração à CONTRATADA pela prestação dos serviços contratados (Ordem de Serviço)</p> <p>Valor Total Ordem de Serviço: somatório de cada item mensal contratado do grupo, conforme Ordem de Serviço pactuada</p> <p>Ajuste_{NMS}: ajuste (glosa) em função dos resultados aferidos pelos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço (INMS), em porcentagem sobre o valor da Ordem de Serviço glosada.</p>	

Tabela: Fórmula para pagamento

19.4. Todas as atividades inerentes ao ciclo de vida dos serviços contratados estão incluídas na métrica de pagamento em função dos resultados e/ou produtos entregues, de forma que o CONTRATANTE não efetuará pagamentos adicionais por quaisquer atividades já incluídas no escopo desses serviços.

19.5. Os valores pactuados na Ordem de Serviço correspondem aos valores máximos a serem faturados, considerando a hipótese de atingimento de todas as metas, requisitos e exigências contratuais. Não há previsão de pagamentos adicionais para superação de metas.

19.6. O ajuste (glosa) será aplicado até o limite descrito no item 36.3, podendo o CONTRATANTE aplicar acumuladamente outras sanções administrativas cabíveis.

19.7. Quando houver glosa parcial dos serviços, a contratante deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado.

19.8. 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.

19.9. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação de:

19.9.1. 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.

19.9.2. comprovação de recolhimento da guia GFIP para cada um dos funcionários da CONTRATADA que prestam serviços para a CONTRATANTE;

19.9.3. comprovante de pagamento do salário para cada um dos funcionários da CONTRATADA que prestam serviços para a CONTRATANTE;

19.9.4. holerite de cada um dos funcionários da CONTRATADA que prestam serviços para a CONTRATANTE;

19.9.5. planilha de custo mensal da CONTRATADA, referente a execução do contrato.

19.10. 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.

19.11. 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:

19.11.1. o prazo de validade;

19.11.2. a data da emissão;

19.11.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

19.11.4. o período de prestação dos serviços;

19.11.5. o valor a pagar; e

19.11.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

19.12. 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;

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

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

19.15. 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.

19.16. 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.

19.17. 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.

19.18. 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.

19.19. 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.

19.20. 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.

19.21. 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.

19.22. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

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	TIX = Percentual da taxa anual = 6%

Tabela: Índice de recomposição Financeira.

20. DO REAJUSTAMENTO DE PREÇOS EM SENTIDO AMPLO (REAJUSTE)

20.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas durante o pregão.

20.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido da CONTRATADA, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pela CONTRATANTE, do índice Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) - calculado pelo Ipea, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, com base na seguinte fórmula (art. 5º do Decreto n.º 1.054, de 1994):

$R = V (I - I^0) / I^0$, onde:

R = Valor do reajuste procurado;

V = Valor contratual a ser reajustado;

I⁰ = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data fixada para entrega da proposta na licitação;

I = Índice relativo ao mês do reajustamento;

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

20.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

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

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

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

20.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

21. DA GARANTIA DA EXECUÇÃO

21.1. A Contratada apresentará, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária, em valor correspondente a 5 % (cinco por cento) do valor total do contrato, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.

21.2. 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).

21.2.1. 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.

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

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

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

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

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

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

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

21.6. 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 Economia.

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

21.8. 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.

21.9. 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 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que for notificada.

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

21.11. Será considerada extinta a garantia:

21.11.1. 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;

21.11.2. 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.

- 21.12. 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.
- 21.13. A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no neste documento e no Contrato.
- 21.14. A garantia da contratação somente será liberada ante a comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias decorrentes da contratação, e que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas, incluindo suas repercussões previdenciárias e relativas ao FGTS, conforme estabelecido no art. 8º, VI do Decreto nº 9.507, de 2018, observada a legislação que rege a matéria.
- 21.15. Também poderá haver liberação da garantia se a empresa comprovar que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho
- 21.16. Por ocasião do encerramento da prestação dos serviços contratados, a Administração Contratante poderá utilizar o valor da garantia prestada para o pagamento direto aos trabalhadores vinculados ao contrato no caso da não comprovação: (1) do pagamento das respectivas verbas rescisórias ou (2) da realocação dos trabalhadores em outra atividade de prestação de serviços, nos termos da alínea "j" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 5/2017.

22. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO

- 22.1. A finalidade das sanções administrativas em licitações e contratos é reprovar a conduta praticada pelo sancionado, desestimular a sua reincidência, bem como prevenir sua prática futura pelos demais licitantes e contratados. As sanções podem ter caráter preventivo, educativo, repressivo ou visar à reparação de danos pelos responsáveis que causem prejuízos ao erário público. Trata-se, portanto, de um poder-dever da administração que deve atuar visando impedir ou minimizar os danos causados pelos licitantes e contratados que descumprem suas obrigações.
- 22.2. As glosas incidirão sobre o pagamento mensal, considerando as pontuações resultantes dos cálculos dos indicadores de níveis mínimos de serviço.
- 22.3. As glosas incidirão sobre o pagamento mensal, considerando as pontuações resultantes dos cálculos dos indicadores de níveis mínimos de serviço, em que 01 (um) ponto representa 0,1% de glosa (desconto), conforme o subitem 19 deste TR.
- 22.4. A glosa sobre o pagamento mensal será aplicada até o limite de 30% (trinta por cento) do valor total mensal, podendo o CONTRATANTE aplicar acumuladamente outras sanções administrativas cabíveis.
- 22.4.1. Os valores superiores a 30% de glosa serão descontadas na fatura subsequente, com exceção da última fatura do contrato.
- 22.5. Caso o percentual de glosa ultrapasse o limite do subitem 22.4 por 05 (cinco) vezes em um período de 06 (seis) meses, a contar da primeira ocorrência, haverá multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato.
- 22.5.1. Também caracteriza a INEXECUÇÃO PARCIAL DO CONTRATO a ocorrência de 10 (dez) Glosas, em qualquer porcentagem, durante o período de 12 (doze) meses, a contar da primeira ocorrência.
- 22.6. Caso haja reincidência de glosas superiores a 30% durante a vigência do contrato, será caracterizada INEXECUÇÃO PARCIAL DO CONTRATO, sujeitando a CONTRATADA às sanções cabíveis, conforme item 22.8 deste TR.
- 22.6.1. Durante os primeiros 3 (três) meses do contrato, no período de adaptação, não será aplicado a penalidade de Inexecução Parcial do Contrato.
- 22.7. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:
- falhar na execução do contrato, pela inexecução, total ou parcial, de quaisquer das obrigações assumidas na contratação;
 - ensejar o retardamento da execução do objeto;
 - fraudar na execução do contrato;
 - comportar-se de modo inidôneo; ou
 - cometer fraude fiscal.
- 22.8. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:
- 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;
 - Multa de:**
 - 0,5% (cinco décimo por cento) até 1% (um 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;
 - De 3% (três por cento) até 10% (dez por cento) 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;
 - De 8% (oito por cento) até 20% (vinte por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;
 - 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das **tabelas Graus e Correspondências de infrações e Tipos de Infrações**, como pode ser visto nos subitem 22.12; e
 - 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato 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;
 - as penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.
 - 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;
 - 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.
 - 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;
- 22.9. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista no subitem "IV" também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa neste Termo de Referência.
- 22.10. As sanções previstas nas alíneas "I", "III", "IV" e "V" do subitem 22.7 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

22.11. A sanção de advertência consiste em uma comunicação formal ao CONTRATADO, após a instauração do processo administrativo sancionador, advertindo-lhe sobre o descumprimento de obrigação legal assumida, cláusula contratual ou falha na execução do serviço ou fornecimento, determinando que seja sanada a impropriedade e, notificando que, em caso de reincidência, sanção mais elevada poderá ser aplicada.

22.12. Poderá ser aplicada multa quando houver atrasos injustificados no cumprimento das obrigações contratuais e/ou em decorrência de inexecução parcial ou total do objeto da contratação.

22.13. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas abaixo:

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
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 - Graus e Correspondências de infrações

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou Consequências letais, por ocorrência;	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia;	03
Para os itens a seguir, deixar de:		
6	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	01
7	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
8	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01
9	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;	03
10	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01
11	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA	01

Tabela - Tipos de Infrações

22.14. Além das infrações acima e as demais previsões contidas na legislação aplicável, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação de sanções quando for observada a ocorrência dos seguintes eventos:

ID	OCORRÊNCIA	SANÇÃO
1	Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial.	Advertência. Em caso de reincidência, multa de 1% sobre o valor total do Contrato.
2	Quando convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o CONTRATO, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.	A Contratada ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e será descredenciada no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais, e multa de 3% do valor da contratação.
3	Praticar atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação.	A Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração.
4	Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
5	Não executar total ou parcialmente os serviços previstos no objeto da contratação.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
6	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até 30 dias, sem comunicação formal ao gestor do Contrato.	Multa de 5% sobre o valor total do Contrato. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral.
7	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por mais de 30 (trinta) dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
8	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 24 horas úteis.	Advertência No caso de reincidência, multa de 0,05% sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela Contratante, até o limite de 20 dias úteis. Após o limite de 20 dias úteis, aplicar-se-á multa de 1,5% do valor total do Contrato.
9	Provocar intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços quanto aos componentes de software (sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas, etc).	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
10	Permitir intencionalmente o funcionamento dos sistemas de modo adverso ao especificado na fase de levantamento de requisitos e às cláusulas contratuais, provocando prejuízo aos usuários dos serviços.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
11	Comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade, confidencialidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do

		contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
12	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da contratante.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
13	Percentual de glosa mensal de 30% cinco vezes em um período de 06 meses	Multa de 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, declaração de inexecução parcial do Contrato e rescisão contratual.
14	Ocorrência de 10 (seis) Glosas, em qualquer porcentagem, durante o período de 12 (doze) meses	Multa de 5% do valor total do Contrato, declaração de inexecução parcial do Contrato e rescisão contratual.
15	Manipular, por quaisquer meios ou estratégias, indicadores de níveis de serviço e/ou relatórios de serviço e/ou bases de dados das ferramentas de gerenciamento de serviços e monitoramento do ambiente tecnológico de modo a alterar e/ou interferir indevidamente nos resultados dos serviços prestados e/ou nas avaliações de qualidade e/ou nos níveis de serviço.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993. Multa de 5% do valor total do Contrato, declaração de inexecução parcial do Contrato e rescisão contratual.
16	Utilizar as dependências e/ou os recursos do CONTRATANTE para fins estranhos à execução do objeto do CONTRATO e/ou em desacordo com as instruções e normas internas do CONTRATANTE.	Advertência Em caso de reincidência, multa de 1% do valor total do Contrato.
17	Deixar de cumprir determinação e/ou instrução formal do CONTRATANTE, inclusive as emitidas pela equipe de fiscalização do CONTRATO.	Advertência Em caso de reincidência, multa de 1% do valor total do Contrato.
18	Agir com dolo ou má-fé durante a execução contratual perante os compromissos assumidos contratualmente. Assim como praticar atos de má-fé ciente das consequências que possam vir a ocorrer, ou praticá-los de modo beneficiar-se de algo.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993. Multa de 5% do valor total do Contrato, declaração de inexecução parcial do Contrato e rescisão contratual.
19	Deixar de efetuar quaisquer despesas diretas e/ou indiretas de sua responsabilidade relacionadas à execução do CONTRATO.	Advertência Caso a situação não seja regularizada, multa de 1% do valor total do Contrato.
20	Deixar de cumprir, violar ou implementar rotinas em desconformidade com a Política de Segurança da Informação - POSIC, do CONTRATANTE.	Advertência Em caso de reincidência, multa de 1% do valor total do Contrato.
21	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 1% do valor total do Contrato.
22	Deixar de indicar novo preposto, quando solicitado a substituição, no prazo de até 10 (dez) dias úteis.	Após o limite de 10 dias úteis, aplicar-se-á multa de 1,0% do valor total do Contrato.

Tabela: Lista não exaustiva de sanções

- 22.15. Cabe ao Gestor do Contrato e/ou à Autoridade Administrativa competente, considerando o princípio da razoabilidade e proporcionalidade, a discricionariedade na aplicação das sanções contidas na tabela acima.
- 22.16. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:
- 22.16.1. tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- 22.16.2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- 22.16.3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
- 22.17. 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.
- 22.18. 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.
- 22.18.1. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 22.19. 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.
- 22.20. 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.
- 22.21. 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.
- 22.22. 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.
- 22.23. 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.
- 22.24. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

23. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

23.1. REGIME, TIPO E MODALIDADE DA LICITAÇÃO:

23.2. O objeto deste Termo de Referência se caracteriza como **serviço de natureza continuada** em função da sua essencialidade e habitualidade para o CONTRATANTE, ou seja, uma eventual paralisação desses serviços pode implicar prejuízos às atividades do CONTRATANTE.

23.3. Nos termos do art. 15 da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05/2017:

"os serviços prestados de forma contínua são aqueles que, pela sua essencialidade, visam atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público ou o funcionamento das atividades finalísticas do órgão ou entidade, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional".

23.4. Quanto ao tipo de serviço, em conformidade com o art. 1º da Lei nº 10.520/2002, com o Decreto nº 10.024/2019, com o art. 14 da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05/2017 e com o subitem 11.1.5 do Anexo I da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, o objeto pretendido enquadra-se como Serviço Comum por apresentar, independentemente de sua complexidade, "padrões de desempenho e qualidade que possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado".

23.5. Os serviços serão prestados **sem dedicação exclusiva** de mão de obra, desta forma, a CONTRATADA não poderá compartilhar os recursos humanos para execução simultânea de outros contratos. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta, pois constitui-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes, portanto, às categorias funcionais abrangidas no plano de cargos desta Autarquia Federal.

23.6. Não é permitido o compartilhamento de mão de obra entre os serviços contratados,

23.7. A contratação para execução indireta de serviços será realizada pelo regime de "empreitada por preço unitário", onde se contrata a execução de um serviço por preço certo de unidades determinadas (alínea "b" no inciso VIII do art. 6º da Lei nº 8.666/1993).

23.8. Considerando a natureza dos serviços e o disposto no parágrafo único do art. 25 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019, a licitação será realizada na **modalidade Pregão Eletrônico do tipo Menor Preço Global**.

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

23.10. Os critérios de qualificação econômico-financeira a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no edital.

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

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

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

23.13. 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.

23.14. 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.

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

23.16. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão apresentar atestado de vistoria assinado pelo servidor responsável;

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

23.17. CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PARA A HABILITAÇÃO

23.18. A comprovação de capacidade técnica será realizada individualmente para cada item.

23.18.1. Para efeito de comprovação da qualificação técnica, a LICITANTE deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, emitido (s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, comprovando a execução de serviços (já executados ou em execução) em características e quantidades compatíveis com o objeto da presente licitação;

23.18.2. Entende-se como objeto similar os serviços de sustentação, melhoria contínua de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC que guardem relação com as atividades descritas neste Termo de Referência, em ambientes compatíveis com o existente na Previc (Parque Tecnológico), por prazo não inferior a 12 (doze) meses.

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

ID	REQUISITO
1	Operação de processos de Gerenciamento de Requisições, Incidentes, Problemas, Mudanças e de Configuração de acordo com as boas práticas contidas na biblioteca ITIL v.3 ou v.4, sendo no mínimo 100 atendimentos mensais prestados.
2	Implantação, operação e monitoramento de serviços de TI por meio de NOC (Network Operation Center), utilizando soluções de monitoramento de infraestrutura de serviços de TI e soluções de performance de aplicações e de segurança da informação
3	Garantia de disponibilidade de sistemas críticos não inferior a 97% em um período de 24 meses
4	Administração, configuração e sustentação em SGBD - Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados, MSSQL Server 2012 ou superior
5	Administração, configuração e sustentação em Microsoft Exchange em ambiente híbrido (nuvem e on-premises) com, no mínimo (800 oitocentas) caixas postais
6	Administração, configuração e sustentação a servidores, operando em ambiente computacional virtualizado por meio de Hyper-V, constituído de, no mínimo, 130 (cento e trinta) servidores de rede virtuais suportados pela plataforma
7	Administração, configuração e sustentação a redes em ambiente computacional constituído de switches core em alta disponibilidade, com tecnologia Gigabit Ethernet ou superior
8	Administração, configuração e sustentação de solução de armazenamento, em ambiente computacional constituído de SAN (Storage Area Network), composta por solução de armazenamento corporativa (storage) com capacidade total mínima de armazenamento de 70 TB.
9	Administração, configuração e sustentação de: filtro de conteúdo web; Sistema de Prevenção a Intrusão - IPS; antivírus/antimalware; acesso remoto e VPN do tipo IPSec/SSL; sistema de Balanceamento de Carga; Next Generation Firewall (NGFW) baseado em hardware (appliance físico)
10	Tratamento de incidentes de segurança da informação
11	Administração, configuração e tratamento de rotinas de Backup com o NetBackup e armazenamento em disco rígido e em fitas LTO
12	Administração, configuração e sustentação de serviços baseados em virtualização
13	Gerenciamento de projetos seguindo as boas práticas de modelos de referência como PMBOK, Prince2, MGP-SISP, entre outros

14	Fornecimento, implantação, administração e suporte técnico do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI a ser fornecido ou mantido, contemplando todos os requisitos técnicos da solução ITSM previstos no Anexo N - Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI - ITSM
----	--

Tabela - Critérios de qualificação técnica

- 23.19. Deve ser entregue uma lista de verificação (*checklist*) relacionando os DOCUMENTOS apresentados com os requisitos de qualificação técnica, seguindo a Tabela de Critérios de qualificação técnica.
- 23.20. O(s) ATESTADOS deverão referir-se a serviços prestados no âmbito da atividade econômica principal ou secundária especificada no contrato social vigente do LICITANTE.
- 23.21. 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/MPDG n. 5, de 2017.
- 23.22. Poderá ser apresentado mais de um atestado relativamente ao mesmo quesito de capacidade técnica, quando estes forem necessários para a efetiva comprovação da aptidão solicitada.
- 23.23. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, tais como 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.
- 23.24. No caso de atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito privado, não serão admitidos aqueles de empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da licitante proponente, assim consideradas as empresas controladas ou controladoras da mesma, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócia ou possua vínculo com a empresa emitente.
- 23.25. As licitantes estão cientes das punições legais e cabíveis no caso de informações que não condizem com a realidade técnica, em que o CONTRATANTE, através de servidores designados para este fim, se reserva o direito de diligenciar junto à pessoa jurídica que emitiu o Atestado de Capacidade Técnica com vistas à comprovação das informações prestadas.
- 23.26. A área técnica do CONTRATANTE poderá realizar diligência, a fim de complementar informações ou de comprovar a veracidade do(s) atestado(s) de capacidade técnica apresentado(s) pela LICITANTE vencedora do certame, quando poderá ser requerida cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove inequivocamente que a prestação de serviços apresentados no atestado foram executados.

24. ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS

- 24.1. Conforme orientado na Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, quanto ao dimensionamento da contratação de acordo com o ambiente tecnológico da CONTRATANTE, foi levado em consideração todo o atual ambiente de infraestrutura de TIC, o quantitativo histórico de chamados, as soluções e necessidades de segurança, a complexidade do ambiente, a quantidade de sistemas e o parque tecnológico.
- 24.2. A planilha salarial de referência publicada pela Secretaria de Governo Digital (SGD/ME) periodicamente, disponível em Portal.Gov.br e visa estabelecer uma fonte confiável e robusta para precificação do insumo de maior relevância na prestação dos serviços de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC, qual seja, os balizadores de custos de utilização dos perfis profissionais.
- 24.3. A estimativa de preços da contratação foi elaborada consonância com as disposições da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, em especial relacionado ao item 26.1.3 da referida Portaria, que estabelece o valor máximo do Fator-K que deverá ser adotado nas estimativas de composição do valor mensal de referência nesse modelo. A partir desse valor, e tendo como premissa os valores salariais de referência do ANEXO II da Portaria, bem como os quantitativos de cada perfil estimados pela PREVIC, foi possível calcular o Valor Estimado Mensal das Categorias e consequentemente o Valor Estimado Mensal dos Serviços.
- 24.3.1. Conforme Portaria SGD/ME nº 4.668 de 23 de maio de 2022, o Fator-k a ser utilizado deve ser de **2,35 (dois inteiros e trinta e cinco centésimos)**.
- 24.4. Desse modo, a elaboração da pesquisa salarial publicada pela SGD cumpre todos os requisitos constantes da Instrução Normativa Seges/ME nº 73, de 2020, com o intuito de desonerar os órgãos e entidades da administração pública da realização de procedimento adicional para composição do preço de referência relacionado à alocação de perfis profissionais.
- 24.4.1. Não obstante, foi realizada pesquisa de preços junto ao site Portal de Preços do Governo Federal (Doc. SEI nº 0503914) e junto ao mercado privado (Doc. SEI nº 0503920), apenas para referência.
- 24.4.1.1. Os valores referentes a pesquisa supracitada estão listados no documento "Planilha de cotações e justificativa e análise crítica de preços", anexo a este Termo de Referência (Doc. SEI nº 0503907).
- 24.5. Desta forma, os valores totais estimados para a contratação constam da tabela abaixo:

Grupo	Nº Item	Natureza de Despesa	Categoria	Cód. Identificação de Perfil	Quantidade de profissionais	Total mensal Previsto por item	Total mensal Previsto por grupo
Único	1	33904010 - Suporte a usuário de TIC	Central de Serviços	TECSUP-02	5	R\$ 21.132,14	R\$ 161.355,16
	2		Banco de Dados	ABD-02	1	R\$ 15.289,12	
	3	33904011 - Suporte de Infraestrutura de TIC	Aplicações, virtualização e nuvem	ASO-02	3	R\$ 33.753,71	
	4		Backup	ASISA-02	1	R\$ 11.836,69	
	5		Redes	ARED-03	2	R\$ 33.397,45	
	6		Segurança da Informação	ASEG-02	2	R\$ 34.109,36	
	7		DevOps	ASISA-02	1	R\$ 11.836,69	
Total de profissionais					15	Total Mensal Estimado	R\$ 161.355,16
						Total Anual Estimado	R\$ 1.936.261,91
						Total em 24 meses	R\$ 3.872.523,83

Tabela: Estimativa de Preços

- 24.6. O valor de referência máximo aceito para essa contratação é de **R\$ 3.872.523,83 (três milhões, oitocentos e setenta e dois mil quinhentos e vinte e três reais e oitenta e três centavos)** no período de 24 (vinte e quatro) meses.

24.7. Entende-se que divulgação dos valores máximos aceitáveis para a contratação no presente processo não tem o potencial de oferecer risco à escolha da proposta mais vantajosa para a Superintendência Nacional de Previdência Complementar e para o interesse público.

25. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

25.1. *As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:*

25.1.1. **Programa de Trabalho:** 09.122.2110.2000.0001 - ADMINISTRAÇÃO DA UNIDADE

25.1.2. **Natureza da Despesa:** 33.90.40.10 SUPORTE A USUARIOS DE TIC / 33.90.40.11 SUPORTE DE INFRAESTRUTURA DE TIC

25.1.3. **Plano de Trabalho Resumido (PTRES):** 204627

25.1.4. **Plano Orçamentário:** 0002

25.1.5. **Fonte:** 0174

Obs.: Os itens referentes ao Modelo de TR da AGU finalizam aqui. Os itens abaixo, são de inclusão da CGTI\DIRAD para melhor definição e detalhamento da contratação.

26. ALINHAMENTO AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO INSTITUCIONAIS

26.1. A presente proposta de contratação está alinhada com o Planejamento Institucional e visa contribuir para o alcance do objetivo elencado no atual Plano Estratégico da Previc.

26.2. Segundo o Planejamento Estratégico da Previc, publicado na Portaria nº 266, de 17 de junho de 2020, em sua perspectiva de eficiência administrativa, é um objetivo do Ministério: "Objetivo N1 - Intensificar uso de tecnologia nos processos de trabalho e de supervisão.

26.3. Este Termo de Referência também está alinhado com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI 2020 - 2022, assim como possui registro no Plano Anual de Contratações 2022.

26.4. Segue abaixo a tabela de alinhamento estratégico:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
N1	Intensificar uso de tecnologia nos processos de trabalho e de supervisão.
ALINHAMENTO AO PDTIC 2020-2022	
ID	Item do PDTIC
N40	Contratação/Renovação de infraestrutura e softwares para manutenção do ambiente tecnológico da PREVIC
ALINHAMENTO AO PAC 2022	
Item	Descrição
69	SERVICOS DE GERENCIAMENTO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DAINFORMACAO E COMUNICACAO (TIC)

Tabela: Alinhamentos de planejamento institucionais

27. PLANILHAS DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

27.1. O modelo de Proposta de Preços e a Planilha de Custos e Formação de Preços, que constam no Anexo K, são importantes ferramentas que contribuem para a análise crítica da composição dos preços unitários e total, com vistas a mitigar a assimetria de informações e auxiliar na eventual realização de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

27.2. Na fase de aceitação da proposta, a LICITANTE deverá apresentar Planilhas de Custos e Formação de Preços de profissionais compatíveis com os perfis exigidos neste Termo de Referência - Anexo A, com o objetivo de demonstração de exequibilidade do Fator-K referente ao lance concedido na licitação.

27.3. A LICITANTE deverá apresentar uma planilha separada para cada perfil profissional, conforme respectivas categorias de serviço conforme Anexo A. Serão aceitos perfis profissionais diferentes, mas que correspondam aos serviços contratados, bem como às exigências de formação, conforme Anexo A.

27.4. Conforme Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, as Planilhas de Custos e Formação de Preços deverão ser elaboradas para cada item conforme estrutura mínima do ANEXO K - MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS.

28. DA RESCISÃO CONTRATUAL

28.1. A inexecução total ou parcial do contrato poderá ensejar a sua rescisão, conforme o disposto nos artigos 77 a 80 da Lei nº 8.666/93;

28.2. Entende-se por inexecução total o não início da prestação dos serviços após 30 dias além do prazo definido;

28.3. Entende-se por inexecução parcial o atraso na prestação dos serviços dentro do prazo previsto;

28.4. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do procedimento, assegurado o contraditório e a ampla defesa;

28.5. A rescisão do contrato poderá ser:

28.6. Determinada por ato unilateral e escrito da CONTRATANTE nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei n.º 8.666/93, mediante notificação por meio de ofício entregue diretamente ou por via postal, com prova de recebimento, sem prejuízo das penalidades previstas no contrato;

28.7. Amigável, por acordo entre as partes, mediante a assinatura de termo aditivo ao contrato, desde que haja conveniência para a PREVIC;

28.8. Judicial, nos termos da legislação em vigor.

28.9. A rescisão unilateral ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente;

28.10. Quando a rescisão ocorrer com base nos incisos XII a XVII do artigo 78 da Lei nº 8.666/93, sem que haja culpa da empresa contratada, ela será ressarcida dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, tendo direito a:

28.11. Devolução de garantia, se cabível;

28.12. Pagamentos devidos pela execução do contrato até a data da rescisão;

28.13. Pagamento do custo da desmobilização.

29. DO AGRUPAMENTO DE ITENS

29.1. O objeto deste TR envolve serviços especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação na área de Operação, com monitoramento do ambiente em serviços de Sustentação e Administração, Gerenciamento de Redes e Segurança de TIC, Serviços de Virtualização, Servidores, Rede SAN, Backup, Serviços de Diretório, Administração de Banco de Dados, Internet Web, Mensageria e Colaboração e Suporte a Instalações Físicas de TIC, dispostos em 7 (sete) itens.

29.2. Este modelo de contratação está disciplinado pela Portaria nº 6.432, de 15 de junho de 2021, da Secretaria de Governo Digital, do Ministério da Economia - SGD/ME, a qual entende-se que os serviços de operação de infraestrutura, bem como o atendimento a usuários de TIC, compreendem a prestação de serviços técnicos relacionados à segurança da informação, intercomunicação e rede de comunicação de voz e dados, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de backup, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional. A operação de infraestrutura de TIC é um serviço fundamental para a garantia da disponibilidade, integridade, resiliência e segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseados em TIC do órgão. Já o atendimento a usuários de TIC compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários do órgão.

29.3. A contratação deve ser de grupo único, em virtude das características dos serviços, sendo todos os itens voltados para execução da sustentação e melhoria contínua da infraestrutura de TIC da PREVIC, composto de itens contratuais que possuem correlação e interdependência para adequada execução dos serviços.

29.4. Do ponto de vista administrativo, no Acórdão 5301/2013 - Segunda Câmara - TCU entendeu como legítima a reunião em grupo de elementos de mesma característica, quando a adjudicação por itens isolados onerar "o trabalho da administração pública, sob o ponto de vista do emprego de recursos humanos e da dificuldade de controle, colocando em risco a economia de escala e a celeridade processual", o que pode comprometer a seleção da proposta mais vantajosa.

29.5. Portanto, dada a complexidade da solução de TIC definida neste TR e nos estudos preliminares, além dos custos operacionais de pessoal envolvido na Contratante, para a gestão dos serviços contratados, torna-se mais vantajoso para a Administração Pública a contratação de um fornecedor único para as atividades que envolvem a solução, objeto desta contratação.

30. DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

30.1. A empresa contratada ficará obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

31. DA IMPLANTAÇÃO DOS SISTEMAS DE CHAMADOS E MONITORAMENTO

31.1. Com o início da prestação de serviços pela CONTRATADA, deverá ser implementado no ambiente da CONTRATANTE as soluções de tecnologia a seguir:

31.1.1. Sistema de Controle de Chamados (ITSM), nos termos do subitem 47.2 deste TR.

31.1.2. Ambiente de monitoramento do NOC (*Network Operations Center*);

32.

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

INTEGRANTES TÉCNICOS	INTEGRANTE REQUISITANTE	INTEGRANTE ADMINISTRATIVO
ALEXANDRE CRUSCA POZZTTI Coordenador de Infraestrutura SIAPE: 2006113	WENDEL MARTINEZ CARVALHO Analista Administrativo SIAPE: 1912649	NILTON RICARDO GUIMARÃES S. CUNHA Técnico Administrativo SIAPE: 1749960

33. APROVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

33.1. Aprova-se o presente Termo de Referência e seus anexos:

- ANEXO A - PERFIS PROFISSIONAIS E CERTIFICAÇÕES MÍNIMAS
- ANEXO B - CATÁLOGO DE SERVIÇOS TÉCNICOS
- ANEXO C - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO - NMS E INDICADORES DE DESEMPENHO MÍNIMOS
- ANEXO D - ITENS DE DESCONFORMIDADE TÉCNICA
- ANEXO E - PARQUE TECNOLÓGICO
- ANEXO F - SISTEMAS
- ANEXO G - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO
- ANEXO H - MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA
- ANEXO I - DECLARAÇÃO DE VISTORIA
- ANEXO J - DECLARAÇÃO DE RECUSA DE VISTORIA
- ANEXO K - MODELOS DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS
- ANEXO L - DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS
- ANEXO M - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO
- ANEXO N - FERRAMENTA ITSM

ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

34. ANEXO A - PERFIS PROFISSIONAIS E CERTIFICAÇÕES MÍNIMAS

34.1. REQUISITOS DA EQUIPE DE SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA, ESCOLARIDADE, CERTIFICAÇÕES E EXPERIÊNCIA MÍNIMAS.

34.2. A tabela a seguir demonstra a relação entre as categorias de serviço (itens contratuais) e os quantitativos de cada perfil considerados para fins da estimativa da demanda, conforme Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021.

34.3. Para garantir a qualidade dos serviços prestados, a equipe da CONTRATADA deve ser formada por profissionais com alta capacidade, comprovada por meio de escolaridade superior na área de tecnologia da informação e experiência profissional, conforme tabela abaixo.

34.4. Certificações na área correspondente poderão ser utilizadas como tempo de experiência, a critério da CONTRATANTE.

34.5. CATEGORIA DE SERVIÇOS:

34.5.1. As categorias abaixo definem as principais atividades de cada ilha de conhecimento, objeto da contratação.

34.5.2. Além das características de cada uma das atividades abaixo, todos os profissionais devem ter as seguintes características básicas:

34.5.3. A descrição das atividades não é exaustiva e taxativa. Trata-se de lista exemplificativa. Desta forma, pode ser solicitado a execução de outras atividades correlatas a cada ilha de conhecimento.

34.5.4. Não será aceito que um profissional desempenhe as atribuições de outro, atuando em duas ilhas de conhecimento ao mesmo tempo.

34.5.5. A vedação do item anterior não significa que não possa haver auxílio entre membros da equipe. De fato, a cooperação é imprescindível para a correta prestação das atividades de infraestrutura de TIC da CONTRATANTE.

34.6. Central de Serviços:

Nº Item	Categoria	Descrição	Quantidade total de profissionais	CBO	Denominação do perfil	Quantidade por Perfil
1	Central de Serviços e Monitoramento	A Central de Serviços de Infraestrutura atua como Service Desk especializado, organizando e coordenando as operações de suporte dos ambientes gerenciados sob responsabilidade técnica da CONTRATADA. Envolve componentes como planejamento e administração, provisionamento de serviços, monitoração e garantia de entrega. Executa as funções de segundo nível de atendimento, e Network Operations Center (NOC). O serviço compreende também atividades relacionadas ao acompanhamento, controle e administração de salas e ambientes seguros, sistemas de controle de acesso físico, Salas de Switches e salas que hospedam e suportam serviços e ativos de infraestrutura de TIC do CONTRATANTE. Análise e mapeamento dos processos ITIL® v.3 ou v.4; Implementação das boas práticas do ITIL® v.3 ou v.4 e outras normas e bibliotecas de referência para o gerenciamento de serviços de TIC; Implementação, manutenção e customização de fluxos de processos na ferramenta de ITSM e/ou outra ferramenta utilizada no gerenciamento de serviços de TIC.	5	3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Pleno	5
Principais Atividades						
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação						
<ul style="list-style-type: none"> - Executar as funções de primeiro e segundo nível de atendimento, e Network Operations Center (NOC). - Intervenção e manutenção remota mediante a autorização do usuário; - Substituição e remanejamentos de módulos e equipamentos; - Instalação e configuração de softwares em microcomputadores e notebooks de usuários da PREVIC; - Geração de imagens (backup) de sistemas operacionais e de arquivos dos usuários finais armazenados em endpoints; - Identificação e resolução de problemas relacionados a cabos de dados e conectores; - Manutenção preventiva de microcomputadores, incluindo: <ul style="list-style-type: none"> - Verificar se a nomenclatura das estações e impressoras está de acordo com os padrões adotados na PREVIC; - Verificar se os grupos padrões estejam dentro do grupo administradores; - Reportar à PREVIC qualquer inconformidade identificada na estação de trabalho em atendimento; - Verificar se a ferramenta antivírus está instalado e atualizado; - Adicionar estações ao domínio de rede; - Verificar se o pacote padrão de software adotado pela PREVIC está instalado e atualizado. - Realizar análise de equipamentos quando solicitado; - Atendimento de chamados; - Atendimento de ligações de usuários (não é permitido uso de Headsets); - Criar procedimentos técnicos e disseminar conhecimento; - Criação e atualização de base de conhecimento sobre atendimento a usuários; - Elaborar manuais relacionados a atendimento a usuários sempre que solicitado pela equipe de fiscalização do contrato; - Atuação em outras atividades relacionadas. 						
Perfil		Qualificação Mínima				
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Pleno		<ul style="list-style-type: none"> - Curso Técnico completo ou Curso Superior completo ou em andamento na área de informática - Três anos de experiência em atividades de suporte técnico em nível de configuração, software básico e aplicativos de automação de escritório; - Possuir Certificação ITIL® v3 Foundations; - Conhecimento técnico em ambiente Windows e Microsoft Office; - Domínio avançado em manutenção e configuração de ambientes Microsoft Windows10/11 (plataformas 32 e 64 bits); - Conhecimento técnico do ambiente Internet e Intranet, - Conhecimento de manutenção de hardware (desktops e notebooks) em nível avançado; - Conhecimento de rede de computadores em nível avançado; - Experiência em ambientes de rede local Windows, - Conhecimento em redes de computadores, com e sem fio, protocolo TCP/IP, criptografia e segurança de redes; - Conhecimento em Serviços de Diretórios Active Directory, serviços DNS/WINS, DHCP e IAS; - Experiência no trato de softwares de correio eletrônico, antivírus, etc.; - Domínio das atividades de instalação, configuração e customização de softwares ou produtos em estações de trabalho; - Domínio das atividades de instalação, configuração e troca de insumos de impressoras, scanners, plotters, etc.; - Experiência na detecção de problemas em componentes de hardware, tais como: placas, cabos, conectores, drivers, fontes, monitores, etc.; 				

- Dinamismo para atuar com atendimento a usuários;
- Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- Capacidade de engajamento à missão e diretrizes de atendimento.

34.7. Banco de Dados

Nº Item	Categoria	Descrição	Quantidade total de profissionais	CB
2	Banco de Dados	Os serviços de sustentação e melhoria contínua de Banco de Dados compreendem as atividades de projeto, criação, instalação, configuração, parametrização, suporte, tuning, segurança, suporte, manutenção e monitoramento de bancos de dados em ambiente físicos, virtualizados, híbridos ou em nuvem, incluindo apoio na disponibilização/provisionamento de dados para geração de painéis informacionais.	1	2125

Principais Atividades

- Atender os chamados de 3º nível que envolvam a sua área de atuação;
- Elaborar relatórios sobre o ambiente de banco de dados, incluindo relatório de erros, de desempenho e de atividades;
- Elaborar e revisar de documentos operacionais, gerenciais e de desempenho;
- Instalar softwares de baixa, média e alta complexidade;
- Gerenciar a ferramenta Integration Services da Microsoft;
- Gerenciar bando de dados em Cluster;
- Monitorar disponibilidade do SGBDs e de serviços que dependam de seu bom funcionamento;
- Acompanhar as migrações tecnológicas, novas instalações e outras demandas junto com a área responsável ou com empresas terceiras;
- Analisar e buscar por correções para as falhas, erros e alertas;
- Identificar e relatar atualizações e correções tecnológicas;
- Aplicar eventuais correções autorizadas pelo fiscal requisitante;
- Criar Scripts de automação e de monitoração dos servidores;
- Administrar a utilização de recursos dos servidores de banco de dados;
- Realizar exportação/importação de dados conforme solicitado pelo fiscal requisitante ou gestor do contrato;
- Criar usuários e grupos e administrar perfis de acesso;
- Criar e executar consultas personalizadas quando solicitado;
- Criar / Atualizar modelos de dados;
- Criar / Atualizar Modelo Entidade Relacionamento - MER;
- Instalar, configurar e realizar manutenção de bases de dados;
- Criar rotinas de backup e restore de informações.
- Realizar backup e restore de base de dados, conforme solicitação da CONTRATANTE;
- Manter alta disponibilidade HA/DR (SQL Server Always On);
- Realizar Performance Tuning;
- Executar todos os projetos referentes a banco de dados que forem solicitados;
- Criar procedimentos técnicos e disseminar conhecimento;
- Incluir e atualizar informações da Base de Conhecimento;
- Criar e atualizar base de conhecimento sobre todas as atividades e projetos relacionados a Banco de Dados;
- Elaborar manuais relacionados a Banco de Dados sempre que solicitado pela equipe de fiscalização do contrato;
- Todas as atividades acima relacionadas devem ser prestadas tanto no ambiente interno da CONTRATANTE quanto em ambientes de nuvem.

Perfil	Qualificação Mínima e Certificações
Administrador de Banco de Dados - Pleno	<ul style="list-style-type: none"> - Possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação, acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula. - Experiência mínima de 3 (três) anos na administração de bancos de dados MS SQL Server (versão 2012 e superior); - Experiência com operação de banco de dados PostgreSQL (versão 8 ou superior) e MySQL (versão 5.3 ou superior); - Conhecimento básico sobre operação de banco de dados Oracle e sistemas operacionais Windows e Linux; - Experiência no uso de recursos de ODI e de ferramentas de ETL, Integration Services, Visual Studio, SQL Server e Power BI ; - Inglês intermediário, suficiente para compreender manuais de instrução, roteiros de execução de comandos, scripts e FAQs; - Possuir certificação ITIL® v4; - Microsoft MCSA SQL Server ou equivalente; - Desejável certificação Microsoft MCSE SQL Server ou equivalente.

34.8. Aplicações, virtualização e nuvem

Nº Item	Categoria	Descrição	Quantidade total de profissionais	CBO
3	Aplicações, virtualização e nuvem	Compreende as atividades de administração, gerenciamento, sustentação, instalação e dimensionamento e capacidade de servidores de aplicação, bem como, as ferramentas de sustentação e administração de servidores de aplicação e de orquestração de containers Docker e suas ferramentas de gestão; realização de deploy e publicação de versões de aplicação e sistemas de informação em ambientes de hospedagem de aplicações, contemplando ainda a manutenção, sustentação e administração dos ambientes de hospedagem das aplicações do CONTRATANTE, podendo todas as atividades serem realizadas em servidores on-premises ou em nuvem. Compreende a instalação, manutenção, sustentação, configuração e administração de sistemas operacionais de servidores de rede do CONTRATANTE. Compreende as atividades de administração, gerenciamento, sustentação e instalação de serviços de virtualização e cloud, englobando administração de virtualização de servidores, redes, desktops, sistemas operacionais (containers), sistemas de armazenamento, on-premises e/ou em nuvem.	3	212315

Principais Atividades

Analista de ambiente Microsoft - Virtualização Hyper-V e Windows Server

- Atender os chamados de 3º nível que envolvam a sua área de atuação;
- Elaborar relatórios sobre o ambiente Windows, incluindo relatório de erros, de desempenho e de atividades;
- Elaborar e revisar documentos operacionais, gerenciais e de desempenho;
- Monitorar e manter em funcionamento o ambiente Windows da PREVIC, incluindo as máquinas físicas virtualizadoras Hyper-V e as máquinas virtuais que rodam o sistema operacional;
- Monitorar e manter em funcionamento os diversos serviços típicos do ambiente Windows implementados na rede PREVIC, tais como Active Directory, DNS, System Center (Config Manager), Hyper-V Stand Alone e Hyper-V Clusterizado (Failover Clustering + VMM), Fileserver Clusterizado, etc;
- Monitorar e manter em funcionamento os servidores físicos do CPD da PREVIC, utilizados como hosts dos virtualizadores Hyper-V;
- Manter-se informado sobre o lançamento de patches de segurança, atualizações de versão de sistema operacionais e de componentes do sistema, cumulative updates, validade c

- mutações nos meios de contato com os fornecedores e fabricantes, e demais componentes relacionados ao ambiente Windows da PREVIC;
- Notificar tempestivamente ao serviço de suporte a clientes e aos demais interessados da área de TI sobre eventuais interrupções nos serviços de virtualização Hyper-V e nos servi Server, incluindo os seus respectivos serviços;
- Executar procedimentos diários de verificação dos serviços de ambiente Windows, com análise de logs e de alertas;
- Executar procedimentos de resposta para incidentes de segurança de rede, mantendo a devida comunicação com as demais áreas da TI e de segurança;
- Executar procedimentos de rotina nos serviços e nos servidores e virtualizadores Windows Server/Hyper-V, incluindo atualização periódica das ferramentas de monitoramento de softwares e de firmwares, aplicações de patches de segurança e de cumulative updates, etc;
- Executar rotinas periódicas de recuperação de desastres;
- Auxiliar a equipe de redes LAN/WAN a manter atualizado o inventário de ativos de TIC da PREVIC;
- Manter atualizada a documentação técnica referente à estrutura de virtualização da autarquia, incluindo seus diagramas de rede, memoriais descritivos, grupos de acesso, etc., a periodicamente a base de conhecimento da ferramenta de ITSM, quanto aos procedimentos técnicos associados a sua área de atuação;
- Manter atualizado o banco de senhas de acesso da CGTI/PREVIC, zelando por sua segurança e por seu controle de acesso;
- Acompanhar a prestação de serviços no interior da sala do CPD, quando necessário a intervenção em ativos como servidores físicos e demais componentes integrados ao ambien
- Auxiliar os técnicos de suporte de segundo nível na prestação de serviços de instalação ou mudança de configuração de pontos de rede e de estações de trabalho, seja via remota, grupos de acesso no AD, criação de políticas de grupo (GPO) ou mecanismos de push de ferramentas como o System Center, seja por meio de fornecimento de imagens padronizac
- Atender os chamados técnicos abertos pelas áreas demandantes, visando implementar ou modificar as configurações do ambiente Windows da PREVIC;
- Abrir e acompanhar chamados técnicos abertos junto a fornecedores e fabricantes de equipamentos, prestadores de serviços de manutenção e assistência técnica e fornecedores: ambiente Windows da PREVIC;
- Monitorar as condições ambientais da sala de CPD, incluindo o funcionamento de equipamentos de ar-condicionado e de sistemas de suprimento de energia elétrica (nobreak).
- Analisar documentos técnicos e manuais das soluções de sua responsabilidade, mesmo em outra língua.
- Executar todos os projetos referentes a sistemas operacionais Windows que forem solicitados;
- Criar procedimentos técnicos e disseminar conhecimento;
- Incluir e atualizar informações da Base de Conhecimento;
- Criar e atualizar base de conhecimento sobre todas as atividades e projetos relacionados a Sistemas Operacionais;
- Elaborar manuais relacionados ao ambiente Microsoft sempre que solicitado pela equipe de fiscalização do contrato;
- Todas as atividades acima relacionadas devem ser prestadas tanto no ambiente interno da CONTRATANTE quanto em ambientes de nuvem.

Analista de ambiente Microsoft - Windows Server, mensageria e comunicação corporativa

- Monitorar e manter em funcionamento o ambiente Windows da CONTRATANTE, em especial as máquinas virtuais que rodam o sistema operacional Windows Server relacionadas comunicação corporativa da plataforma Microsoft;
- Monitorar e manter em funcionamento os diversos serviços típicos do ambiente de sistemas operacionais Windows Server e mensageria e comunicação corporativa Microsoft, ta System Center (Configurations and Operations Manager), Exchange (domínio local e Microsoft 365), Microsoft Teams e integração com pacote Office (local e Office 365);
- Manter-se informado sobre o lançamento de patches de segurança, atualizações de versão de sistema operacionais e de componentes do sistema, cumulative updates, validade c mudanças nos meios de contato com os fornecedores e fabricantes, e demais componentes relacionados ao ambiente Windows e de mensageria e comunicação corporativa da PR
- Notificar tempestivamente ao serviço de suporte a clientes e aos demais interessados da área de TI sobre eventuais interrupções nos servidores virtuais Windows Server e no ser comunicação corporativa, incluindo os seus respectivos serviços;
- Executar procedimentos diários de verificação dos serviços de ambiente Windows e de mensageria e comunicação corporativa, com análise de logs e de alertas;
- Executar procedimentos de resposta para incidentes de segurança de rede, mantendo a devida comunicação com as demais áreas da TI e de segurança;
- Executar procedimentos de rotina nos serviços e nos servidores Windows Server, incluindo atualização periódica das ferramentas de monitoramento de rede, atualizações de soft aplicativos de patches de segurança e de cumulative updates, etc;
- Executar rotinas periódicas de recuperação de desastres;
- Auxiliar a equipe de redes LAN/WAN a manter atualizado o inventário de ativos de TIC da CONTRATANTE;
- Manter atualizada a documentação técnica referente à estrutura de mensageria e comunicação corporativa da autarquia, incluindo seus diagramas de rede, memoriais descritivo: como alimentar periodicamente a base de conhecimento da ferramenta de ITSM, quanto aos procedimentos técnicos associados a sua área de atuação;
- Manter atualizado o banco de senhas de acesso da CGTI/PREVIC, zelando por sua segurança e por seu controle de acesso;
- Auxiliar os técnicos de suporte de segundo nível na prestação de serviços de instalação ou mudança de configuração de pontos de rede e de estações de trabalho, seja via remota de grupos de acesso no AD, criação de políticas de grupo (GPO) ou mecanismos de push de ferramentas como o System Center, seja por meio de fornecimento de imagens padroni
- Atender os chamados técnicos abertos pelas áreas demandantes, visando implementar ou modificar as configurações do ambiente Windows e de mensageria e comunicação corq
- Abrir e acompanhar chamados técnicos abertos junto a fornecedores e fabricantes de equipamentos, prestadores de serviços de manutenção e assistência técnica e fornecedores: ambiente Windows e de mensageria e comunicação corporativa da CONTRATANTE.
- Executar todos os projetos referentes a sua área de atuação que forem solicitados;
- Criar procedimentos técnicos e disseminar conhecimento;
- Incluir e atualizar informações da Base de Conhecimento;
- Todas as atividades acima relacionadas devem ser prestadas tanto no ambiente interno da CONTRATANTE quanto em ambientes de nuvem.

Analista de ambiente Linux e monitoramento de ambiente (Zabbix)

- Monitorar e manter em funcionamento o ambiente Linux da PREVIC, incluindo os diversos serviços típicos deste ambiente implementados na rede da CONTRATANTE, tais como s (Proxy Web), Postfix, Apache WebServer; cofre de senhas, antivírus e antimalware e consoles de gerenciamento de rede e storage;
- Monitorar e manter em funcionamento os servidores de monitoramento de rede implementados sob plataforma Linux, em especial a ferramenta Zabbix e outras ferramentas cor
- Manter-se informado sobre o lançamento de patches de segurança, atualizações de versão de sistema operacionais e de componentes do sistema, cumulative updates, validade c mudanças nos meios de contato com os fornecedores e fabricantes, e demais componentes relacionados ao ambiente Linux da CONTRATANTE;
- Notificar tempestivamente ao serviço de suporte a clientes e aos demais interessados da área de TI sobre eventuais interrupções nos servidores Linux, incluindo os seus respectiv
- Executar procedimentos diários de verificação dos serviços de ambiente Linux, com análise de logs e de alertas;
- Executar procedimentos de resposta para incidentes de segurança de rede, mantendo a devida comunicação com as demais áreas da TI e de segurança;
- Executar procedimentos de rotina nos serviços e nos servidores Linux, incluindo atualização periódica das ferramentas de monitoramento de rede, atualizações de softwares e de patches de segurança e de cumulative updates, etc;
- Executar rotinas periódicas de recuperação de desastres;
- Auxiliar a equipe de redes LAN/WAN a manter atualizado o inventário de ativos de TIC da CONTRATANTE;
- Manter atualizada a documentação técnica referente à estrutura de servidores Linux da autarquia, incluindo seus diagramas de rede, memoriais descritivos, grupos de acesso, etc periodicamente a base de conhecimento da CONTRATANTE, quanto aos procedimentos técnicos associados a sua área de atuação;
- Manter atualizado o banco de senhas de acesso da CONTRATANTE, zelando por sua segurança e por seu controle de acesso;
- Atender os chamados técnicos abertos pelas áreas demandantes, visando implementar ou modificar as configurações do ambiente Linux da CONTRATANTE;
- Abrir e acompanhar chamados técnicos abertos junto a fornecedores e fabricantes de equipamentos, prestadores de serviços de manutenção e assistência técnica e fornecedores: ambiente Linux da CONTRATANTE.
- Elaborar relatórios sobre o ambiente Linux, incluindo relatório de erros, de desempenho e de atividades;
- Elaborar e revisar de documentos operacionais, gerenciais e de desempenho;
- Utilizar corretamente a funcionalidade SELinux;
- Acompanhar as migrações tecnológicas, novas instalações e outras demandas junto com a área responsável ou com empresas terceiras;
- Analisar e buscar por correções para as falhas, erros e alertas;
- Identificar e relatar atualizações e correções tecnológicas;
- Aplicar eventuais correções autorizadas pelo Gestor do Contrato;
- Criação e substituição de certificados Digitais;
- Atuar na operação de servidores de aplicação Apache, JBoss, ou outros que foram adotados pela CONTRATANTE.
- Executar todos os projetos referentes a sistemas operacionais Linux que forem solicitados;
- Criar procedimentos técnicos e disseminar conhecimento;
- Elaborar manuais relacionados a Sistemas Operacionais sempre que solicitado pela equipe de fiscalização do contrato;

- Todas as atividades acima relacionadas devem ser prestadas tanto no ambiente interno da CONTRATANTE quanto em ambientes de nuvem.

Perfil	Qualificação Mínima e Certificações
<p>Analista de ambiente Microsoft - Virtualização Hyper-V e Windows Server</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas; - Possuir experiência comprovada mínima de 03 (três) anos na administração de ambiente virtualizado Microsoft Windows Server, em ambiente com múltiplas versões do sistema operacional (versão 2012 e superiores), e sob a gestão de controladores de domínio Active Directory; - Possuir experiência comprovada mínima de 03 (três) anos na administração de ambiente de virtualização Microsoft Hyper-V, versão 2016 ou superior, tanto em sua versão <i>Stand Alone</i> quanto em sua configuração clusterizada, por meio da integração de recursos de <i>Failover Clustering</i> e <i>System Center Virtual Machine Manager</i>, em ambiente com múltiplos hosts e clusters Hyper-V, com integração à rede SAN com múltiplas fabricas e rede LAN virtualizada. - Conhecimento avançado em configuração de ambiente de virtualização <i>Microsoft Hyper-V</i>: Administração de ambiente Hyper-V clusterizado - <i>Failover Clustering</i>, com nuvem privada Hyper-V utilizando recursos como <i>System Center Virtual Machine Manager</i> e <i>Microsoft Azure</i>; migração de máquinas virtuais em modo "offline" e "online", via recurso <i>Hyper-V live migration</i>; criação e alteração de templates de máquinas virtuais, <i>Hyper-V Network Virtualization (HNV)</i>, gestão de serviços típicos do ambiente Hyper-V como <i>Volume Shadow Copy (VSS)</i>, WMI e <i>Hyper-V Integration Services</i>; - Conhecimento avançado em configuração de ambiente <i>Microsoft Windows Server</i>: Administração de controlador de domínio <i>Active Directory</i> com múltiplos AD-DS e integração com domínio externo <i>Microsoft 365</i>; gestão de permissão de acesso e de ativos de TIC via políticas de grupos AD; DNS Server; Unidades Certificadoras internas e externas; integração LDAP; <i>System Center Configuration and Operations Manager</i>; <i>Windows Server Update Services (WSUS)</i>. Domínio sobre configuração e administração de serviços típicos de ambiente Windows, como servidores de impressão e de arquivos; compartilhamentos de rede; acesso remoto a máquinas com sistema operacional Windows. Configuração e otimização de performance de máquinas virtuais com sistema operacional Windows Server, análise de alertas e logs, agendamento e automação de tarefas e edição de scripts em .bat e em Powershell; - Conhecimento básico de operação e monitoramento de servidores de rede <i>Dell PowerEdge</i>, através de ferramentas de monitoramento remoto (Zabbix e Microsoft System Center) e por meio da interface de gerenciamento nativa dos servidores deste modelo (<i>Integrated Dell Remote Access Controlle - iDrac</i>). Saber efetuar o desligamento e religamento do equipamento, conectar cabos de energia e de comunicação, efetuar testes de funcionamento de seus componentes, coletar logs e alertas, e acompanhar os chamados técnicos abertos junto ao fabricante ou fornecedor dos equipamentos; - Inglês intermediário, suficiente para compreender manuais de instrução, roteiros de execução de comandos, scripts e FAQs; <p>Possuir no mínimo 3 (três) das certificações abaixo listadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>MCSE Core Infrastructure</i> ou equivalente; - <i>Microsoft 365 Certified: Enterprise Administrator Expert</i>; - <i>Microsoft 365 Certified: Security Administrator Associate</i>; - <i>Microsoft Certified: Windows Server Hybrid Administrator Associate</i>; - <i>Microsoft Certified: Identity and Access Administrator Associate</i>; - <i>Microsoft Certified: Azure Administrator Associate</i>; - <i>Microsoft Certified: Azure Security Engineer Associate</i>; - <i>Microsoft Certified: Azure Solutions Architect Expert</i>.
<p>Analista de ambiente Microsoft - Windows Server, mensageria e comunicação corporativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas; - Possuir experiência comprovada mínima de 02 (dois) anos na administração de serviço de e-mail Microsoft Exchange, versão 2016 ou superior, em ambiente com servidores redundantes (<i>Database Availability Group - DAG</i>), e em ambientes de configuração híbrida, com integração do domínio local com um domínio remoto hospedado no serviço de nuvem <i>Microsoft 365</i>, utilizando-se de servidor de e-mail remoto Microsoft Exchange Online 365. - Possuir experiência comprovada mínima de 03 (dois) anos na administração de serviço de mensageria e comunicação corporativa <i>Microsoft Teams</i>, em ambiente com os módulos completos ativados, incluindo módulo de videochamadas e videoconferências, e em ambientes de configuração híbrida, com integração do domínio local com um domínio remoto hospedado no serviço de nuvem <i>Microsoft 365</i>. - Possuir experiência comprovada mínima de 03 (dois) anos na operação de servidores Microsoft Windows Server, em ambiente com múltiplas versões do sistema operacional (versão 2012 e superiores), e sob a gestão de controladores de domínio Active Directory. - Conhecimento avançado em configuração de serviço de e-mail Microsoft Exchange, em ambiente com alta disponibilidade (DAG) e com configuração híbrida (servidores locais e em nuvem Microsoft 365). Administração de databases segregadas por departamento e por grupos de acesso; manutenção em caixas postais de usuário e caixas departamentais; integração com Active Directory; agendamento e automação de tarefas via scripts em .bat e em Powershell; configuração de webmail OWA; configuração do antispam nativo Microsoft Exchange Online Protection (EOP); integração com a plataforma de escritório Microsoft Office e com a ferramenta Microsoft Teams; configuração de rotas de mensageria em Edge Server com SMTP e SMTPS; integração com Postfix Mail Transfer. - Conhecimento avançado em configuração de ambiente Microsoft Teams com configuração híbrida (servidores locais e em nuvem Microsoft 365). Integração com <i>Active Directory</i>, <i>Microsoft Office 365</i>, <i>Microsoft Sharepoint</i> e <i>Power Platform</i>, e com o serviço de e-mail <i>Microsoft Exchange</i>; organização por grupos e equipes; registro de atividades; agendamento de tarefas e eventos; compartilhamento de recursos (tela, documentos do MS Office); configuração de serviço de mensageria por chat; chamadas de áudio e de vídeo; salas de videoconferências, tanto entre os usuários do domínio PREVIC quanto com usuários externos. Conhecimento básico de integração do Microsoft Teams com soluções de telefonia fixa PSTN e VoIP. - Conhecimento básico em configuração de ambiente <i>Microsoft Windows Server</i>: Operações básicas de domínio <i>Active Directory</i>; gestão de permissão de acesso e de ativos de TIC via políticas de grupos AD; integração LDAP. Configuração básica de servidores Windows Server e administração de serviços típicos de ambiente Windows; como servidores de impressão e de arquivos; compartilhamentos de rede; acesso remoto a máquinas com sistema operacional Windows. Análise de alertas e logs. - Inglês intermediário, suficiente para compreender manuais de instrução, roteiros de execução de comandos, scripts e FAQs; <p>Possuir no mínimo 3 (três) das certificações abaixo listadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>MCSE Core Infrastructure</i>; - <i>Microsoft 365 Certified: Messaging Administrator Associate</i>; - <i>Microsoft 365 Certified: Teams Administrator Associate</i>; - <i>Microsoft 365 Certified: Microsoft Teams Voice Engineer</i>; - <i>Microsoft 365 Certified: Enterprise Administrator Expert</i>; - <i>Microsoft Certified: Windows Server Hybrid Administrator Associate</i>; - <i>Microsoft Certified: Identity and Access Administrator Associate</i>; - <i>Microsoft Certified: Azure Administrator Associate</i>; - <i>Microsoft Certified: Azure Security Engineer Associate</i>; - <i>Microsoft Certified: Azure Solutions Architect Expert</i>.
<p>Analista de ambiente Linux e monitoramento de ambiente (Zabbix) - Pleno</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas; - Possuir experiência comprovada mínima de 04 (quatro) anos na administração de servidores Linux, em especial em distribuições baseadas em arquitetura Red Hat, como CentOS, rodando serviços típicos deste ambiente, e que se encontram disponíveis no ambiente PREVIC, tais como: NFS Server; Postfix Mail Transfer; Apache Server em modo "proxy reverso"; filtro de conteúdo web Squid Proxy/LightSquid; etc. - Possuir experiência comprovada mínima de 02 (dois) anos na administração de serviço de monitoramento de ambiente Zabbix, versão 5.2 ou superior, em ambientes de rede LAN e WAN, com a presença de diversos ativos de rede, tais como switches de borda, ToR e Core Switch, Firewall NGFW, rede SAN com switches FC, storages e tape libraries operando em protocolo Fibre Channel, Access Points Wi-Fi, impressoras de rede, estações de trabalho plataforma Windows e servidores físicos e virtuais, Windows e Linux, em nuvem própria e nuvem de terceiros. - Conhecimento avançado em configuração de servidores GNU/Linux, operados local e remotamente através de console de linha de comando, com capacidade de administrar recursos como firewall local nativo (IPTables e FirewallD); automatização de processos e de tarefas via Shell Script e Cron daemon; controle de

acesso a arquivos e diretórios; integração com Active Directory; configuração de DNS externo e interno; alocação de volumes de dados em diferentes sistemas de arquivos; acesso remoto via protocolos diversos como FTP/SFTP, SSH e SSL; configuração de redirecionamento de requisições HTTP/HTTPS em proxy reverso; configuração de rotas de mensageria via Postfix Mail Transfer e administração de certificadora digital interna (CA).

- Conhecimento avançado da solução de monitoramento de ambiente Zabbix, versão 5.2 ou superior, em ambiente com Zabbix Server e Zabbix Proxy, em rede LAN/WAN com virtualização de máquinas virtuais Microsoft Hyper-V e virtualização de serviços e aplicações em containers (OKD e Red Hat OpenShift). Coleta e tratamento de dados de monitoramento por meio de Zabbix Agents instalados em servidores Linux e Windows Server, e por meio de componentes "agent-less", com uso de protocolos diversos como SNMP (traps e polls), ODBC, ICMP, TCP, SSH/Telnet, IPMI, HTTP, assim como via ferramentas de coleta próprias (Java apps, Prometheus, Dell iDrac, plug-ins específicos) e via script. Instalação e configuração de pacotes de coletas de dados e widgets, uso de módulos de integração diversos, tais como Windows Active Directory; Microsoft Hyper-V; Microsoft Teams; Microsoft SQL Server; Microsoft Exchange Server; Brocade; QLogic; Cisco Switches e Access Points; Dell/EMC Server e Storage; Git/GitLab; NGinx; Red Hat Openshift; Openstack; Grafana; Veritas NetBackup; impressoras de rede Samsung. Calibragem de parâmetros de alertas, SLA's e *synthetic monitoring*, construção de painéis e dashboards de monitoramento, com utilização de gráficos diversos e interativos, mapas de infraestrutura de redes e georreferenciados. Geração e automação de relatórios.

- Inglês intermediário, suficiente para compreender manuais de instrução, roteiros de execução de comandos, scripts e FAQs;

Possuir no mínimo 03 (três) das certificações abaixo listadas:

- Linux Professional Institute Certification– LPIC-2;
- Linux Professional Institute Certification– LPIC-3;
- Red Hat Certified System Administrator (RHCSA);
- Red Hat Certified Engineer (RHCE);
- Red Hat Certified Architect (RHCA);
- Zabbix Certified User (ZCU);
- Zabbix Certified Professional (ZCP);
- Zabbix Certified Specialist (ZCS);

34.9. Analista de Backup

Nº Item	Categoria	Descrição	Quantidade total de profissionais	CBO
4	Backup	O serviço de sustentação e melhoria contínua de soluções de backup compreende o gerenciamento e administração de todos os componentes de infraestrutura e execução de políticas relacionadas ao backup de dados, envolvendo, mas não se limitando a tal, a temporalidade, formato e permissões de acesso, em ambientes Network Attached Storage (NAS), Storage Area Networks (SANs), Direct Attached Storage (DAS) e gerenciamento e administração de toda a infraestrutura, softwares e serviços de backup corporativo, além de se locomover de uma a duas vezes por semana para levar as fitas LTO para o devido armazenamento.	1	2124 20

Principais Atividades

- Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de backup da contratante;
- Executar, manter, atualizar, implantar e apoiar na criação das políticas de backup da contratante;
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de backup da CONTRATANTE;
- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de backup da CONTRATANTE;
- Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- Realizar testes de restore com definição de frequência a critério da contratante;
- Efetuar a gestão das ferramentas de Backup;
- Criar e atualizar base de conhecimento sobre todas as atividades e projetos relacionados a Backup e Restore;
- Elaborar manuais relacionados a Backup e Restore sempre que solicitado pela equipe de fiscalização do contrato;
- Atuar, documentar e fechar chamados técnicos (interação com clientes);
- Propor planos de revisão, melhoria e otimização dos Backups, do uso de fitas, das políticas de Backup;
- Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente de Backup e Restore;
- Executar todos os projetos referentes a solução de Backup e Restore, que forem solicitados;
- Criar procedimentos técnicos e disseminar conhecimento;
- Criar e atualizar base de conhecimento sobre todas as atividades e projetos relacionados a Backup e Restore;
- Elaborar manuais relacionados a Backup e Restore sempre que solicitado pela equipe de fiscalização do contrato;
- Todas as atividades acima relacionadas devem ser prestadas tanto no ambiente interno da CONTRATANTE quanto em ambientes de nuvem.

Perfil	Qualificação Mínima e Certificações
Analista de Backup	<ul style="list-style-type: none"> - Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas; - Experiência comprovada de 03 (quatro) anos na área de Backup e Restore, ou certificação profissional na área pertinente justificada e aprovada pela CONTRATANTE. - <i>Administração avançada de Tape Libraries IBM, modelos TS3200 e TS4300</i>: Configuração de Logical Libraries, Path Failover e criptação, análise de logs e de ferramentas de diagnóstico. - <i>Administração avançada da solução de backup Veritas NetBackup, versão 9.1</i>: Ambiente com múltiplos media servers. Armazenamento em discos MSDP, agregação de media pools. Configuração de múltiplas políticas de backup com agentes específicos de MS SQL Server, MS Exchange, MS Sharepoint, MS Active Directory, servidores Linux e Windows Server, máquinas virtuais (Hyper-V 2012 e 2016) e backup de aplicações e serviços em containers (Red Hat Openshift). Operação e monitoramento web com a ferramenta OpsCenter. Conhecimento intermediário de scripts para rotinas de backup em ambiente Windows Server e Linux (cópia remota de dados via conexão FTP e FTPS, exclusão periódica de arquivos por temporalidade, etc.). - Inglês intermediário, suficiente para compreender manuais de instrução, roteiros de execução de comandos, scripts e FAQs; <p>Possuir no mínimo 01 (uma) das certificações abaixo listadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Veritas NetBackup Administration (versão 8.1 ou superior). Veritas NetBackup Advanced Administration (versão 8.1 ou superior).

34.10. Redes:

Nº Item	Categoria	Descrição	Quantidade total de profissionais	CBO
5	Redes	O serviço de sustentação de redes compreende as atividades de gerenciamento de redes, da infraestrutura de conectividades, incluindo-se: Local Area Networks – LANs, Metropolitan Area Networks - MANs, Wide Area Network – WANs, Wireless Local Area Network – WLANS, Voip e videoconferência. Compreende o gerenciamento de ativos de segurança da informação e tratamento de incidentes.	2	2124 10

Principais Atividades

Analista de Redes de dados Corporativo

- Atender os chamados de 3º nível que envolvam a sua área de atuação;
- Elaborar relatórios sobre o ambiente de rede, incluindo relatório de erros, de desempenho e de atividades;
- Elaborar e revisar documentos operacionais, gerenciais e de desempenho;
- Instalar de softwares de baixa, média e alta complexidade;
- Gerenciar rede local e rede Wi-Fi;
- Monitorar a disponibilidade de servidores e serviços de rede;
- Configurar e gerenciar switches ethernet e de pontos de acesso de redes sem fio;
- Identificar e relatar atualizações e correções tecnológicas;
- Manter o banco de dados de configuração atualizado, permitindo controle sobre os ativos de infraestrutura de TI;
- Acompanhar as migrações tecnológicas, novas instalações e outras demandas junto com a área responsável ou com empresas terceiras;
- Analisar e buscar por correções para as falhas, erros e alertas;
- Gerenciar e manter as ferramentas de DNS;
- Implementar, gerir e aperfeiçoar as melhores ações relacionadas a segurança da rede de dados;
- Aplicar eventuais correções autorizadas pelo Gestor do Contrato;
- Instalar os ativos de redes no datacenter e nas salas de comunicação do edifício sede da PREVIC.
- Realizar outras atividades relacionadas a gestão, manutenção e melhora contínua dos serviços de rede da CONTRATANTE;
- Criar procedimentos técnicos e disseminar conhecimento;
- Criar e atualizar base de conhecimento sobre todas as atividades e projetos relacionados a a rede de dados ;
- Elaborar manuais relacionados a a rede de dados sempre que solicitado pela equipe de fiscalização do contrato;
- Executar todos os projetos referentes a rede de dados e serviços correlacionados que forem solicitados;
- Todas as atividades acima relacionadas devem ser prestadas tanto no ambiente interno da CONTRATANTE quanto em ambientes de nuvem.

Analista de Armazenamento SAN (Storage)

- Atender os chamados de 3º nível que envolvam a sua área de atuação;
- Elaborar relatórios sobre o ambiente de rede de armazenamento SAN, incluindo relatório de erros, de desempenho e de atividades;
- Elaborar e revisar documentos operacionais, gerenciais e de desempenho;
- Criar, excluir ou modificar LUNS;
- Criar, editar e mover máquinas virtuais para os volumes das Storages;
- Implementar projetos de infraestrutura de Storage, considerando as rotinas de instalação, upgrade, administração, análise de performance, etc;
- Executar configuração e atividades do dia a dia da gerência do ambiente dos Storages , de acordo com as melhores práticas;
- Instalação, configuração e determinação/resolução de problemas em solução de armazenamento baseada em Storage Area Network – SAN.
- Implementar, gerir e aperfeiçoar as melhores ações relacionadas a segurança da rede de armazenamento SAN;
- Aplicar eventuais correções autorizadas pelo Gestor do Contrato;
- Realizar outras atividades relacionadas a gestão, manutenção e melhora contínua dos serviços de rede da CONTRATANTE;
- Criar procedimentos técnicos e disseminar conhecimento;
- Criar e atualizar base de conhecimento sobre todas as atividades e projetos relacionados a a rede de armazenamento SAN ;
- Elaborar manuais relacionados a a rede de armazenamento SAN sempre que solicitado pela equipe de fiscalização do contrato;
- Executar todos os projetos referentes aos Storages e serviços correlacionados que forem solicitados;
- Criar e atualizar base de conhecimento sobre todas as atividades e projetos relacionados a Armazenamento SAN e Virtualização;
- Elaborar manuais relacionados a Armazenamento SAN e Virtualização sempre que solicitado pela equipe de fiscalização do contrato;
- Todas as atividades acima relacionadas devem ser prestadas tanto no ambiente interno da CONTRATANTE quanto em ambientes de nuvem.

Perfil	Qualificação Mínima e Certificações
Analista de Rede e de Comunicação	<ul style="list-style-type: none"> - Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas; - Experiência comprovada de 04 (quatro) anos na área de gestão de redes de comunicação, ou certificação profissional na área pertinente justificada e aprovada pela CONTRATANTE; - Inglês intermediário, suficiente para compreender manuais de instrução, roteiros de execução de comandos, scripts e FAQs; - Conhecimento avançado sobre sistema operacional Windows Server (versões 2012 ou superior) e sistema operacional Linux; - Conhecimento em gestão da solução Microsoft Teams; - Possuir no mínimo certificações ITIL® v.3 ou v.4 e CCNA.
Analista de armazenamento SAN (Storage)	<ul style="list-style-type: none"> - Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas; - Experiência comprovada de 04 (quatro) anos na área de gestão de redes de armazenamento SAN (Storage), virtualização, servidores, Administração de LUNS e Volumes; - Inglês intermediário, suficiente para compreender manuais de instrução, roteiros de execução de comandos, scripts e FAQs; - Experiência com infraestrutura de redes (servidores); - Experiência com equipamentos storage - EMC; - Experiência com Switches SAN Brocade; - Experiência com a solução Microsoft Hyper-V. - Possuir certificação ITIL® v.3 ou v.4; - Possuir certificação SNIA Storage Networking Foundations (ou similar)

34.11. Segurança da Informação

Nº Item	Categoria	Descrição	Quantidade total de profissionais	CB(
6	Segurança da Informação	O serviço constitui na administração de ativos de segurança, execução, avaliação do ambiente, serviços e sistemas, monitoramento contínuo, resposta a incidentes, teste de vulnerabilidades, exploração de vulnerabilidades inclusive mitigando falsos positivos, verificação de códigos seguindo as melhores práticas de codificação segura, apoiar o CONTRATANTE na homologação de soluções de segurança e na execução de atividades de apoio à segurança da informação, controle de acessos e demais serviços relacionados à Segurança da Informação e ao ambiente tecnológico do CONTRATANTE, seja ele físico, virtual, on-premises ou em nuvem. Consiste também em monitorar e prospectar melhorias contínuas de segurança quanto aos ativos de informação; Realizar monitoramento por meio das ferramentas de segurança da informação disponíveis no ambiente; Executar ações e apoiar na prevenção, detecção e resposta a incidentes; Realizar assessments no ambiente de infraestrutura quanto às práticas de segurança da informação; Gestão de Equipamento Firewall da Palo Alto, modelo PA 3220; Apoiar na elaboração de políticas, modelos, procedimentos; e demais serviços relacionados à Segurança da Informação e ao ambiente tecnológico do CONTRATANTE, seja ele físico, virtual, on-premises ou em nuvem.	2	212 20

Principais Atividades

- Atender os chamados de 3º nível que envolvam a sua área de atuação;
- Instalar e configurar novos servidores e appliances, físicos e virtuais;
- Auxiliar no desenvolvimento de normas de segurança institucionais e garantir que esteja sendo aplicadas de acordo com o escopo;
- Operar políticas de segurança para as estações de trabalho e servidores;

- Instalar softwares de baixa, média e alta complexidade relativos à proteção e segurança de ativos de TI;
- Monitorar segurança de servidores de rede e serviços;
- Monitorar a rede de modo a identificar programas, ou atitudes maliciosas ou atividades suspeitas que possam comprometer a segurança institucional;
- Monitorar e gerir a solução AntiSpam da CONTRATANTE, de modo a identificar E-mails ou atitudes maliciosas ou atividades suspeitas que possam comprometer a segurança institucionais necessários de técnicas holísticas e Expressões Regulares;
- Realizar análise dos Spams identificados, em especial dos que possuem saída da rede interna da Previc;
- Elaborar relatórios de erros, desempenho e atividade;
- Gerenciar e manter as ferramentas de DNS e Firewall;
- Gerenciar os serviços de VPN;
- Criar e Editar regras de NAT;
- Elaborar relatórios relacionados à segurança da informação, incluindo relatórios solicitados sob demanda pela CONTRATANTE;
- Criar documentos operacionais, gerenciais e de desempenho;
- Criar e propor melhorias na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;
- Acompanhar as migrações tecnológicas, novas instalações e outras demandas junto com a área responsável ou com empresas terceiras;
- Analisar e buscar por correções para as falhas, erros e alertas;
- Identificar e relatar atualizações de segurança e correções tecnológicas que possam comprometer a segurança institucional;
- Aplicar eventuais correções autorizadas pelo fiscal requisitante;
- Criar scripts de automação e de monitoração dos servidores;
- Garantir que estações de trabalho e servidores estejam sempre com softwares atualizados, bem como, rodando a solução de antivírus;
- Gerenciar softwares e equipamentos de segurança fornecidos pelo cliente, como Proxies, Firewalls, IDS, IPS, Antispam (e todo o conjunto de ferramentas complementares) e outros;
- Realizar testes de penetração no ambiente de modo a descobrir falhas nos sistemas;
- Realizar testes de engenharia social no ambiente da CONTRATANTE;
- Realizar outros testes que acreditar necessários ou por solicitação da CONTRATANTE;
- Avaliar segurança de aplicações criadas e publicadas na instituição como sistemas via Web;
- Administrar a utilização de recursos dos equipamentos utilizados para garantir a segurança do cliente;
- Criar procedimentos técnicos e disseminar conhecimento;
- Criar e atualizar base de conhecimento sobre todas as atividades e projetos relacionados a segurança da informação;
- Elaborar manuais relacionados a segurança da informação sempre que solicitado pela equipe de fiscalização do contrato;
- Executar todos os projetos referentes a segurança da informação que forem solicitados;
- Todas as atividades acima relacionadas devem ser prestadas tanto no ambiente interno da CONTRATANTE quanto em ambientes de nuvem.

Perfil	Qualificação Mínima e Certificações
Administrador em segurança da informação	<ul style="list-style-type: none"> - Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas. - Experiência comprovada de 04 (quatro) anos na área conforme descrição, ou certificação profissional na área pertinente justificada e aprovada pela CONTRATANTE. - Experiência sistema operacional Linux, sistema operacional Windows Server 2008 ou superior; - Experiência com operação de Firewalls de última geração (NGFW) de fabricantes consolidados do mercado, como Palo Alto Networks, Fortinet, CheckPoint e SonicWall. NGFW com integração de sistemas IDS/IPS, antivírus/antimalware, controle de aplicações, controle de identificação de usuários com integração com LDAP, VPN IPsec e SSL, roteamento e endereçamento em camadas 2 e 3; - Experiência de segregação de redes por meio de zonas de segurança, DMZs com proxy reverso, DNS Externo e demais aplicações de comunicação entre zona pública e zonas internas; - Experiência com configuração de otimização de uso de banda de conexão por meio de regras de QoS; - Experiência com software Honeypot ou similar, servidor proxy Squid, Microsoft Group Policy Management, edição de ACL's com SELinux; - Conhecimento sobre tunelamento em protocolo IPsec, operação de VPN site-to-site, com roteamento estático e dinâmico; - Conhecimento com a solução AntiSpam da CONTRATANTE (Microsoft Exchange Online Protection); - Conhecimento de Expressões Regulares. - Inglês intermediário, suficiente para compreender manuais de instrução, roteiros de execução de comandos, scripts e FAQs; <p>Certificações Obrigatórias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - CompTIA CSA+; - Certificação CompTIA Security+; <p>Certificações Desejáveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - CISM (<i>Certified Information Security Manager</i>); - CEH (<i>Certified Ethical Hacker</i>); - Certificação CompTIA Security+; - ECSA (<i>EC-Council Security Analyst</i>); - Certificações de fabricantes de Firewall NGFW consolidados do mercado, como Palo Alto Networks, Fortinet, CheckPoint e SonicWall.

34.12. DevOps

Nº Item	Categoria	Descrição	Quantidade total de profissionais	CB
7	DevOps	O serviço constitui na administração, sustentação, gestão das ferramentas e processos de integração, entrega e implantação contínua de software e serviços de TIC ligados às práticas de DevSecOps para suporte aos serviços de TIC do CONTRATANTE, on-premises ou em nuvem, bem como, trabalhar na implementação da cultura e métodos DevOps nas operações do CONTRATANTE. Inclui também prospecção de melhorias tecnológicas e de processos, bem como na conscientização e implementação da cultura da filosofia DevOps. Análise e mapeamento de processos que envolvem o ambiente DevOps.	1	212,15

Principais Atividades

- Elaborar imagens Docker/Podman para as aplicações da contratante;
- Elaborar scripts e pipelines para o deploy automatizado dos sistemas da contratante;
- Intervir nos servidores e máquinas virtuais da contratante no sentido de manter do cluster Kubernetes/OpenShift acima do nível considerado aceitável;
- Gerenciar rotas dos sistemas da CONTRATANTE;
- Resolver chamados de indisponibilidade dos sistemas da CONTRATANTE;
- Gerenciar escalabilidade dos sistemas da CONTRATANTE;
- Gerenciar os certificados nas aplicações da CONTRATANTE;
- Criar procedimentos técnicos e disseminar conhecimento;
- Criar e atualizar base de conhecimento sobre todas as atividades e projetos relacionados a segurança da informação;
- Elaborar manuais relacionados ao trabalho de DevOps (OKD e OpenShift) sempre que solicitado pela equipe de fiscalização do contrato;
- Executar todos os projetos referentes a DevOps que forem solicitados;
- Todas as atividades acima relacionadas devem ser prestadas tanto no ambiente interno da CONTRATANTE quanto em ambientes de nuvem;
- Substituir os certificados nas aplicações da CONTRATANTE;
- Criar procedimentos técnicos e disseminar conhecimento;
- Criar e atualizar base de conhecimento sobre todas as atividades e projetos relacionados a segurança da informação;

- Elaborar manuais relacionados ao trabalho de DevOps (OKD e OpenShift) sempre que solicitado pela equipe de fiscalização do contrato;
- Executar todos os projetos referentes a DevOps que forem solicitados;
- Todas as atividades acima relacionadas devem ser prestadas tanto no ambiente interno da CONTRATANTE quanto em ambientes de nuvem.

Perfil	Qualificação Mínima e Certificações
Analista de Automação - DevOps	<ul style="list-style-type: none"> - Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas. - Experiência comprovada de 03 (quatro) anos na área conforme descrição, ou certificação profissional na área pertinente justificada e aprovada pela CONTRATANTE. - Experiência na operação e administração de ferramentas de virtualização Hyper-V, sistema operacional Windows Server 2012 ou superior, sistema operacional Linux; - Experiência com a utilização de Container e Docker. - Inglês intermediário, suficiente para compreender manuais de instrução, roteiros de execução de comandos, scripts e FAQs; - Certificação ITIL® v.3 ou v.4; - Certificação Red Hat Certified Specialist in OpenShift Administration (EX280).

35. ANEXO B - CATÁLOGO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DOS ITENS

35.1. As informações deste Anexo contém as informações necessárias para nortear a execução do objeto, com o escopo detalhado de cada item (categoria de serviço), descrição das atividades, e grupo solucionador e ANS exigidos.

35.2. Com exceção do escopo, a lista de atividades e os requisitos mínimos exigidos dos profissionais não são taxativos, podendo ser complementados conforme necessidade, a critério do CONTRATANTE;

35.2.1. Os itens do Catálogo de Serviço são meramente os itens constantes no sistema ITSM. Outras atividades deverão ser executadas e serão incluídas na Ordem de Serviço.

35.3. As atividades descritas neste Anexo são válidas tanto para demandas rotineiras, quanto para melhorias contínuas e projetos. Toda e qualquer demanda, seja ela pontual, sistematizada ou planejada como projeto ou programa são abarcadas pelas atividades descritas.

35.4. Caso haja dificuldade na contratação de profissional com determinado tempo de experiência, e houver justificativa clara da CONTRATADA, fica a critério do CONTRATANTE a aceitação da alocação do referido profissional.

35.5. Itens do Catálogo de Serviços:

Categoria do serviço	Armazenamento	
Descrição	Solicitações relacionadas a armazenamento de dados em Storage.	
DETALHAMENTO		
TAREFA	SOLUCIONADOR	ANS
Configurar Volume de Dados	Analista de armazenamento SAN (Storage)	8h
Disponibilizar Volume de Dados para Serviços	Analista de armazenamento SAN (Storage)	8h
Expandir Volume de Dados	Analista de armazenamento SAN (Storage)	8h
Reduzir Volume de Dados	Analista de armazenamento SAN (Storage)	8h
Remover Volume de Dados	Analista de armazenamento SAN (Storage)	8h

Categoria do serviço	Apoio e Suporte a Reunião	
Descrição	Solicitações ao apoio de reuniões.	
DETALHAMENTO		
TAREFA	SOLUCIONADOR	ANS
Apoio a Eventos	Central de Serviços e Monitoramento	8h
Desmontar Sala de Reunião	Central de Serviços e Monitoramento	16h
Montar Sala de Reunião	Central de Serviços e Monitoramento	16h

Categoria do serviço	Backup e Restore	
Descrição	Solicitações relacionadas a Backup e Restore.	
DETALHAMENTO		
TAREFA	SOLUCIONADOR	ANS
Criar e Alterar Políticas para Backup	Analista de Backup	8h
Entregar/Recolher Mídias de Backup	Analista de Backup	8h
Realizar Backup Ambiente Interno TI	Analista de Backup	8h
Realizar Backup de Dados Corporativos do Usuário Final	Analista de Backup	8h
Realizar Restore Ambiente Interno TI	Analista de Backup	8h
Realizar Restore de Dados Corporativos do Usuário Final	Analista de Backup	8h
Realizar Testes de Backup/Restore	Analista de Backup	8h
Solicitar Backup de Dispositivo do Usuário Final	Analista de Backup	8h
Tratar Erro em Backup/Restore	Analista de Backup	8h
Solicitar Restore de Dispositivo do Usuário Final	Analista de Backup	8h

Categoria do serviço	Banco de Dados	
Descrição	Solicitações relacionadas a Banco de Dados.	
DETALHAMENTO		
TAREFA	SOLUCIONADOR	ANS
Acessar Base de Dados	Administrador de Banco de Dados	8h
Criar / Alterar Base de Dados	Administrador de Banco de Dados	8h
Criar / Alterar de Scripts em Sql	Administrador de Banco de Dados	8h
Criar / Alterar Índice em Base de Dados	Administrador de Banco de Dados	8h
Converter Base de Dados	Administrador de Banco de Dados	8h
Indisponibilidade de Banco de Dados	Administrador de Banco de Dados	4h

Popular / Atualizar / Merge de Base de Dados	Administrador de Banco de Dados	8h
Realizar Backup de Banco de Dados	Administrador de Banco de Dados	8h
Realizar Otimização em Base de Dados	Administrador de Banco de Dados	8h
Reportar Erro Banco de Dados	Administrador de Banco de Dados	4h
Realizar Consulta	Administrador de Banco de Dados	8h
Realizar Restore de Base de Dados	Administrador de Banco de Dados	8h

Categoria do serviço	Certificados	
Descrição	Solicitações relacionadas a Certificados Digitais.	
DETALHAMENTO		
TAREFA	SOLUCIONADOR	ANS
Criar Novo Certificado Digital	Analista de ambiente Linux	8h
Instalar Certificado Digital	Analista de ambiente Linux	8h

Categoria do serviço	DevOps	
Descrição	Solicitações relacionadas a ambientes e processos DevOps	
DETALHAMENTO		
TAREFA	SOLUCIONADOR	ANS
Criar imagens Docker/Podman	Analista de Automação - DevOps	8h
Criar scripts e pipelines	Analista de Automação - DevOps	8h
Instalar certificados nas aplicações Kubernetes/ Openshift	Analista de Automação - DevOps	8h
Montar cluster Kubernetes/Openshift	Analista de Automação - DevOps	8h
Reestabelecer cluster Kubernetes/Openshift	Analista de Automação - DevOps	4h

Categoria do serviço	E-mail	
Descrição	Solicitações relacionadas ao correio eletrônico.	
DETALHAMENTO		
TAREFA	SOLUCIONADOR	ANS
Acessar E-Mail Departamental	Analista de ambiente Microsoft	8h
Alterar Conta de E-Mail	Analista de ambiente Microsoft	8h
Configuração de E-Mail	Analista de ambiente Microsoft	8h
Criar E-Mail Departamental	Analista de ambiente Microsoft	8h
Desativar E-Mail	Analista de ambiente Microsoft	8h
Erro de E-Mail	Analista de ambiente Microsoft	8h
Indisponibilidade de E-Mail	Analista de ambiente Microsoft	8h
Reportar E-Mail Não Recebido	Analista de ambiente Microsoft	8h
Reportar Spam	Analista de ambiente Microsoft	8h

Categoria do serviço	Equipamentos	
Descrição	Solicitações relacionadas Desktop, Notebook, Monitor, Mouse ou teclado.	
DETALHAMENTO		
TAREFA	SOLUCIONADOR	ANS
Computador/Notebook com Defeito	Central de Serviços e Monitoramento	8h
Configuração de Impressora	Central de Serviços e Monitoramento	16h
Configuração de Notebook	Central de Serviços e Monitoramento	8h
Configurar Scanner	Central de Serviços e Monitoramento	8h
Erro Impressora	Central de Serviços e Monitoramento	8h
Instalar e Configurar Estação de Trabalho	Central de Serviços e Monitoramento	8h
Instalar Monitor	Central de Serviços e Monitoramento	8h
Monitor com Defeito	Central de Serviços e Monitoramento	8h
Remanejamento de Equipamento	Central de Serviços e Monitoramento	8h
Remanejamento de Impressora	Central de Serviços e Monitoramento	8h
Instalar Impressora	Central de Serviços e Monitoramento	8h
Troca de Mouse e Teclado	Central de Serviços e Monitoramento	8h
Trocar Tonner de Impressora	Central de Serviços e Monitoramento	8h

Categoria do serviço	Internet e WI-FI	
Descrição	Solicitações relacionadas a acesso e perfis de acesso à internet.	
DETALHAMENTO		
TAREFA	SOLUCIONADOR	ANS
Configuração Wi-Fi	Analista de Rede e de Comunicação	8h
Desbloqueio de Site	Analista de Rede e de Comunicação	8h
Erro de Internet	Analista de Rede e de Comunicação	4h
Erro Wi-Fi	Analista de Rede e de Comunicação	4h
Alterar Perfil de Acesso à Internet	Analista de Rede e de Comunicação	8h

Categoria do serviço	Login e Permissões	
Descrição	Solicitações relacionadas a conta de usuário	
DETALHAMENTO		
TAREFA	SOLUCIONADOR	ANS
Alterar Conta de Usuário	Analista de ambiente Microsoft	8h
Configuração de Perfil	Analista de ambiente Microsoft	8h
Desativar Conta de Usuário	Analista de ambiente Microsoft	8h
Desbloqueio de Senha	Analista de ambiente Microsoft	4h
Reinicialização de Senha	Analista de ambiente Microsoft	4h
Criar Conta de Usuário	Analista de ambiente Microsoft	8h

Categoria do serviço	Rede Interna e Virtualização	
Descrição	Solicitações relacionadas ao ambiente virtualizado.	
DETALHAMENTO		
TAREFA	SOLUCIONADOR	ANS
Configurar Rede San, Lan, Dhcp e Dns	Analista de ambiente Microsoft	8h
Configurar Servidor ou VM	Analista de ambiente Microsoft	8h
Criar Servidor ou VM	Analista de ambiente Microsoft	8h
Criar/Alterar Configuração no Proxy Reverso	Analista de ambiente Microsoft	8h
Desativar Servidor ou VM	Analista de ambiente Microsoft	8h

Categoria do serviço	Segurança	
Descrição	Solicitações relacionadas à Segurança de dados.	
DETALHAMENTO		
TAREFA	SOLUCIONADOR	ANS
Configurar Antimalware	Administrador em segurança da informação	8h
Configurar Antispam	Administrador em segurança da informação	8h
Configurar Firewall	Administrador em segurança da informação	8h
Configurar Switch	Administrador em segurança da informação	8h

Categoria do serviço	Servidor de Arquivos	
Descrição	Solicitações relacionadas ao Servidor de arquivos (FRODO).	
DETALHAMENTO		
TAREFA	SOLUCIONADOR	ANS
Acesso ao Servidor de Arquivos	Analista de ambiente Microsoft	8h
Criação e Edição Pasta no Servidor de Arquivos	Analista de ambiente Microsoft	8h
Mapear Unidade de Rede	Analista de ambiente Microsoft	8h

Categoria do serviço	Softwares em Geral	
Descrição	Solicitações relacionadas a instalação, configuração e registro de falhas.	
DETALHAMENTO		
TAREFA	SOLUCIONADOR	ANS
Atualização de Software	Central de Serviços e Monitoramento	8h
Atualização do Sistema Operacional	Central de Serviços e Monitoramento	8h
Configuração de Software	Central de Serviços e Monitoramento	8h
Erro de Software	Central de Serviços e Monitoramento	8h
Erro no Sistema Operacional	Central de Serviços e Monitoramento	8h
Instalar e desinstalar Software	Central de Serviços e Monitoramento	8h

Categoria do serviço	Teams	
Descrição	Solicitações relacionadas ao Microsoft Teams.	
DETALHAMENTO		
TAREFA	SOLUCIONADOR	ANS
Concessão de Acesso ao Teams	Central de Serviços e Monitoramento	8h
Configurar Teams	Central de Serviços e Monitoramento	8h
Indisponibilidade do Teams	Central de Serviços e Monitoramento	8h
Solicitações de Infraestrutura TIC	Central de Serviços e Monitoramento	8h

Categoria do serviço	Telefonia	
Descrição	Solicitações relacionadas a serviços de telefonia.	
DETALHAMENTO		
TAREFA	SOLUCIONADOR	ANS
Aparelho com Defeito	Analista de ambiente Microsoft	8h
Configurar Aparelho	Analista de ambiente Microsoft	8h
Solicitar Ramal	Analista de ambiente Microsoft	8h

Categoria do serviço	VPN	
Descrição	Solicitações relacionadas a acesso VPN.	
DETALHAMENTO		
TAREFA	SOLUCIONADOR	ANS
Acesso à VPN	Central de Serviços e Monitoramento	8h
Cancelamento de Acesso à VPN	Central de Serviços e Monitoramento	8h
Erro e Indisponibilidade VPN	Central de Serviços e Monitoramento	8h
Renovação de VPN	Central de Serviços e Monitoramento	8h
Informações à VPN	Central de Serviços e Monitoramento	8h

35.6. Os itens do CSTI não incluem situações urgentes, onde a criticidade pode ser aumentada, e com tempo de atendimento menor.

36. ANEXO C - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO - NMS E INDICADORES DE DESEMPENHO MÍNIMOS

36.1. O gerenciamento dos níveis de serviço será feito através do monitoramento de índices e estatísticas recolhidos na apuração das Ordens de Serviço mensais e de apuração dos chamados abertos no software de gestão de chamados técnicos (ITSM) para garantir que procedimentos e regras preestabelecidos pelo Catálogo de Serviços de TI - CSTI sejam cumpridos. Essas informações serão fundamentais para analisar:

36.1.1. Qualidade do serviço prestado com relação aos resultados pretendidos pela CONTRATANTE;

36.1.2. Análise da tendência dos serviços prestados visando a melhoria constante através de otimizações e automações.

36.2. Neste anexo, serão determinados os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) através de regras objetivas e fixas, com índices referentes ao atendimento e as metas que deverão ser cumpridas pela contratada objetivando:

36.2.1. Assegurar que a prestação dos serviços alcance o nível de satisfação pela CONTRATANTE;

36.2.2. Fomentar a melhoria contínua dos serviços prestados pela contratada;

36.2.3. Viabilizar o monitoramento e o controle da execução dos serviços prestados pela CONTRATADA.

36.3. Em caso de glosa, o limite de desconto na fatura mensal não poderá ser superior a 30% sobre o valor mensal, cujo eventual saldo devedor, caso ultrapasse o limite mensal preestabelecido, poderá ser aplicado na fatura do mês subsequente, à exceção do último mês de vigência do contrato.

36.4. É papel da CONTRATANTE levar em consideração a criticidade e urgência dos serviços para se definir a proporcionalidade dos descontos, garantindo o devido efeito como forma de controle sem comprometer a continuidade da contratação.

36.5. Os níveis de serviços apurados abaixo da margem estipulada sujeitarão a contratada às glosas devidas e, se aplicável, às sanções legais.

36.5.1. Ficará a cargo da equipe de contratação da CONTRATANTE, mediante solicitação da CONTRATADA, análise de circunstâncias quando o Não atendimento do NMS de serviço ocorrer por situações que fogem da gestão da CONTRATADA, para fins de não aplicação de glosa.

36.5.2. Atestados médicos dos profissionais que prestam o serviço não serão considerados para a análise das circunstâncias, conforme subitem anterior. Desta forma, a não ser em casos de internação, cirurgias não eletivas e/ou outros casos graves, a falta dos profissionais por atestado médico não é condição de suspensão das metas do NMS.

36.6. Todos os indicadores têm por objetivo a aferição do cumprimento do alcance dos níveis mínimos de serviço, sendo uma maneira objetiva e mensurável do desempenho e das tendências de um serviço demandado.

36.7. As demandas serão divididas em Incidentes, Requisições e Projetos.

36.8. Conforme especificado neste Termo de Referência, a CONTRATADA tem o dever de elaborar e manter atualizado o Catálogo de Serviços, com posterior aprovação do CONTRATANTE, e cadastramento na ferramenta de ITSM. O Catálogo de Serviços deverá considerar tanto as especificações do Termo de Referência quanto as do Anexo B, e ser cadastrado na ferramenta de ITSM refletindo tais especificações.

36.8.1. Novos serviços podem ser inseridos no CSTI durante a vigência do contrato.

36.8.2. As atividades rotineiras são definidas como demandas por Requisição.

36.9. Incidentes e Requisições serão classificados em nível de criticidade, variando entre baixa, média ou alta, sendo que Incidentes serão sempre classificados como criticidade alta.

36.10. Os prazos máximos para atendimento estão dispostos na Tabela a seguir:

Tabela: Prazos Grupo Único

Grupo	Demanda	Criticidade	Prazo máximo para atendimento
Único	Incidentes	Alta	4h (horas úteis)
		Média	4h (horas úteis)
	Requisições	Média	8h (horas úteis)
		Baixa	16h (horas úteis)
	Projetos	-	Prazo acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA

36.11. Conforme a Tabela acima, demandas categorizadas como Projetos não possuem prazo fixo, em virtude da particularidade de cada projeto. Dessa forma, os prazos dos projetos demandados devem considerar fatores como: criticidade, impacto, complexidade, tecnologias utilizadas, riscos, dependências de outras atividades, entre outros. Além disso, devem ser levados em consideração os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, e o princípio da supremacia do interesse público.

36.12. Para usuários qualificados, haverá a redução do prazo do NMS;

36.13. Após acordado o prazo para as demandas do tipo Projeto (Ordem de Serviço), o eventual descumprimento de prazo resultará em glosa.

36.14. O CONTRATANTE poderá adotar metodologia de mensuração de projeto a qualquer tempo, visando deixar mais objetiva a definição dos prazos, cabendo à CONTRATADA adaptar-se.

36.15. Todas as solicitações ou incidentes classificados com Criticidade "Alta" serão atendidos em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana).

36.16. A CONTRATADA deverá instalar/manter um ou mais softwares de monitoramento de ativos de TIC que são mantidos e geridos por ela, conforme objeto da contratação.

36.16.1. A CONTRATANTE poderá solicitar que outros ativos sejam monitorados, a qualquer tempo, mesmo quando não sejam gerenciados pela CONTRATADA.

36.17. Quando a aplicação de monitoramento verificar qualquer falha, erro, indisponibilidade ou situações que possam causar impacto no ambiente, deve ser enviado algum tipo de comunicação para a equipe de gestão do contrato (equipe de fiscalização e equipe da CONTRATADA). Essa comunicação pode ser por e-mail, ligação e/ou mensagem de texto, de forma a alertar a equipe sobre o problema.

36.17.1. A ferramenta ITSM deverá ser configurada para abrir chamado técnico de forma automática, sempre que for verificado qualquer falha, erro, indisponibilidade ou situações que possam causar impacto no ambiente, e deverá dispor de recursos que realizem a correção automática destas anomalias, sempre que possível.

36.17.1.1. Caso ocorra erro na abertura de chamados automáticos, o início do NMS dar-se-á do momento da ocorrência do incidente.

36.18. Nas ocorrências de criticidade Alta, o prazo para atendimento se dará da hora do envio da mensagem pelo software de monitoramento.

36.19. Nos outros casos, o prazo dará início na data e hora da abertura do chamado na ferramenta ITSM e da Ordem de serviço, quando for o caso.

36.20. INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (INMS)

36.20.1. A Tabela a seguir lista os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço (INMS), que deverão ser mensurados mensalmente sobre a entrega de todos os serviços constantes na Ordem de Serviço.

36.20.2. O não cumprimento das metas dos INMS resultarão em descontos (glosas), considerando a coluna "Pontuação de Penalidade" da Tabela INMS, os itens da Tabela de Itens de "Desconformidade Técnica" (subitem 37 deste TR) e as especificações do item 22 do Termo de Referência. Espera-se o cumprimento integral das metas dos INMS, porém, caso não sejam cumpridos, os descontos não devem ser considerados sob o ponto de vista de sanção/penalidade, e sim como um procedimento natural de redução do pagamento.

36.20.3. A aplicação de descontos no caso do descumprimento dos INMS não isenta a aplicação de sanções de forma cumulativa, tais como advertência, multa e rescisão contratual, conforme as especificações do Termo de Referência.

36.20.4. Nas hipóteses de existência de erros materiais na especificação dos indicadores, ou ausência de proporcionalidade e razoabilidade nas metas, fórmulas e pontuações, as características poderão ser modificadas, por meio de ato formal do CONTRATANTE.

Tabela: INMS

INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO - INMS							
ID	Indicador	Finalidade	Periodicidade	Meta	Forma de cálculo	Variáveis	Fórmula
INMS-INC	Quantidade de incidentes atendidos dentro do prazo	Apurar a quantidade de incidentes atendidos dentro do prazo estabelecido	Mensal	≥98,00%	(Total de incidentes atendidos dentro do prazo / Total de incidentes abertos no período) x 100	IADP = Quantidade total de incidentes atendidos dentro do prazo IAP = Quantidade total de incidentes abertos no período	$INMS\ INC = \left(\frac{\sum IADP}{\sum IAP} \right) \times 100$
INMS-REQ	Quantidade de requisições atendidas dentro do prazo	Apurar a quantidade de requisições rotineiras atendidas dentro do prazo estabelecido	Mensal	≥95,00%	(Total de requisições atendidas dentro do prazo / Total de requisições abertas no período) x 100	RADP = Quantidade total de requisições atendidas dentro do prazo RAP = Quantidade total de requisições abertas no período	$INMS\ REQ = \left(\frac{\sum RADP}{\sum RAP} \right) \times 100$
INMS-PRO	Quantidade de projetos atendidos dentro do prazo	Apurar a quantidade de requisições do tipo projeto dentro do prazo estabelecido	Mensal	100,00%	[(Total de dias de projetos encerrados no mês corrente) / (Total de dias de projetos encerrados no mês corrente + somatório dos dias de atraso)] x 100	DPE = Total de dias de projetos encerrados no mês corrente DA = Quantidade de dias de atraso	$INMS\ PRO = \left(\frac{\sum DPE}{\sum DPE + \sum DA} \right) \times$
INMS-SIS	Disponibilidade de sistema/serviço crítico (Anexo F)	Apurar a disponibilidade do sistema ou serviço durante o período especificado.	Mensal	≥97,0%	[(Horas Totais de Funcionamento no Período - Horas de Manutenção Preventiva - Horas Indisponíveis Justificadas) / (Horas Totais no Período - Horas de Manutenção Preventiva - Horas Indisponíveis Justificadas)] x 100	HFT = Horas Totais de Funcionamento no Período HMP = Horas de Manutenção Preventiva HIJ = Horas Indisponíveis Justificadas HT = Horas Totais no Período	$INMS\ SIS = \left(\frac{\sum HFT - \sum HMP - \sum HIJ}{\sum HT - \sum HMP - \sum HIJ} \right)$
INMS-SIN	Disponibilidade de sistema/serviço não-crítico (Anexo F)	Apurar a disponibilidade do sistema ou serviço durante o período especificado.	Mensal	≥90,00%	[(Horas Totais de Funcionamento no Período - Horas de Manutenção Preventiva - Horas Indisponíveis Justificadas) / (Horas Totais no Período - Horas de Manutenção Preventiva - Horas Indisponíveis Justificadas)] x 100	HFT = Horas Totais de Funcionamento no Período HMP = Horas de Manutenção Preventiva HIJ = Horas Indisponíveis Justificadas HT = Horas Totais no Período	$INMS\ SIN = \left(\frac{HFT - HMP - HIJ}{HT - HMP - HIJ} \right)$
INMS-	Eficiência no	Apurar a	Mensal	≥95%	[(Total de	CA = Chamados	

EFI	tratamento de chamados (requisições e incidentes)	eficácia da contratada na resolução de chamados			chamados atendidos - Total de chamados reabertos / Total de chamados atendidos] x 100	atendidos CR = Chamados reabertos	$INMS\ EFI = \left(\frac{\sum CA - \sum CR}{\sum CA} \right) \times 100$
INMS-SAT	Satisfação dos usuários	Aferir o grau de satisfação dos usuários sobre o serviço prestado	Mensal	≥80%	(Média das notas obtidas) / (Nota máxima da avaliação)	MN = Média das notas obtidas NM = Nota máxima da avaliação	$INMS\ SAT = \frac{MN}{NM} \times 100$
INMS-MEL	Taxa de prospecções e melhorias contínuas sugeridas e aprovadas no período da ordem de Serviço (dentro do mês)	Aferir a eficiência na prospecção de melhorias para o ambiente de TIC	Mensal	≥50%	Quantidade de melhorias contínuas aprovadas / Quantidade de melhorias contínuas sugeridas	QMCA = Quantidade de melhorias contínuas aprovadas QMC = Quantidade de melhorias contínuas sugeridas	$INMS\ MEL = \frac{QMCA}{QMC} \times 100$
INMS-ROT	Atividades rotineiras que devem ser executadas em cada categoria de serviços	Aferir se as atividades rotineiras obrigatórias estão sendo executadas	Mensal	≥90%	Quantidade de atividades rotineiras realizadas (com comprovação) / Quantidade de atividades rotineiras definidas na OS	QARR = Quantidade de atividades rotineiras efetivamente realizadas QARD = Quantidade de atividades rotineiras definidas na OS	$INMS\ ROT = \frac{QARR}{QARD} \times 100$
INMS-DES	Ocorrências de Desconformidade Técnica	Aferir a conformidade na prestação de serviços	Mensal	Zero pontos	Somatório de pontos de desconformidade técnicas conforme Anexo D	PDT = Pontos de desconformidade técnica	$INMS\ DES = \sum PDT$

37. ITENS DE DESCONFORMIDADE TÉCNICA

37.1. A Tabela a seguir lista os itens de desconformidade técnica relacionados aos Níveis Mínimos de Serviço.

37.2. Caso uma ocorrência seja enquadrada em mais de um item de desconformidade técnica, deverá ser considerada apenas a desconformidade técnica com maior pontuação, para fins de contabilização do INMS.

Tabela: Itens de Desconformidade Técnica

ID	ASSUNTO	DESCRIÇÃO
OD-01	Backup	Perder dados relacionados à sistemas de informação classificados como críticos
OD-02	Backup	Perder dados relacionados à sistema de informação não críticos
OD-03	Backup	Perder dados relacionados à configuração ou logs de solução de TIC
OD-04	Backup	Deixar de executar procedimento de cópia de segurança relacionado à sistema de informação classificado como crítico
OD-05	Backup	Deixar de executar procedimento de cópia de segurança relacionado à sistema de informação não-crítico.
OD-06	Backup	Deixar de executar procedimento de cópia de segurança de configurações, bases de dados, logs ou outras informações de soluções de TI
OD-07	Banco de Dados	Deixar realizar o tuning ou configuração adequada e recomendada em SGBDs prejudicando o desempenho ou causando impacto negativo nos ser
OD-08	Banco de Dados	Executar scripts ou rotinas de sustentação de Bancos de Dados incompletos ou incorretos e que causem impacto nas operações de TIC ou nos ser
OD-09	Banco de Dados	Alterar dados em bases de dados do CONTRATANTE sem a devida autorização ou sem que seja uma rotina padrão (pré-autorizada) da operação di
OD-10	Banco de Dados	Deixar de realizar rotinas diárias do serviço de operação de Banco de Dados, causando impactos negativos nas operações de TIC e serviços de CONTRATANTE.
OD-11	Banco de Dados	Deixar de executar carga de dados nos SGBDs existentes, conforme necessidade do CONTRATANTE.
OD-12	Banco de Dados	Deixar de prover migração de dados entre SGBDs distintos, conforme necessidade do CONTRATANTE
OD-13	Banco de Dados	Deixar de investigar ou sugerir melhorias nos Bancos de Dados e Bases de Dados dos sistemas de informações e serviços de TIC do CONTRATANTE, com problemas ou incidentes em andamento.
OD-14	Banco de Dados	Deixar de executar a análise de desempenho dos SGBDs e suas bases de dados ou implementar melhorias ou atuar proativamente na administraç
OD-15	Banco de Dados	Deixar de acompanhar o tempo de resposta de queries e/ou deixar de sugerir melhorias para melhorar o tempo de resposta e aumento do desen
OD-16	Banco de Dados	Deixar de atuar para a melhoria contínua do ambiente de Banco de Dados do CONTRATANTE, permitindo a existência de configurações e atributo
OD-17	Banco de Dados	Executar atividades nos SGBDs sem seguir as norma e procedimentos de Bancos de Dados vigentes no âmbito do CONTRATANTE ou determina
OD-18	Base de Conhecimento	Deixar de criar na base de conhecimento as informações usados para atendimento do chamado técnico
OD-	Base de Conhecimento	Deixar de incluir no chamado técnico da ferramenta ITSM o link da base de conhecimento usado/criado

19		
OD-20	DevOps	Deixar de criar esteiras de automação de liberação de versões de softwares para os sistemas de informação do CONTRATANTE.
OD-21	DevOps	Deixar de desenvolver scripts que permitam a automatização da infraestrutura e integração com as técnicas e processos de DevOps.
OD-22	Documentação	Finalizar requisição de serviço, incidente, mudança, problema ou outros registros de atendimentos dos serviços de operação sem documentos ou procedimentos realizados ou sem seguir o padrão acordado com o CONTRATANTE.
OD-23	Documentação	Deixar de apresentar os relatórios consolidados, levantamentos ou inventários, produto ou documento solicitados dentro do prazo definido.
OD-24	Documentação	Deixar de documentar e manter atualizada a documentação das soluções que suportam o ambiente de infraestrutura.
OD-25	Documentação	Entregar produto ou documentação sem seguir padrão definido junto com o CONTRATANTE (Ex.: margens, alinhamento, fontes, cabeçalhos), ou o texto não estar em português, ou a apresentação do documento não possuir a qualidade ou o nível requerido para entrega de um produto ou documento.
OD-26	Documentação	Entregar produto, relatório, documento ou qualquer solicitação de informações feita pelo CONTRATANTE com informações imprecisas ou incompletas (entrega).
OD-27	Documentação	Entregar produto, relatório, documento ou qualquer solicitação de informações feita pelo CONTRATANTE com informações imprecisas ou incompletas (da 2ª entrega).
OD-28	Equipe	Deixar de realizar o repasse de conhecimento quando da saída do responsável pelo serviço, de qualquer Ordem de Serviço (Não se aplica no caso de um funcionário pedir demissão sem cumprir o aviso prévio).
OD-29		Deixar de vir presencialmente ao trabalho (faltas não justificadas)
OD-30		Profissionais deixar de se vestir de acordo com o Item 11 deste TR (Uniformes)
OD-31	Ferramenta de ITSM	Finalizar requisição de serviço, incidente, problema, mudanças ou liberações sem que o atendimento tenha sido concluído ou que tenha atingido o prazo solicitado.
OD-32	Ferramenta de ITSM	Deixar de registrar na ferramenta de ITSM, todas as ocorrências, atendimentos e atividades de operação realizadas no ambiente do CONTRATANTE.
OD-33	Ferramenta de ITSM	Deixar de realizar a inclusão, exclusão ou alteração do Catálogos de Serviços Técnicos na ferramenta ITSM, no prazo de 15 (quinze) dias corridos após a solicitação;
OD-34	Ferramenta de ITSM	Deixar de realizar as devidas configurações e parametrizações solicitadas pela CONTRATANTE, de acordo com o Termo de Referência.
OD-35	Geral	Deixar de implementar ou manter atualizadas rotinas de backup de configurações, logs, bases de dados e outras informações importantes de segurança da infraestrutura, referente à configuração do ambiente de TIC.
OD-36	Geral	Deixar de participar, quando convocado, de reuniões e eventos com outras equipes do CONTRATANTE.
OD-37	Geral	Deixar de contribuir com outras equipes técnicas, a pedido do CONTRATANTE, com informações sob responsabilidade da CONTRATADA.
OD-38	Geral	Omitir informações essenciais em repasses de conhecimento para outras equipes, provocando atrasos na continuidade dos serviços.
OD-39	Geral	Provocar conflitos nas relações interpessoais entre as equipes da CONTRATADA e outras equipes do CONTRATANTE.
OD-40	Geral	Deixar de cumprir e/ou implementar as rotinas em conformidade com o Plano de Continuidade de TIC.
OD-41	Geral	Deixar de criar e implementar ou manter atualizadas, as rotinas e scripts de sustentação da infraestrutura de TIC do CONTRATANTE.
OD-42	Geral	Deixar de analisar logs e registros dos equipamentos, ferramentas e softwares e, registrar e executar as devidas ações necessárias para evitar incidentes e problemas nos serviços de TIC.
OD-43	Geral	Deixar de monitorar, medir, relatar ou repassar informações sobre o desempenho e números quantitativos e qualitativos de processos de GSTI e prazos de entrega da operação dos serviços.
OD-44	Gerenciamento de Acessos	Deixar de relatar à CONTRATANTE, problemas e inconsistências relacionadas a acessos indevidos, acessos fora dos padrões recomendados e melhorias ou em não conformidade com as Normas e Política de Segurança da Informação e Comunicações da CONTRATANTE.
OD-45	Gerenciamento de Acessos	Deixar de utilizar as ferramentas de controles de acesso da CONTRATANTE para a gestão do processo e suas rotinas operacionais.
OD-46	Gerenciamento de Acessos	Deixar de entregar ou manter atualizada a política do processo de Gerenciamento de Acesso ou seus procedimentos complementares.
OD-47	Gerenciamento de Capacidade	Dimensionar incorretamente ou de forma insuficiente a capacidade de componentes, softwares, infraestrutura e serviços de TIC, causando incidentes ou problemas na operação dos serviços de TIC.
OD-48	Gerenciamento de Capacidade	Deixar de otimizar a performance da infraestrutura, sistemas, componentes e serviços de TIC da CONTRATANTE.
OD-49	Gerenciamento de Configuração	Deixar de cadastrar, manter atualizado ou complementar informações no Bando de Dados de Gerenciamento de Configuração - BDGC ou ferramentais de inventários e nos controles de itens de configuração da CONTRATADA.
OD-50	Gerenciamento de Configuração	Deixar de fornecer informações ou fornecer informações imprecisas ou incompletas de Itens de Configuração e ativos da CONTRATANTE que estejam em operação da CONTRATADA.
OD-51	Gerenciamento de Configuração	Inserir, retirar ou alterar Item de Configuração na infraestrutura de suporte aos serviços da CONTRATANTE sem passar pelo processo de gerenciamento de mudança ou sem atualizar as informações no BDGC.
OD-52	Gerenciamento de Eventos	Deixar de incluir serviços de TIC ou outros Itens de Configuração (IC) nas ferramentas de monitoramento.
OD-53	Gerenciamento de Eventos	Deixar de analisar, classificar, dar o devido tratamento ou determinar a ação apropriada a eventos nos Serviços de TIC ou outros IC.
OD-54	Gerenciamento de Eventos	Encerrar registros de eventos sem determinar sua ação apropriada ou sem dar tratamento adequado.
OD-55	Gerenciamento de Incidentes	Deixar de executar plano de comunicação na ocorrência de incidentes nos serviços de TIC e outros Itens de Configuração.
OD-56	Gerenciamento de Incidentes	Resolver incidente e avançar o fluxo do processo sem a associação com um item da Base de Dados de Erros Conhecidos ou sem registrar um problema para investigação.
OD-57	Gerenciamento de Incidentes	Deixar de participar de reuniões e salas de crise para o tratamento de incidentes graves nas operações de TIC da CONTRATANTE.
OD-58	Gerenciamento de Incidentes	Resolver incidente sem consultar ou sem usar o conhecimento constante da Base de Dados de Erros Conhecidos, adequado para sua resolução.
OD-59	Gerenciamento de Instalações	Deixar cabo de rede solto e desorganizado ou sem identificação ou fora dos organizadores dos racks em salas de equipamentos de TIC.
OD-60	Gerenciamento de	Deixar de manter a identificação, identificar incorretamente ou não seguir padrão definido de etiquetagem e identificação de cabeamento em salas

60	Instalações	e ambientes seguros.
OD-61	Gerenciamento de Instalações	Deixar de realizar vistoria técnica em salas de equipamentos e ambientes seguros.
OD-62	Gerenciamento de Instalações	Deixar de acompanhar e qualidade da refrigeração, a manutenção e organização de ambientes seguros e salas técnicas de TIC do CONTRATANTE.
OD-63	Gerenciamento de Instalações	Causar incidentes em serviços de TIC devido a manuseio incorreto ou acidental em cabeamento ou equipamentos em ambientes seguros e salas técnicas.
OD-64	Gerenciamento de Instalações	Deixar de acompanhar visitas técnicas de fornecedores do CONTRATANTE em manutenções em ambientes seguros e salas técnicas de TIC.
OD-65	Gerenciamento de Mudanças	Deixar de apoiar, liderar e acompanhar mudanças nos Serviços de TIC e em outros ICs que estão sobre o controle do processo de mudança e são o CONTRATANTE.
OD-66	Gerenciamento de Mudanças	Planejar incorretamente ou com falha ou falta de atividades as mudanças nos serviços de TIC e em outros ICs, de mudanças que dependam exclusivamente do CONTRATANTE, causando a necessidade de rollback da mudança.
OD-67	Gerenciamento de Mudanças	Planejar incorretamente ou com falha ou falta de atividades as mudanças nos serviços de TIC e em outros ICs, causando indisponibilidade, falhas e interrupções não planejadas nos serviços de TIC.
OD-68	Gerenciamento de Mudanças	Planejar ou executar mudanças sem o devido plano de remediação ou sem avaliação de risco, ou com planos incompletos, ou com planejamento que causem a não aprovação da mudança pelo Comitê Consultivo de Mudança - CCM - (1ª tentativa de aprovação).
OD-69	Gerenciamento de Mudanças	Planejar ou executar mudanças sem o devido plano de remediação ou sem avaliação de risco, ou com estes planos incompletos, ou com planejamento deficiente e que causem a não aprovação da mudança pelo Comitê Consultivo de Mudança - CCM - (a partir da 2ª tentativa de aprovação).
OD-70	Gerenciamento de Mudanças	Deixar requisições de mudança sem planejamento, sem execução ou pausadas sem a devida justificativa, não atendendo ao prazo solicitado pelo CONTRATANTE.
OD-71	Gerenciamento de Operações e Projetos de TIC	Deixar de realizar o acompanhamento das operações de TIC, necessários para o gerenciamento eficiente e eficaz da operação dos serviços de TIC.
OD-72	Gerenciamento de Operações e Projetos de TIC	Deixar de coordenar ou supervisionar as atividades das equipes de operação da CONTRATADA.
OD-73	Gerenciamento de Operações e Projetos de TIC	Deixar de acompanhar a resolução de incidentes críticos para as operações de TIC.
OD-74	Gerenciamento de Operações e Projetos de TIC	Deixar de orientar as equipes de operação da CONTRATADA quanto aos procedimentos de segurança da informação, gestão de serviços e operação de TIC do CONTRATANTE.
OD-75	Gerenciamento de Operações e Projetos de TIC	Não controlar adequadamente os horários de trabalho dos prestadores de serviço da CONTRATADA, resultando em que os horários de prestação de serviços de forma presencial, nas dependências do CONTRATANTE, não sejam plenamente cobertos, conforme previsto neste Termo de Referência.
OD-76	Gerenciamento de Operações e Projetos de TIC	Permitir a presença de profissionais mal apresentados (vestimenta inadequada).
OD-77	Gerenciamento de Problemas	Deixar de registrar problema para incidentes que não possuam causa raiz definida, bem como, não possuam um erro conhecido, uma solução de teste ou uma solução definitiva para seu tratamento.
OD-78	Gerenciamento de Problemas	Deixar de registrar problema proativo e de evitar incidentes nos Serviços de TIC ou outros Itens de Configuração.
OD-79	Gerenciamento de Requisições	Pausar atendimento de requisição de serviço utilizando recursos do processo (Pendente de informação do solicitante ou Pendente de fornecedor) enquadrando corretamente com as informações da solicitação ou contexto do atendimento.
OD-80	Monitoramento de Serviços	Excluir, desativar ou colocar em manutenção, sem a autorização do CONTRATANTE ou deixar de inserir itens de configuração, ativos ou rotinas de TI ou operações de TI, nas ferramentas de monitoramento de serviços.
OD-81	Monitoramento de Serviços	Deixar turno de monitoramento descoberto sem profissional plantonista conforme exigido para um serviço 24x7.
OD-82	Monitoramento de Serviços	Deixar de utilizar as ferramentas de monitoramento disponíveis, deixando de evitar incidentes nos ativos, serviços de TIC e em outros itens de configuração.
OD-83	Monitoramento de Serviços	Deixar de monitorar a disponibilidade, capacidade ou desempenho de ativos, serviços, aplicações ou outros itens de configuração.
OD-84	Monitoramento de Serviços	Deixar de realizar o monitoramento proativo de ativos, serviços e outros itens de configuração ou deixar de configurar as ferramentas de monitoramento que sejam emitidos eventos e alertas progressivos que permitam a prevenção de incidentes.
OD-85	Monitoramento de Serviços	Deixar de configurar as ferramentas de monitoramento para que efetue o start automático de processos em ferramentas de ITSM ou deixar de manter uma integração das ferramentas, que permita o start de processos de ITSM.
OD-86	Monitoramento de Serviços	Deixar de registrar ou tratar eventos ocorridos nos ativos, serviços, aplicações ou outros itens de configuração.
OD-87	Monitoramento de Serviços	Deixar de relacionar os eventos críticos com incidentes e outros registros de processos relacionados.
OD-88	Monitoramento de Serviços	Deixar de realizar as escalas funcionais ou hierárquicas ou deixar de executar o plano de comunicação para o tratamento de eventos, incidentes, mudanças ou outros processos e procedimentos.
OD-89	Monitoramento de Serviços	Deixar de manter o monitoramento das filas de atendimento da operação permitindo, que registros de incidentes, requisições de serviço ou outros itens permaneçam sem o devido atendimento.
OD-90	Monitoramento de Serviços	Deixar de detectar de forma automatizada mudanças não autorizadas nos ativos, serviços e outros itens de configuração.
OD-91	Monitoramento de Serviços	Deixar de manter os painéis de monitoramento e dashboards das ferramentas de monitoração atualizados, em tempo real ou com informações de configuração e irrelevantes, em relação ao estado atual do monitoramento de ativos, serviços e outros itens de configuração.
OD-92	Monitoramento de Serviços	Deixar de configurar o monitoramento de funcionalidades internas de sistemas e serviços de TIC não gerando eventos que evidenciem a degradação de qualidade, lentidão ou indisponibilidade do sistema ou serviço.
OD-93	Monitoramento de Serviços	Deixar de monitorar jobs e rotinas pré-agendadas em ativos, serviços, bancos de dados, backups e outros itens de configuração.
OD-94	Projetos	Deixar de apresentar o perfil profissional adequado no prazo estabelecido para o atendimento de projetos e demandas de implementação e melhora dos serviços de TIC.
OD-95	Redes	Deixar de manter a documentação e os desenhos das topologias de redes do ambiente da CONTRATANTE atualizados e completos.
OD-96	Redes	Deixar de atualizar ou atualizar incorretamente planilhas, ferramentas e controles de pontos de rede do CONTRATANTE.
OD-97	Redes	Deixar de cadastrar, instalar, substituir e remanejar pontos de rede.
OD-98	Segurança da	Deixar de propor ou aplicar patches de correções e atualizações lançados pelos fabricantes e/ou comunidades de sustentação (no caso de software).

98	Informação	soluções de softwares e/ou hardwares da infraestrutura de TIC.
OD-99	Segurança da Informação	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do CONTRATANTE.
OD-100	Segurança da Informação	Deixar de tratar, inspecionar e evitar violações à segurança que comprometam o funcionamento da operação dos serviços de TIC.
OD-101	Segurança da Informação	Deixar de instalar, em equipamentos e sistemas, as atualizações de segurança disponibilizadas pelas fabricantes.
OD-102	Segurança da Informação	Deixar portas de redes abertas fora de uso e provocando vulnerabilidades no ambiente de infraestrutura
OD-103	Segurança da Informação	Deixar de proceder, no mínimo, uma vez por semestre, testes de penetração na rede de dados, soluções, dispositivos, ativos, sistemas e infraestruturas hospedeiras dos serviços de TIC do CONTRATANTE.
OD-104	Segurança da Informação	Realizar testes de penetração sem planejamento e/ou sem autorização do CONTRATANTE ou deixar de fazê-lo quando solicitado.
OD-105	Segurança da Informação	Deixar de cumprir e/ou programar rotinas de trabalho em conformidade com os processos de trabalho e normas e política de segurança da informação das comunicações da CONTRATANTE.
OD-106	Segurança da Informação	Deixar os serviços de TIC indisponíveis após realização de testes de penetração por tempo superior ao máximo acordado com o CONTRATANTE.
OD-107	Serviços Corporativos	Deixar de utilizar a plataforma System Center (ou equivalente) para a otimização e gestão do ambiente do CONTRATANTE.
OD-108	Serviços Corporativos	Deixar de implementar patches de segurança e atualizações, disponibilizados pelo fabricante, ou recomendados por comunidades de gestão de infraestrutura ou pelo CONTRATANTE, no parque de estações de trabalho e servidores, salvo por motivo justificado e aceito pelo CONTRATANTE.
OD-109	Serviços Corporativos	Deixar de automatizar, propor ou disponibilizar softwares e aplicativos via Central de Software para usuários internos
OD-110	Servidores de Aplicação	Deixar de manter controle das versões das aplicações instaladas nos servidores de aplicação e/ou solicitar a inclusão de arquivos importantes no backup.
OD-111	Servidores de Aplicação	Deixar de atuar para a estabilidade, homogeneidade e qualidade dos servidores de aplicação, suas aplicações, versões e atributos nos ambientes das aplicações.
OD-112	Servidores de Aplicação	Deixar de informar ao CONTRATANTE deploy realizados em ambientes de produção que tenham causado degradação ou indisponibilidade dos serviços de TIC da CONTRATANTE.
OD-113	Servidores de Aplicação	Deixar de realizar o tuning ou configuração adequada nos servidores de aplicação a fim de evitar incidentes ou problemas nos sistemas de informação dos serviços de TIC da CONTRATANTE.

37.3. No caso do ID OD-34, a pontuação somente será aplicada após o prazo de 60 dias a contar do início da execução das atividades do contrato (período de adaptação).

38. ANEXO E - PARQUE TECNOLÓGICO

38.1. A Tabela a seguir demonstra de forma resumida quantitativos de ativos existentes no ambiente de infraestrutura de TIC da Previc. Informações adicionais poderão ser obtidas por meio de vistoria formal, conforme especificações do Termo de Referência.

38.2. O parque tecnológico do CONTRATANTE poderá variar em termos de quantitativos, marcas, modelos, softwares, hardwares ou outro tipo de ativo a qualquer momento, devendo a CONTRATADA absorver a sustentação de forma completa.

Tabela: Parque Tecnológico da Previc

Descrição	Quantidade Total	Diversificação	Observação
Ferramentas de monitoramento	2	Zabbix, Grafana, Greylog e Microsoft System Center	N/D
Desktops e notebooks em uso no órgão	602	Fabricantes: HP, Dell e Daten Sistemas Operacionais: Windows 10	303 Notebooks e 299 Desktops N/D
Grupos de AD	781	Active Directory	N/D
Mensageria	1	Microsoft Exchange Server 2016 (Hybrid)	N/D
Contas de e-mail	785		N/D
Serviços/hosts críticos	90		N/D
Domínio LDAP	1		N/D
Grupos de usuários	868		N/D
Servidor de correio eletrônico	2	Microsoft Exchange Server 2016 (Hybrid)	N/D
Servidores físicos	10	Fabricantes: Dell Sistemas Operacionais: Windows e Linux	N/D N/D
Servidores Virtuais	130	Sistemas Operacionais: Windows e Linux	N/D
Discos do storage para virtualização	15	EMC e IBM	N/D
Servidores físicos utilizados para virtualização	8	Hyper-V	N/D
Servidores virtuais gerenciados	130	Hyper-V	N/D
Serviços/hosts críticos - Virtualização	8	Hyper-V	N/D
Aplicações WEB	10		N/D
Serviços/hosts críticos - Aplicações	4	SEI, STA, Atendimento e Cadastro	Todos os Incidentes possuem Criticidade Alta - Pode haver reclassificação dos sistemas críticos da Previc.
Servidores de virtualização	8	Hyper-V	N/D
Servidores WEB	25	IIS, Apache, NGINX	Centos: Versões: 6 e 7
Servidores de aplicação	52	Java, Jboss, IIS, Tomcat e PHP	N/D
Switches Core	4	CISCO	Cisco 2960x
Switches de Borda	15	CISCO	Cisco 2960x, SG500-52MP
Switches Fibre Channel	4	Qlogic e EMC	São 2 da Qlogic e 2 da EMC Connectrix. somente os 2 EMC é que estão em produção.

LUNs	68		N/D
Discos de storage	60	SAS	N/D
Storages	2	VNX 5600 e IBM DS3524	Há previsão de contratação de novo equipamento de Storage em 2022 e que também será gerenciado pela equipe de infraestrutura de TIC
Switches Core e Switches SAN	2	CISCO e EMC	Switches Cisco e EMC Connectrix
Controladoras e Aps WI-FI	14	CISCO	13 AP's + 1 Controladora
Switches com velocidade superior a 1gbps	19	CISCO	Cisco 2960x, SG500-52MP
VLANs	12	CISCO	Core, TOR e acesso
Serviços/hosts críticos - Rede	289		Switch TOR
Links com a internet	1		Há previsão de contratação de nova rede de dados em 2022/2023 e que também será totalmente gerenciada pela equipe de infraestrutura de TIC
Links WAN	1		
Redes com firewall	1		
Usuários com proxy e filtro de conteúdo	300		
Licenças endpoint	250	BitDefender	N/D
Equipamentos de backup	2	IBM	São 2 robôs de backup e 2 áreas de backup em disco. Os Robôs são IBM, modelos TS3200 e TS4300
Softwares de backup	1	VERITAS NETBACKUP	O software é o Veritas NetBackup, versão 9.1
Serviços/hosts críticos - Backup	4		São 4 hosts de Backup. Destes 3 são críticos, o host do OpsCenter não é considerado crítico.
Hardwares de segurança da informação	10	BIG IP, SYMANTEC E FORTINET	N/D
Fitoteca	2		N/D
Sistema de monitoramento de infraestrutura	2	Zabbix/Microsoft System Center	N/D
Sistema de gerenciamento de infraestrutura de TI	1	SCCM	N/D
Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI	2	Assyst	N/D
Sistema de controle de código malicioso	1	Bitdefender	N/D
Sistemas WEB em produção	48	Java, Jboss, IIS, Tomcat e PHP	N/D
Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados	58	SQL Server, PostreSQL, MySQL, Percona e Mongo DB, Postmaster e Oracle	N/D
Soluções de BI	1	Power BI	N/D
Serviços/hosts críticos - Banco de Dados	22		N/D
Sistemas Operacionais (versões distintas)	4	Windows Server/CentOS/Ubuntu/RedHat	N/D

39. ANEXO F - SISTEMAS

39.1. A Tabela a seguir contém a relação de sistemas atualmente existentes sob a hospedagem da infraestrutura de TIC da CONTRATANTE. A lista não é exaustiva e pode ser modificada a qualquer momento, bem como suas características, como a criticidade por exemplo.

Tabela: Sistemas da Previc

SISTEMA	DESCRIÇÃO	MODALIDADE	CRITICIDADE
ARDIGITAL	Sistema de integração com o serviço ARDigital dos Correios	Sistema Web	Médio
ASSYST	Ferramenta ITSM atual da Previc	Sistema Web	Alto
CADPREVIC	Cadastro de Entidades Fechadas de Previdência de Complementar	Sistema Web	Alto
CAND	Cadastro de Dirigentes das Fechadas de Previdência de Complementar	Sistema Web	Alto
CPF LIGHT	Sistema de consulta a informações de pessoa física da base de dados da Receita Federal	Sistema Interno	Médio
DEFENSOR	Sistema de gestão de registros de Ouvidoria	Sistema Interno	Alto
HABILITAÇÃO	Sistema que permite a consulta pública de dirigentes habilitados junto à Previc	Sistema Interno	Baixo
INFGER	SSRS para disponibilização de relatórios para o público interno da Previc	Sistema Interno	Alto
RELATÓRIOS EXTERNOS	SSRS para disponibilização de relatórios para o público externo da Previc	Sistema Web	Alto
INTRAPREVIC	Intranet da Previc	Sistema Interno	Médio
MONITOR	Sistema de monitoramento de regras de negócios da Previc	Sistema Interno	Médio
PAINEL TAFIC	Sistema de informações de recolhimentos da TAFIC	Sistema Interno	Alto
RADAR	Sistema de exibição de dashboards	Sistema Interno	Médio
SEI/SIP	SEI - Sistema de repositório de processos e arquivos eletrônicos SIP - Sistema de autenticação e autorização do SEI	Sistema Web	Alto
SIA	Sistema de emissão de guias de recolhimento da TAFIC e de multas administrativas	Sistema Web	Médio
SIGA	Sistema de administração de patrimônio	Sistema Interno	Médio
SIGEP	Sistema de Fluxo da Previc	Sistema Interno	Médio
SISCONP	Sistema de disponibilização e gerenciamento de Consultas Públicas	Sistema Web	Médio
SISPG	Sistema de gerenciamento do Programa de Gestão (PDG)	Sistema Web	Médio
SITE PREVIC	Site externo da Previc	Sistema Web	Médio
STA	Sistema de Transferência de Arquivos	Sistema Web	Alto
VENTURO	Sistema de entrega de Declaração de Passivo e Ajuste de Precificação (DPAP)	Sistema Web	Alto
VIRTUS	Sistema de controle de tempos de equipes nos processos rating e de avaliação das EFPCs	Sistema Interno	Alto

39.2. Além dos sistemas, todos os serviços que possuem criticidade "Alta" devem ser monitorados e automatizados por meio do NOC, em especial os relacionados às bases de dados da CONTRATANTE. Abaixo, segue exemplo de lista das bases com criticidade "Alta".

Tabela: Exemplos de Bases de dados Críticas

BASES	IPs
ARWEN	10.68.14.33
BANCODEV	10.68.14.32
DBADMIN	10.68.14.247
DBDEV	10.68.14.44
DBDEV1	10.68.14.46
DBDEV2	10.68.14.47
DBDEV3	10.68.14.50
DBDEV4	10.68.14.252
EARNUR	10.68.14.89
ELROHIR	10.68.14.121
EREGION-NODE01	10.68.14.84
EREGION-NODE02	10.68.14.85
EREGION-STAGE	10.68.14.87
MAGLOR	10.68.14.156
VAIRE	10.68.14.197
DIDACUS	200.152.38.132
SQLSA	10.68.14.220
ALATAR	10.68.14.190

39.3. Outros sistemas ou serviços poderão ser monitorados pelo NOC a pedido da CONTRATANTE.

40. ANEXO G - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO

A Superintendência Nacional de Previdência Complementar - PREVIC, sediada no Setor Comercial Norte, Quadra 6, Conjunto A, Asa Norte, Brasília - DF, CNPJ n.º 07.290.290/0001-02 doravante denominada CONTRATANTE, e, de outro lado, a <nome da empresa>, sediada em <endereço da empresa>, CNPJ n.º <CNPJ da empresa>, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º <número do contrato> doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação e Comunicações da PREVIC - POSIC, estabelecida pela Portaria PREVIC nº 204/2013 da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18/11/2011 e os Decretos 7.724, de 16/05/2012 e 7.845, de 14/11/2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

Informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

Informação Sigilosa: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

Contrato Principal: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

Serão aplicáveis a este instrumento, as “Leis Aplicáveis à Proteção de Dados” que significa todas as leis, normas e regulamentos que regem o tratamento de dados pessoais, especificamente, a LGPD, além das normas e dos regulamentos adotados pelas competentes autoridades de proteção de dados.

A CONTRATADA declara-se ciente e concorda que poderá ter acesso, utilizar, manter e processar, eletrônica e manualmente, informações e dados prestados pela CONTRATANTE e seus clientes (“dados protegidos”), exclusivamente para a prestação dos serviços.

As Partes declaram-se cientes dos direitos, obrigações e penalidades aplicáveis constantes da LGPD e obrigam-se a adotar todas as medidas razoáveis para garantir, por si, bem como seu pessoal, colaboradores, empregados e subcontratados que utilizem os dados protegidos na extensão autorizada na referida LGPD.

A CONTRATADA somente poderá tratar dados pessoais conforme as instruções da CONTRATANTE, a fim de cumprir suas obrigações para a prestação dos serviços, jamais para qualquer outro propósito.

A CONTRATADA tratará os dados pessoais em nome da CONTRATANTE e de acordo com as instruções escritas fornecidas pela CONTRATANTE. Caso a CONTRATADA considere que não possui informações suficientes para o tratamento dos dados pessoais de acordo com este instrumento ou que uma instrução infrinja as Leis Aplicáveis à Proteção de Dados, a CONTRATADA prontamente notificará a CONTRATANTE e aguardará novas instruções.

Se aplicável, a CONTRATADA se certificará que qualquer terceiro sob sua responsabilidade agirá de acordo com este instrumento, as Leis Aplicáveis à Proteção de Dados e as instruções transmitidas pela CONTRATANTE. A CONTRATADA se certificará que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumam um compromisso de confidencialidade ou estejam sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade.

Se o titular dos dados, autoridade de proteção de dados ou terceiro solicitar informações diretamente da CONTRATADA relativas ao tratamento de dados pessoais, a CONTRATADA submeterá esse pedido à apreciação da CONTRATANTE. A CONTRATADA não poderá, sem instruções prévias da CONTRATANTE, transferir ou, de qualquer outra forma, compartilhar e/ou garantir acesso aos dados pessoais ou a quaisquer outras informações relativas ao tratamento de dados pessoais a qualquer terceiro.

CLÁUSULA QUARTA – DOS LIMITES DO SIGILO

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO; e

sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

A CONTRATADA, na forma disposta no item 5.2, acima, também se obriga a:

Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme art. 87 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

CLÁUSULA OITAVA – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL; e

Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

CLÁUSULA NONA – DO FORO

A CONTRATANTE elege o foro de Brasília - DF, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

41. ANEXO H - TERMO DE CIÊNCIA

INTRODUÇÃO			
Visa obter o comprometimento formal dos empregados da contratada diretamente envolvidos no projeto sobre o conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na Instituição.			
IDENTIFICAÇÃO			
Contrato nº			
Objeto			
Contratante	Superintendência Nacional de Previdência Complementar		
Gestor do Contrato		Matrícula	
Contratada		CNPJ	
Preposto da Contratada		CPF	
Por este instrumento, os funcionários listados abaixo declaram ter ciência e conhecer o teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes na Superintendência Nacional de Previdência Complementar.			
CIÊNCIA			
CONTRATADA – Funcionários			
Nome		Matrícula	
Brasília-DF, xx de xxxxxxxxxxxx de 20xx			

42. ANEXO I - DECLARAÇÃO DE VISTORIA

Eu, _____ (Responsável Técnico ou Representante Legal devidamente qualificado) da empresa _____, DECLARO, para os devidos fins, que visitei o local onde será executada as atividades dos **Serviços técnicos continuados de suporte técnico a usuários, sustentação da infraestrutura da tecnologia da informação e comunicações (TIC), serviços especializados e implementação de melhorias contínuas**, da Superintendência Nacional de Previdência Complementar - Previc, tendo tomado conhecimento de todas as peculiaridades e características do local onde serão executados os serviços, ciente de que o preço a ser proposto pela minha empresa está de acordo com o Termo de Referência e demais complementos que integram o instrumento convocatório.

Expresso, também, concordância quanto à adequação do Termo de Referência e demais complementos que integram o Edital de licitação, ciente de todas as características e especificações necessárias para o correto e perfeito atendimento da prestação dos serviços.

Declaro, ainda, estar ciente de que os quantitativos no orçamento apresentado utilizados na elaboração da proposta são de nossa inteira responsabilidade, não cabendo qualquer tipo de reclamação posterior por parte da empresa quanto a estes valores.

Brasília - DF, ____ de _____ de _____.

Carimbo e assinatura do responsável/representante da Empresa
(Nome, cargo, CPF)

43. ANEXO J - DECLARAÇÃO DE RECUSA DE VISTORIA

Eu, _____ (Responsável Técnico ou Representante Legal devidamente qualificado) da empresa _____, DECLARO, para os devidos fins, que **NÃO** visitei o local onde será executada as atividades dos **Serviços técnicos continuados de suporte técnico a usuários, sustentação da infraestrutura da tecnologia da informação e comunicações (TIC), serviços especializados e implementação de melhorias contínuas**, da Superintendência Nacional de Previdência Complementar - Previc, por opção própria, assumindo, assim, CONCORDÂNCIA estabelecidas no Edital e seus Anexos,

e que ainda, assumo toda e qualquer responsabilidade pela ocorrência de eventuais prejuízos em virtude de sua omissão na verificação das condições do local de execução do objeto do certame.

Assim, declaro que estou ciente de que o preço proposto pela empresa está de acordo com as exigências do Edital e seus Anexos, e assim, dentro desta proposta, assumimos o compromisso de honrar plenamente todas as exigências do instrumento convocatório nº XXXX (citar o número do edital), sem quaisquer direitos a reclamações futuras, sob a alegação de quaisquer desconhecimentos quanto as particularidades do objeto.

Expresso, também, concordância quanto à adequação do Termo de Referência e demais complementos que integram o Edital de licitação, ciente de todas as características e especificações necessárias para o correto e perfeito atendimento da prestação dos serviços.

Declaro, ainda, estar ciente de que os quantitativos no orçamento apresentado utilizados na elaboração da proposta são de nossa inteira responsabilidade, não cabendo qualquer tipo de reclamação posterior por parte da empresa quanto a estes valores.

Brasília - DF, ____ de _____ de _____.

Carimbo e assinatura do responsável/representante da Empresa
(Nome, cargo, CPF)

44. ANEXO K - MODELOS DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

44.1. MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS (PLANILHA SIMPLIFICADA)

ITEM	SERVIÇO A SER PRESTADO	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO MENSAL (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
1	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Central de Serviços e Monitoramento	Mês	24		
3	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Banco de Dados	Mês	24		
4	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Servidores de Aplicação, Virtualização e Computação em Nuvem	Mês	24		
6	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Backup	Mês	24		
7	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Redes e Armazenamento SAN	Mês	24		
8	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Segurança da Informação	Mês	24		
9	Serviços de sustentação e melhoria contínua dos ambientes e processos DevOps	Mês	24		
TOTAL (R\$)					

44.2. PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS (A SER PREENCHIDA PARA CADA ITEM)

MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS	
Identificação da Licitação	
Nº do Processo	
Nº da Licitação	
Nome da Empresa	
CNPJ	
ITEM XX - <descrição do Item>	
Componentes de Custo	
Descrição	Valor Mensal
Custos de pessoal	
Custos com software	
Custos com recursos de computação	
Custos com equipamentos	
Custos com serviços de informações	
Outros custos (especificar)	
<i>Subtotal componentes de custo</i>	
Componentes de Preço	
Descrição	Valor Mensal
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)	
Cobertura Tributária	
Outros componentes (especificar)	

MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS	
Subtotal componentes de preço	
Total Mensal:	
Valor Total do [item]: [Valor mensal x quantidade de meses previstos para contratação]	

45. ANEXO L - DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

INTRODUÇÃO			
Visa obter o comprometimento formal da gestão e dos empregados da contratada diretamente envolvidos na execução das atividades diárias no ambiente interno da Previc, sobre o conhecimento e cumprimento da LGPD.			
IDENTIFICAÇÃO			
Contrato nº			
Objeto			
Contratante	Superintendência Nacional de Previdência Complementar		
Gestor do Contrato		Matrícula	
Contratada		CNPJ	
Preposto da Contratada		CPF	
Por este instrumento, os funcionários listados abaixo declaram ter ciência e conhecer o teor da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, e declarar que cumprirão com todas as obrigações, condições e peculiaridades inerentes à LGPD, tanto quanto assumir total responsabilidade por este fato e seu fiel cumprimento.			
CIÊNCIA			
CONTRATADA – Funcionários			
Nome		Assinatura	
Brasília-DF, <dia> de <mês> de <ano>			
_____ Carimbo e assinatura do responsável/representante da Empresa (Nome, cargo, CPF)			

46. ANEXO M - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

ORDEM DE SERVIÇO <ATIVIDADE A SER REALIZADA>			
Por intermédio da Ordem de Serviço (OS) será solicitado formalmente à Contratada a prestação de serviço relativos ao objeto do contrato. O encaminhamento das demandas deverá ser planejado visando a garantir que os prazos para entrega final de todos os bens e serviços estejam compreendidos dentro do prazo de vigência contratual. Referência: Art. 32 IN SGD Nº 1/2019.			
1 - IDENTIFICAÇÃO			
Nº da OS	< xxx/aaaa >	Data Emissão	<dd/mm/aaaa>
Contrato nº	< xx/aaaa >	Preposto	< Nome do Preposto >
Objeto do Contrato			
Serviço a ser executado			
Contratada	<Nome da contratada>	CNPJ	99.999.999/9999-99
Início Vigência	<dd/mm/aaaa>	Fim vigência	<dd/mm/aaaa>
2 - ÁREA REQUISITANTE			
Gestor do Contrato	<nome do gestor>	Fiscal Técnico	<nome do fiscal Técnico>

Fiscal Requisitante	<nome do fiscal requisitante>	Mês Competência	<mês_por_extenso/ano>
3 – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS			
Item	Descrição	ANS mínimo	Valor da Atividade
1			xx%
2			xx%
3			xx%

4 – INSTRUÇÕES/ESPECIFICAÇÕES COMPLEMENTARES			
<Incluir instruções complementares à execução da OS/OFB> <Ex.: Contactar a área solicitante para agendamento do horário de entrega> <Ex.: Conforme consta no Termo de Referência, o recebimento provisório está condicionado ao registro das atividades no Servidor de Arquivo e atualização da Base de Conhecimento.>			
5 - DATAS E PRAZOS PREVISTOS			
Data Início OS	<dd/mm/aaaa>	Data Fim OS	<dd/mm/aaaa>
CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO/ENTREGA			
Item	Tarefa / Entrega	Início	Fim
1		<dd/mm/aaaa>	<dd/mm/aaaa>
2		<dd/mm/aaaa>	<dd/mm/aaaa>
...			
6 – ARTEFATOS / PRODUTOS			
Fornecidos		A serem gerados e/ou atualizados	
7 - ASSINATURA E ENCAMINHAMENTO DA DEMANDA			
Autoriza-se a <execução dos serviços correspondentes à presente Ordem de Serviço, no período e nos quantitativos acima identificados.			

47. ANEXO N - FERRAMENTA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI - ITSM

47.1. Atualmente, a ferramenta de chamados técnicos que está implementada na CONTRATANTE é o Assyst. Esta ferramenta está sendo mantida no âmbito do contrato de suporte a infraestrutura vigente (Contrato Administrativo nº 02/2020).

47.2. Tendo em vista a nova contratação de serviços técnicos de suporte à infraestrutura de TIC, a empresa CONTRATADA poderá escolher entre manter a atual ferramenta ITSM, custeando os valores de assinatura e manutenção da ferramenta, ou instalar no ambiente da CONTRATANTE outra ferramenta ITSM.

47.2.1. Em qualquer um dos casos acima, a CONTRATADA deve manter o sistema atualizado, bem configurado, com todos os itens do catálogo de serviços da CONTRATANTE, disponibilizar os relatórios solicitados e realizar as customizações solicitadas pela equipe de fiscalização do contrato.

47.3. No caso da CONTRATADA escolher instalar nova solução, deverá observar as determinações abaixo:

47.3.1. A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento, implantação, configuração, customização, parametrização, inclusão dos itens do catálogo de serviço atual e de serviços novos que possam surgir, suporte (incluindo atualização de versão) e garantia da solução de gerenciamento de serviços de TI sem qualquer ônus adicional à CONTRATANTE. A CONTRATADA terá o prazo máximo de 60 (sessenta) dias a partir da assinatura do contrato para disponibilizar a solução com todos os dados necessários para sua operacionalização.

47.3.2. Caso o software do sistema de atendimento de chamados não seja Open Source, deverá ser entregue com licença "All Inclusive Feature Licensing" com duração "Lifetime", permitindo a utilização de todos os recursos de software do sistema indefinidamente, mesmo após o período final de vigência do contrato, onde o software ficará sob a propriedade da CONTRATANTE, bem como a base de conhecimento e catálogo de serviços.

47.4. O sistema de registro de atendimento deverá permitir total integração com os sistemas de atendimento a usuários atualmente utilizados pela PREVIC, inclusive com o Sistema de Registro de Pedidos de Informação disponibilizado pela CGU para atendimento às demandas da LAI - Lei de Acesso à Informação.

47.5. Deverá suprir todas as necessidades de atendimento da PREVIC, além da geração dos roteiros de atendimento, rotinas de trabalhos e geração de relatórios gerenciais, observando os seguintes aspectos:

47.5.1. Otimização do fluxo de informações entre usuários / Central de Atendimento / PREVIC, possibilitando consultas, análises, relatórios, solicitações de serviços e outras demandas dos usuários;

47.5.2. Integração com recursos de Tecnologia da Informação da PREVIC;

47.5.3. Manutenção dos sistemas e aplicativos, com acompanhamento da adequação de cada sistema às necessidades dos usuários, para o perfeito funcionamento da Central de Atendimento;

47.5.4. Desenvolvimento, manutenção e customização de "árvores" para registro de demandas no sistema de registro de atendimento, conforme necessidades da PREVIC;

47.5.5. Estar em conformidade com a Política de Segurança da Informação - POSIN e demais diretrizes do ambiente tecnológico-operacional existente na PREVIC.

47.6. O Sistema de Gestão de Serviços (ITSM), que deverá estar em sua última versão, e possuir de nativamente, pelo menos nos seguintes processos:

47.6.1. Gerenciamento de Portfólio;

47.6.2. Gerenciamento de Catálogo de Serviços;

47.6.3. Gerenciamento de Nível de Serviços;

47.6.4. Gerenciamento de Incidentes;

47.6.5. Cumprimento de Requisições;

47.6.6. Gerenciamento de Problemas;

47.6.7. Gerenciamento de Mudanças;

47.6.8. Caso haja eventual substituição da atual ferramenta ITSM, e com fornecimento um novo Sistema de Gestão de Serviços, é desejável que esse sistema ITSM seja certificado por órgão credenciado da APM Group na categoria "Endorsed Software Tools" (<https://www.axelos.com/licensing/itil-software-scheme/endorsed-software-tools>) ou "PinkVERIFY™ Toolsets" (<https://pinkelephant.com/en-us/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets>) da Pink Elephant pelo menos nos seguintes processos:

47.6.8.1. Gerenciamento de Incidentes;

47.6.8.2. Cumprimento de Requisições;

47.6.8.3. Gerenciamento de Problemas;

47.6.8.4. Gerenciamento de Mudanças;

47.6.9. A solução a ser implantada deverá permitir a automatização dos processos organizacionais da PREVIC, permitindo a gestão de todas as demandas e o acompanhamento dos níveis mínimos de serviço (NMS).

47.6.10. A Solução deverá estar integrada com as ferramentas de monitoramento do ambiente tecnológico da CONTRATANTE, e deve, obrigatoriamente, estar configurada para abrir chamados de Incidentes quando algum dos ativos monitorados tiver algum problema.

47.6.10.1. O ANS será contado a partir da abertura de chamado, nos moldes do subitem anterior.

47.6.11. A CONTRATADA deverá contemplar o uso dessa solução para toda equipe interna de TI do PREVIC, contemplando os perfis de: administrador, solucionador e operador; e para toda equipe das empresas prestadoras dos serviços (terceirizados) e clientes internos e externos (que atuarão principalmente como demandantes), contemplando os perfis de: solucionador e operador; e para os demais usuários do órgão (perfil: demandante).

PERFIL USUÁRIO	QUANTIDADE MÍNIMA USUÁRIOS
Administrador	5
Agente Solucionador	25
Demandante	Ilimitado

Tabela: Perfis e quantidades mínimas

47.6.12. Esse sistema deve estar atualizado com as melhores praticas da biblioteca ITIL® v.3 ou v.4. Deve haver possibilidade de abertura de chamado por aplicativo para celulares e tablets (IOs e Android).

47.6.13. No término do contrato, essa ferramenta deverá permanecer no ambiente tecnológico da PREVIC, com todas as funcionalidades, em perfeita condição de continuidade de utilização por parte desta autarquia, sem necessidade de pagamento adicional de licenças de uso.

47.6.13.1. Deverá também ser desenvolvido, mantido atualizado e disponibilizado na base de conhecimento da CONTRATANTE, um Manual completo de como gerir, configurar e operar a ferramenta ITSM.

47.6.14. A ferramenta de ITSM, que deve ser capaz de aferir no mínimo:

47.6.14.1. Data e horário de abertura do chamado;

47.6.14.2. Data e horário de captura do chamado;

47.6.14.3. Data e horário de resolução do chamado;

47.6.14.4. Data e horário de conclusão do chamado;

47.6.14.5. O tempo total de atendimento do chamado;

47.6.14.6. O tempo que o chamado permaneceu em cada estado;

47.6.14.7. Se determinado chamado foi ou não reaberto;

47.6.14.8. A quantidade total de chamados atendidos em determinado período;

47.6.14.9. A quantidade total de chamados atendidos dentro do prazo esperado, durante determinado período;

47.6.14.10. A quantidade total de chamados reabertos, em determinado período.

47.6.15. A ferramenta deverá possuir funcionalidade de atribuição de nota para o atendimento, após o encerramento do chamado, aferindo o grau de satisfação dos usuários sobre o serviço prestado. A pesquisa de satisfação deverá ser enviada automaticamente para o e-mail do usuário demandante.

47.6.16. A CONTRATANTE irá informar os campos obrigatórios que cada chamado deve ter, assim como as informações mínimas que devem ser informadas nas resoluções dos chamados.

47.6.17. É obrigatório a utilização da Base de conhecimento da CONTRATANTE. A base está em formato atualmente em formato Wiki.

47.6.17.1. Na resolução de todos os chamados da Ferramenta ITSM e na entrega mensal das Ordens de Serviço, é obrigatório que haja a devida verificação, utilização e atualização da Base de conhecimento da CONTRATANTE, da seguinte forma:

ID	Situação	Verificação	Opção	Atuação
1	Chamado Técnico /Ordem de Serviço aberta	O conhecimento existe na Wiki ?	SIM	Verificar se ainda se aplica e utilizar. Se houve mudança, alterar o conhecimento na Wiki.
			NÃO	Incluir na Base de Conhecimento
2	Criação ou alteração de serviços e/ou aplicações (todos os ativos de TIC)	O conhecimento existe na Wiki ?	SIM	Verificar se ainda se aplica e utilizar. Se houve mudança, alterar o conhecimento na Wiki.
			NÃO	Incluir na Base de Conhecimento
3	Criação ou alteração do Monitoramento NOC	O conhecimento existe na Wiki ?	SIM	Verificar se ainda se aplica e utilizar. Se houve mudança, alterar o conhecimento na Wiki.
			NÃO	Incluir na Base de Conhecimento
Deverá ser inserido, obrigatoriamente, na resolução dos de todos os serviços realizados no Contrato Administrativo (Chamados técnicos e Ordens de Serviço), o link para o Conhecimento gerado e/ou alterado na Wiki.				

Tabela: Utilização base de Conhecimento

47.6.18. Deverá ser inserido, obrigatoriamente, na resolução dos de todos os serviços realizados no Contrato Administrativo (Chamados técnicos e Ordens de Serviço), o link para o Conhecimento gerado e/ou alterado na Wiki.

47.6.18.1. Poderá ser utilizado um conhecimento provisório nos fechamentos de chamados, tendo em vista que o prazo para atendimento é curto.

47.6.18.2. A inserção definitiva do conhecimento nos chamados deverá ser feita no prazo de 48 horas após o encerramento do chamado.

47.6.18.3. A falta de inserção do conhecimento correto ou a utilização de informações incorretas no fechamento dos chamados técnicos é considerado um item de desconformidade técnica e será aplicado os descontos previstos no subitem 37.2 deste Termo de Referência para cada uma das ocorrências encontradas.

47.6.18.4. Deverá ser verificado periodicamente se os conhecimentos que se encontram na base de conhecimento (Wiki) está ainda válidos e atualizados.

47.6.18.5. Deverá ser emitido um Relatório de Conhecimento mensal sobre todos os conhecimentos acrescentados e atualizados no mês de apuração. Esse relatório será comparado com o quantitativo de chamados técnicos abertos durante o mês de apuração para confirmar se a base de conhecimento está sendo efetivamente utilizada e atualizada.

47.6.18.6. Deverá ser proposto pela CONTRATADA um plano de atualização, com responsáveis, cronograma e detalhando o tipo de abordagem para realização desse trabalho.

47.7. REQUISITOS DA SOLUÇÃO ITSM:

47.8. **Interface:** O Sistema de Registro de Atendimento deverá possuir interface web em português do Brasil, com versão para acesso por meio de dispositivos móveis (tais como smartphones e tablets), que permita aos usuários externos, atendidos pela Central de Atendimento, a geração de demandas, consultas ao andamento das solicitações abertas, com controle de acesso às solicitações ou demandas, pelo número do protocolo ou documento de identificação e senha e, ainda, o gerenciamento e acompanhamento dos serviços praticados pela empresa contratada.

47.9. Requisitos Funcionais:

47.9.1. Interface web acessível via navegador Edge, Mozilla Firefox ou Google Chrome;

47.9.2. Permitir categorizar incidentes;

47.9.3. Possuir cadastro de clientes, podendo ser criado estruturas internas de clientes;

47.9.4. Permitir que o usuário final ou analistas anexem links para auxílio à documentação do incidente;

47.9.5. Permitir que o usuário final ou analistas anexem documentos completos ao incidente;

47.9.6. Permitir a definição de priorização dos incidentes;

47.9.7. Permitir que os incidentes sejam direcionados para grupos específicos, dependendo de sua categoria;

47.9.8. Disponibilizar interface web para que os usuários finais possam abrir os incidentes sem a intervenção de um analista;

47.9.9. Criação e alteração de catálogo de negócio;

47.9.10. Permitir vinculação dos serviços do catálogo de negócios com os serviços do catálogo técnico;

47.9.11. Abertura de incidente através de Portal do Usuário;

47.9.12. Abertura de chamados de forma automática, conforme consta nos subitens 36.16, 36.16.1 e 36.16.1.1;

47.9.13. Possibilitar o relacionamento entre incidentes, problemas, mudanças ou requisições;

47.9.14. Permitir a abertura de incidentes facilitada por meio do envio de e-mail;

47.9.15. Possibilitar o relacionamento dos incidentes com outros incidentes, problemas, mudanças ou requisições;

47.9.16. Permitir registrar ocorrências de atendimento das solicitações de serviço, mudança, problema e aprovações;

47.9.17. Acesso a FAQ pelo Usuário;

47.9.18. Permitir que os incidentes possam ser associados aos itens de configuração cadastrados no Banco de dados de gerenciamento de configuração - CMDB;

47.9.19. Permitir a geração de problemas e de solicitações de mudanças a partir de um incidente;

47.9.20. Possibilitar o registro das soluções dos incidentes e disponibilizar a geração de documentos de conhecimento a partir destes registros;

47.9.21. Monitorar e emitir relatórios sobre os incidentes;

47.9.22. Permitir categorizar problemas;

47.9.23. Permitir atuar preventivamente na detecção de problemas através do uso de técnicas de análise de tendências;

47.9.24. Permitir que o analista anexe links para auxílio à documentação do problema;

- 47.9.25. Permitir que o analista anexe documentos completos ao problema;
- 47.9.26. Permitir a definição de priorização dos problemas;
- 47.9.27. Permitir que os problemas sejam direcionados para grupos específicos, dependendo de sua categoria;
- 47.9.28. Possibilitar o relacionamento dos problemas com outros incidentes, problemas, mudanças ou requisições;
- 47.9.29. Permitir a abertura de problemas através de e-mail;
- 47.9.30. Permitir criar um fluxo de aprovações para as mudanças;
- 47.9.31. Permitir gerenciar as atividades de implantação das mudanças;
- 47.9.32. Monitorar e emitir relatórios sobre a implantação das mudanças;
- 47.9.33. Permitir revisar e encerrar os processos de mudanças;
- 47.9.34. Permitir o agendamento de atividades periódicas;
- 47.9.35. Possuir calendário de visualização para facilitar o planejamento das mudanças;
- 47.9.36. Permitir que o analista anexe links para apoio à documentação da solicitação de mudança;
- 47.9.37. Permitir que o analista anexe documentos completos à solicitação de mudança;
- 47.9.38. Permitir a priorização das solicitações de mudança;
- 47.9.39. Permitir que as mudanças sejam direcionadas para grupos específicos, dependendo de sua categoria;
- 47.9.40. Permitir o desenho de fluxos de trabalho (com tarefas e decisões);
- 47.9.41. Permitir a vinculação de telas para as atividades (telas dinâmicas);
- 47.9.42. Permitir executar qualquer fluxo de trabalho desenhado na ferramenta;
- 47.9.43. Permitir gravar e guardar múltiplos processos de workflow;
- 47.9.44. Permitir que os controles de acesso para abrir, modificar e fechar incidentes sejam realizados com base em condições preestabelecidas;
- 47.9.45. Gerar trilhas de auditoria de todas as atualizações de registro de incidentes;
- 47.9.46. Permitir visualização do CMDDB de forma hierárquica (árvore de relacionamento entre os Itens de Configuração - IC's);
- 47.9.47. Permitir realizar desenho de mapa de interações entre os ICs para fornecimento de cada serviço e avaliar os impactos das mudanças;
- 47.9.48. Permitir integração com sistemas de e-mail (Microsoft Exchange),
- 47.9.49. Permitir a priorização automática, apontamento e escalção de incidentes baseados em registros de categorização;
- 47.9.50. Permitir a escalada automática de incidentes baseados em usuários afetados;
- 47.9.51. Permitir a abertura, modificação e encerramento de incidentes somente por pessoas autorizadas, possibilitando criar permissões para que uma pessoa ou um grupo tenha esses acessos a um determinado grupo de incidente;
- 47.9.52. Permitir indicadores de prioridade, impacto e urgência (severidade) na alocação dos registros de Incidentes;
- 47.9.53. Permitir o roteamento automático de incidentes para grupos ou equipes de atendimento;
- 47.9.54. Permitir atribuir e notificar incidentes de alta prioridade para múltiplos destinos;
- 47.9.55. Permitir priorizar, assinalar e escalar automaticamente os incidentes baseados na categoria destes, ou no tipo de usuário afetado;
- 47.9.56. Permitir encontrar uma solução ou procedimentos de solução e associá-los ao incidente;
- 47.9.57. Permitir enviar e-mail para o usuário e equipe de suporte responsável quando o incidente / requisição de serviço / problema / mudança forem atualizados ou resolvidos;
- 47.9.58. Permitir enviar e-mail para o usuário com link da aplicação de pesquisa de satisfação de atendimento;
- 47.9.59. Permitir reabrir um incidente já fechado;
- 47.9.60. Permitir que as equipes de suporte e Service Desk tenham acesso ao pacote de resoluções comuns (base de conhecimento);
- 47.9.61. Prover acesso remoto às estações dos usuários via rede LAN/WAN;
- 47.9.62. Permitir que a cada registro de incidente contenha um ou mais campos para gravar informações de contato e especificação de canais para retorno;
- 47.9.63. Permitir que um registro de incidentes possa ser escalado com base em condições preestabelecidas ou substituir condições manualmente;
- 47.9.64. Permitir que os registros de incidentes tenham um ou mais campos para gravar resolução de informações, incluindo data de resolução e tempo;
- 47.9.65. Permitir o registro de incidentes contenha um ou mais campos para gravar encerramento, categorização, incluindo data e hora de encerramento;
- 47.9.66. Permitir a integração com SLA para monitorar e controlar o tempo de resposta de incidentes e tempo de resolução com base em prioridade ou níveis de serviço;
- 47.9.67. Permitir automatizar o cálculo de prioridade com base no impacto definido e fatores de urgência;
- 47.9.68. Permitir enviar e-mail ao solicitante quando da abertura e encerramento do chamado, além de poder configurar notificação sobre o andamento do incidente/solicitação;
- 47.9.69. Permitir anexar quaisquer tipos de arquivos (.doc, .xls, .jpg, .pdf e outros);
- 47.9.70. Permitir definir campos mandatórios para problemas sem necessidade de alteração de código;
- 47.9.71. Permitir a criação, modificação e encerramento de registro de problemas, com os devidos registros de data, hora, usuário entre outros atributos;
- 47.9.72. Permitir rotear problemas entre grupos solucionadores;
- 47.9.73. Permitir criar tabela de impacto e urgência para o registro de problemas;
- 47.9.74. Permitir rastrear o ciclo de vida de tratamento de problemas;
- 47.9.75. Permitir acesso a base de erros conhecidos;
- 47.9.76. Permitir texto livre para descrição do problema;
- 47.9.77. Permitir a integração com CMDDB para atualizações de registro;
- 47.9.78. Permitir criar softwares para lista negra;

- 47.9.79. Permitir o monitoramento de ativos (alteração de memória e disco);
- 47.9.80. Permitir associar um registro de incidente a um problema;
- 47.9.81. Permitir a abertura de um problema a partir de um registro de incidente;
- 47.9.82. Permitir o envio de e-mail para os envolvidos na investigação/solução e público atingido;
- 47.9.83. Permitir criar regras de escalonamento;
- 47.9.84. Permitir criar planos de melhoria;
- 47.9.85. Permitir a geração de registro de mudança;
- 47.9.86. Permitir o acesso controlado aos registros de abertura de mudança;
- 47.9.87. Permitir o acesso gerenciado do módulo de mudança ao CMDB;
- 47.9.88. Permitir o gerenciamento do ciclo de vida de uma Requisição de Mudança - RDM;
- 47.9.89. Permitir criar grupos autorizadores de mudança;
- 47.9.90. Permitir criar o CAB (Comitê de Autorização de Mudança) e inserir os devidos membros autorizadores;
- 47.9.91. Permitir criar diferentes status da mudança, inclusive cancelamento;
- 47.9.92. Permitir avaliar o impacto das mudanças para poder aprovar o registro de mudança;
- 47.9.93. Permitir realizar retorno de status de um registro de mudança;
- 47.9.94. Permitir fechar um erro conhecido e um problema, quando a mudança relacionada for encerrada;
- 47.9.95. Permitir a comunicação de agendamento de atividades para os envolvidos nas RDM's;
- 47.9.96. Permitir a integração com processo de gerenciamento de mudança;
- 47.9.97. Permitir a atualização do CMDB, quando uma mudança em um IC for realizada;
- 47.9.98. Permitir o acesso ao módulo de gerenciamento da configuração para auxiliar a construção de um registro de mudança;
- 47.9.99. Permitir o acesso aos demais módulos relacionados a mudança.
- 47.9.100. Permitir o cadastramento de informações para o planejamento, execução e aferição de níveis de serviço;
- 47.9.101. Permitir criar um registro de Nível Mínimo de Serviço vinculado, para acompanhar o serviço que está sendo prestado;
- 47.9.102. Permitir identificar atributos de impacto no NMS, como clientes VIP;
- 47.9.103. Permitir o registro de detalhes de conteúdo do SLA, incluindo data do contrato, escopo, contatos e objetivos;
- 47.9.104. Permitir acomodar detalhes de Acordos de Nível Operacional (ANO);
- 47.9.105. Exportar contratos;
- 47.9.106. Permitir o cadastro de informações de serviços (com possibilidade de criação de liberação) e controle de situação (Ativos e Inativos);
- 47.9.107. Permitir a definição do Catálogo de Serviços e o registro de descrição de serviços, assim como de seus atributos;
- 47.9.108. Permitir o cadastro de palavras gêmeas para efeitos de pesquisa na base de conhecimento. (Ex: "Desktop" = "Computador", "empregado" = "usuário", "HD" = "Disco rígido", entre outras);
- 47.9.109. Permitir a criação de categorias para publicação dos documentos;
- 47.9.110. Permitir indexar a base de conhecimento para disponibilizar pesquisas por palavras-chave;
- 47.9.111. Permitir a indexação das informações do documento de conhecimento, incluindo os anexos (as informações constantes em documentos Word, PDF e TXTs devem ser indexadas);
- 47.9.112. Permitir aos usuários e analistas enviar comentários sobre o documento de conhecimento;
- 47.9.113. Permitir configurar o controle de acesso para escrita ou leitura do documento levando em consideração o perfil do usuário;
- 47.9.114. Permitir implantar o versionamento de documentos da base de conhecimento de forma automática;
- 47.9.115. Permitir disponibilizar a base de conhecimento acessível na web ou intranet;
- 47.9.116. Permitir o registro e gerenciamento de um item de configuração (IC);
- 47.9.117. Permitir relacionar IC ao usuário;
- 47.9.118. Permitir o rastreamento e registro automático dos itens de configuração presentes na infraestrutura (CMDB Discovery);
- 47.9.119. Permitir realizar o inventário automático de todas as estações de trabalho da rede, capturando informações relativas ao hardware e softwares instalados, bem como registrando e notificando todas as alterações ocorridas;
- 47.9.120. Permitir apresentar em árvore as informações de ativos e configuração;
- 47.9.121. Permitir a realização do inventário no momento (identificando os IC's ligados no momento);
- 47.9.122. Permitir realizar a instalação remota de software (programada);
- 47.9.123. Permitir inventariar e gerenciar as informações sobre o parque de informática;
- 47.9.124. Permitir classificar os tipos de ativos;
- 47.9.125. Permitir acesso remoto das estações de trabalho mediante software de controle proprietário;
- 47.9.126. Permitir ao acesso controlado ao CMDB;
- 47.9.127. Permitir validar automaticamente um item de configuração;
- 47.9.128. Permitir criar relacionamento entre itens de configuração;
- 47.9.129. Registra log de todas as alterações realizadas nos itens de configurações;
- 47.9.130. Permitir registrar status dos itens de configuração;
- 47.9.131. Integração dos registros de IC's com o módulo de incidentes;
- 47.9.132. Permitir o registro de vários IC's por quantidade de RDM's;
- 47.9.133. Permitir trilha de auditoria por registro de logs;
- 47.9.134. Permitir automatizar o histórico do ambiente com base nas informações do IC's;

- 47.9.135. Permitir adequar os registros de IC's ao modelo de funcionamento organizacional;
- 47.9.136. Apresentar solução de gráficos e relatórios;
- 47.9.137. Permitir criar mecanismo de atribuir relevância ao conteúdo (5 estrelas - nota);
- 47.9.138. Permitir a navegação por árvore de pastas;
- 47.9.139. Permitir apresentar o conteúdo o número de acessos e a nota (conforme as estrelas);
- 47.9.140. Permitir configurar o controle de acesso para escrita e/ou leitura do documento levando em consideração o perfil do usuário;
- 47.9.141. Permitir aos usuários e analistas enviar comentários sobre o documento de conhecimento;
- 47.9.142. Permitir realizar leitura de e-mail para incidentes e requisições de serviços;
- 47.9.143. Permitir criar mecanismo de visualização de serviços disponíveis ao usuário no portal;
- 47.9.144. Permitir manter o histórico de configuração, mudanças, e alterações dos IC;
- 47.9.145. Gerenciamento de importações;
- 47.9.146. Gerenciamento de Projetos de TI;
- 47.9.147. Criação de relatórios;
- 47.9.148. Criação de dashboards;
- 47.9.149. Permite o acesso via mobile as filas de atendimento de chamados abertos;
- 47.9.150. Permite o registro de incidentes, requisições de serviços e outras solicitações via dispositivo móvel (mobile);
- 47.9.151. Possibilita realizar aprovações e acompanhamentos de solicitações via mobile;
- 47.9.152. Possibilita a verificação de status do atendimento via mobile;
- 47.9.153. Visualização remota de Serviços em execução;
- 47.9.154. Visualização remota de Processos em execução;
- 47.9.155. Integração com LDAP ou Windows Active Directory;
- 47.9.156. Permite criar conhecimento em todo ciclo de vida;
- 47.9.157. Possibilita realizar intervenções remotas em estações de trabalho;
- 47.9.158. Possibilita desativar serviços em estações Windows remotamente;
- 47.9.159. Possibilita desinstalar softwares em estações Windows;
- 47.9.160. Possibilita desligar estações de trabalho Windows;
- 47.9.161. Possibilita realizar análises técnicas remotamente;
- 47.9.162. Possibilidade de atrelar um conhecimento a um serviço específico;
- 47.9.163. Possibilita o vínculo de um conhecimento da base de conhecimento a um registro de solução;
- 47.9.164. Permitir a criação de FAQ - Frequently Asked Question;
- 47.9.165. Possibilidade de vincular conhecimento entre documentos semelhantes;
- 47.9.166. Possibilita a criação de níveis de importância para o documento registrado;
- 47.9.167. Permite criar templates de solicitações de serviço;
- 47.9.168. Permite personalizar determinadas telas de serviços;
- 47.9.169. Permite gerenciar ordens de serviços e suas respectivas glosas;
- 47.9.170. Permite gerenciar o ciclo de serviço de ordens de serviços;
- 47.9.171. Possibilidade de criar faturas para ordens de serviços;
- 47.9.172. Possibilidade de criar fórmulas personalizadas para ordens de serviços;
- 47.9.173. Permite gerenciar vários contratos de serviços;
- 47.9.174. Permite emitir e imprimir ordens de serviços;
- 47.9.175. Permite gerenciar serviços por tipos de contratos;
- 47.9.176. Possibilita o controle de BI por contrato;
- 47.9.177. Permite gerenciar requisições de compras;
- 47.9.178. Possibilita o gerenciamento de alçadas de compras;
- 47.9.179. Permite criar notificações para solicitações de compras;
- 47.9.180. Possui integração nativa com os softwares de monitoramento NAGIOS, Zabbix e Grafana;
- 47.9.181. Garantir que todos os atendimentos sejam registrados e recebam um número identificador único (protocolo de atendimento) com formato definido pela PREVIC;
- 47.9.182. Permitir a abertura de demandas a partir do recebimento de mensagens de correio eletrônico (e-mail);
- 47.9.183. Deve ser possível parametrizar os prazos de atendimento de cada etapa constante no fluxo ou processo de atendimento sem a necessidade de customização;
- 47.9.184. Permitir o cadastro e gestão de feriados para que a contagem em dias úteis do tipo de demanda ou solicitação despreze os feriados, sem a necessidade de customização por codificação;
- 47.9.185. Permitir a marcação de atendimentos urgentes, vinculados a cada tipo de solicitação, sem a necessidade de customização;
- 47.9.186. Os atendimentos urgentes deverão possuir prazo de atendimento ou resposta diferente das demandas não urgentes;
- 47.9.187. Propiciar o escalonamento automático e manual das solicitações, para quantos níveis forem necessários para o atendimento ou para um grupo de trabalho;
- 47.9.188. Todos os relatórios emitidos pelo sistema devem permitir que sejam exportados para planilha eletrônica, compatível com o software Microsoft Excel (.xis ou .xlsx);

- 47.9.189. Permitir o controle do fluxo de trabalho para as demandas abertas, baseados nas atribuições a serem definidas de forma a atender ao macro fluxo do processo de atendimento;
- 47.9.190. Permitir a visualização das pendências de resoluções de atendimento, bem como a distribuição destas resoluções entre os Atendentes, nos diversos níveis de atendimento;
- 47.9.191. Permitir a visualização das pendências de resolução pelos interlocutores das áreas da PREVIC, bem como o histórico das demandas repassadas as respectivas áreas;
- 47.9.192. Permitir a visualização das solicitações pendentes de resolução, nos diversos núcleos de atendimento, controlando os prazos, colocando-as em destaque;
- 47.9.193. Todo usuário deverá ser identificável a partir de número do documento de identificação e senha;
- 47.9.194. Permitir para toda a demanda aberta a identificação do histórico de atendimentos, a partir dos dados cadastrais do usuário, bem como permitir a associação ao número identificador de registro das manifestações anteriores;
- 47.9.195. Manter o histórico do atendimento, com a identificação da tramitação da solicitação, podendo segmentar a visualização por perfil do usuário;
- 47.9.196. Possibilitar a importação da base de dados cadastrais dos usuários do sistema de registro de manifestações da PREVIC para utilização no atendimento;
- 47.9.197. Permitir a verificação da abertura de mais de uma solicitação pelo mesmo interessado, a fim de evitar a criação de demandas em duplicidade;
- 47.9.198. Permitir realizar pesquisa de satisfação com usuários on-line ou mediante envio de e-mail, ao final dos atendimentos;
- 47.9.199. Possuir barras de menu que permitam a inclusão de novos botões com chamadas para outros aplicativos internos ou externos ao Web Server;
- 47.9.200. Permitir registrar e relacionar as ocorrências por tipo de demanda (ex: solicitação, pedido de informação, denúncia) e motivo de atendimento (ex: informação, troca de senha etc.);
- 47.9.201. Permitir a análise e revisão da classificação das demandas realizadas pelos Atendentes;
- 47.9.202. Permitir encerrar a solicitação indicando o motivo de encerramento da demanda, com possibilidade de se cadastrar através do próprio sistema, com perfil específico, novos motivos de encerramento, que após cadastrados, e em tempo real, já deverão estar disponíveis para uso no encerramento das demandas/solicitações;
- 47.9.203. Disponibilizar, no mínimo, um conjunto de relatórios gerenciais dinâmicos via interface web, tomando por base as informações de atendimento, bem como as operacionais e gerenciais da base de dados do sistema, tais como:
- 47.9.203.1. - Quantidade de atendimentos realizados por categoria;
- 47.9.203.2. - Tópicos ou assuntos mais consultados nas bases de dados;
- 47.9.203.3. - Tempo médio de duração dos atendimentos, por categoria de atendimento, bem como por assunto, etc.;
- 47.9.203.4. - Tempo médio de duração dos atendimentos, por tópico ou assunto consultado na base de dados;
- 47.9.203.5. - Tópicos ou assuntos não disponíveis na base de dados;
- 47.9.203.6. - Percentual de atendimentos concluídos, finalizados no ato do atendimento (com % dos concluídos dentro e fora do prazo); e
- 47.9.203.7. - Tempo de solução de demandas pendentes.
- 47.9.204. Permitir a migração da base de dados (sob demanda);
- 47.9.205. Permitir a parametrização dos prazos com os tipos de atendimentos, sempre apresentando de forma automática os prazos previstos para o retorno da demanda;
- 47.9.206. Permitir a definição de níveis de prioridades diferentes para demandas específicas ou sigilosas ou de acordo com os motivos da demanda;
- 47.9.207. Permitir a tramitação sigilosa de manifestações, impedindo a consulta de registros por usuários não autorizados;
- 47.9.208. Fornecer as telas de apresentação para o operador em modo gráfico e em idioma português;
- 47.9.209. Possuir documentação do sistema em português;
- 47.9.210. Ser interativo de forma a facilitar o acesso às informações pelos usuários, com navegação intuitiva;
- 47.9.211. Permitir que se parametrize, por etapa de atendimento, os campos que são obrigatórios. Ainda, se estes campos estarão ocultos em tela ou se estarão disponíveis somente para leitura, sem a necessidade de customização.
- 47.10. Adaptação e customização de funcionalidades:
- 47.10.1. O Sistema de Registro de Atendimento deverá ser devidamente adaptado às funcionalidades e necessidades de dados e procedimentos operacionais da PREVIC, bem como ao gerenciamento das demandas geradas;
- 47.10.2. Durante a fase de implantação, a empresa contratada deverá fornecer treinamento aos empregados da PREVIC e aos seus funcionários que utilizarão as funcionalidades do sistema;
- 47.11. Banco de Dados:
- 47.11.1. O Banco de Dados deverá permitir o rastreamento de um atendimento, a partir de informações obrigatórias. O Banco de Dados deverá conter, no mínimo, os seguintes campos:
- 47.11.1.1. Caracterização do Usuário:
- 47.11.1.2. Nome do usuário ou da empresa;
- 47.11.1.3. Número de documento de identificação válido;
- 47.11.1.4. Local de origem (Cidade e Unidade da Federação);
- 47.11.1.5. DDD e número de telefone;
- 47.11.1.6. Endereço de correio eletrônico.
- 47.11.1.7. Caracterização do atendimento:
- 47.11.1.8. Número do protocolo;
- 47.11.1.9. Classificação por tipo de demanda;
- 47.11.1.10. Classificação específica de reclamações em procedentes ou improcedentes;
- 47.11.1.11. Campo específico para armazenar a descrição da manifestação.
- 47.11.2. A PREVIC poderá solicitar, sob demanda, a criação de novos campos no Banco de Dados, na fase de implantação ou durante a vigência do contrato.

- 47.11.3. O Banco de Dados deverá permitir a realização de consultas ou a extração de relatórios, a partir de cruzamentos relacionais, tais como:
- 47.11.3.1. Atendimentos realizados por período;
- 47.11.3.2. Atendimentos realizados por tipos de demanda ou solicitação, grupo e/ou subgrupos;
- 47.11.3.3. Atendimentos segundo o tipo de usuários (personalidade jurídica);
- 47.11.3.4. Atendimentos por UF;
- 47.11.3.5. Manifestações solucionadas e não solucionadas;
- 47.11.3.6. Atendimentos efetuados por etapa de atendimento;
- 47.11.3.7. Atendimentos efetuados por canal de entrada;
- 47.11.3.8. Atendimentos por situação ou status da solicitação;
- 47.11.3.9. Atendimentos efetuados por solicitante ou usuário;
- 47.11.3.10. Atendimentos efetuados por período;
- 47.11.3.11. Base de conhecimento x atendimento.
- 47.11.3.12. Pesquisa de Satisfação:
- 47.11.3.12.1. A solução para pesquisa de satisfação a ser disponibilizada pela empresa contratada tem como objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela Central de Atendimento e deve ter as seguintes características:
- 47.11.4. Permitir a criação de um questionário de pesquisa ser usado tanto por meio de E-mail ou por telefone;
- 47.11.5. Possibilitar a criação de uma pesquisa através de uma campanha ativa;
- 47.11.6. Disponibilizar tela de instruções ao Atendente sobre como abordar o usuário para participar da pesquisa ao final do atendimento;
- 47.11.7. Possuir interação com a URA, permitindo a transferência para o atendimento eletrônico, no momento do aceite do usuário ao participar da pesquisa, quando for o caso. A CONTRATANTE será responsável pelo fornecimento da URA;
- 47.11.7.1. A responsabilidade de fornecimento da URA será da CONTRATANTE;
- 47.11.8. Permitir que as notas digitadas pelo usuário sejam inseridas em um banco de dados para compor relatórios contendo os resultados das pesquisas;
- 47.11.9. A empresa contratada deverá elaborar programa a ser aprovado pela PREVIC para realização periódica de pesquisa de satisfação, o qual contemplará o método de seleção de amostragem a ser utilizado, bem como todo processo de aplicação e compilação de resultados. A alteração da periodicidade da realização da pesquisa ficará a critério da PREVIC.
- 47.12. As funcionalidades solicitadas neste Anexo N, preferencialmente devem ser nativas. Caso não seja possível, é permitido que sejam programadas (codificadas na ferramenta).

48. ANEXO O - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

PROPOSTA COMERCIAL (SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TI)

PREGÃO ELETRÔNICO XXXX/2022

PROCESSO Nº 44011.000043/2022-55

48.1. QUALIFICAÇÃO DO PROPONENTE

Razão Social:
CNPJ/MF:
Endereço Comercial:
Bairro:
Estado:
Telefone:
Endereço Eletrônico:
Site:

PREÇOS E CONDIÇÕES

ITEM	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Central de Serviços Técnicos	9		
2	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Banco de Dados	1		
3	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Servidores de Aplicação, Virtualização, Sistemas Operacionais, mensageria e Computação em Nuvem	3		
4	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Backup	1		
5	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Redes e SAN	2		
6	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Segurança da Informação	2		
7	Serviços de sustentação e melhoria contínua dos ambientes e processos DevOps	1		
Total Mensal Estimado				
Total Anual Estimado				
Total em 24 meses				

A validade desta proposta é de 60 (sessenta) dias.

Nos preços cotados, referentes aos serviços descritos no Termo de Referência nº XX/2020, estão incluídas todas as despesas, lucros, fretes, tributos e demais encargos, de qualquer natureza, incidentes sobre o objeto deste Pregão, nada mais sendo lícito pleitear a esse título.

Brasília - DF, ____ de _____ de 2022.

Identificação do responsável



Documento assinado eletronicamente por **ALEXANDRE CRUSCA POZZETTI, Integrante Técnico da Equipe de Planejamento da Contratação**, em 13/12/2022, às 17:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no §3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **JAMES TAYLOR FARIA CHAVES, Coordenador(a)-Geral de Tecnologia da Informação**, em 13/12/2022, às 17:09, conforme horário oficial de Brasília, com o emprego de certificado digital emitido no âmbito da ICP-Brasil, com fundamento no art. 5º, inciso III, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).
Nº de Série do Certificado: 143247065303282720208613527525431667620



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.previc.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0514047** e o código CRC **7206546B**.

Previdência Complementar, desde 1977 protegendo o futuro de seus participantes.

Referência: Processo nº 44011.000043/2022-55

SEI nº 0514047

Criado por alexandre.pozzetti, versão 27 por alexandre.pozzetti em 13/12/2022 17:03:08.

ANEXO II

MODELO DE DECLARAÇÃO DE PLENO CONHECIMENTO DAS CONDIÇÕES NECESSÁRIAS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

DECLARAÇÃO DE PLENO CONHECIMENTO DAS CONDIÇÕES NECESSÁRIAS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

À Superintendência Nacional de Previdência Complementar – PREVIC

Referência: Procedimento Licitatório nº – Objeto: .

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, sediada no endereço _____, CEP: _____, por intermédio de seu representante legal, infra-assinado, para fins de cumprimento do disposto na letra c do subitem 2.4. do Anexo V da Instrução Normativa - IN SEGES nº 5, de 26 de maio de 2017, e participação no Pregão Eletrônico nº XXX/2022, DECLARA que tem **pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação dos serviços**, bem como se **COMPROMETE a prestar fielmente os serviços com a qualidade necessária**, conforme condições e exigências estabelecidas no Edital e seus Anexos.

Atenciosamente,

Assinatura e carimbo do emissor

ANEXO III

MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS COM A INICIATIVA PRIVADA E A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS COM A INICIATIVA PRIVADA E A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Declaro que a empresa _____, inscrita no CNPJ (MF) nº _____, inscrição estadual nº _____, estabelecida em _____, possui os seguintes contratos firmados com a iniciativa privada e a Administração Pública:

Nome do Órgão/Empresa	Vigência do Contrato	Valor total do Contrato

Valor total dos contratos: R\$ _____

Declaro, ainda, que o valor total do Patrimônio Líquido dessa empresa é superior a 1/12 avos do valor total dos compromissos assumidos, consoante fórmula, abaixo:

PL > <u>Valor total dos contratos</u> 12 Obs.: A contratada deverá apresentar os seus respectivos valores, substituindo-os na fórmula acima.
--

Declaro possuir Capital Circulante Líquido (CCL) (Ativo Circulante - Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado da contratação, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social, consoante fórmula, abaixo:

CCL (Ativo Circulante - Passivo Circulante) / valor estimado da contratação \geq 16,66% Obs.: A contratada deverá apresentar os seus respectivos valores, substituindo-os na fórmula acima.
--

Quando houver divergência percentual superior ou inferior a 10% (dez por cento) entre o valor total dos contratos, apresentados acima, e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), deverão ser apresentadas as devidas justificativas, logo, abaixo.

Justificativa para divergência:

_____, ____/____/____
Local Data

Assinatura e carimbo do emissor

Obs.: Além dos nomes dos órgãos/empresas, a contratada deverá informar também o endereço completo dos órgãos/empresas, com os quais tem contratos vigentes.

ANEXO IV
MINUTA DE CONTRATO



SUPERINTENDÊNCIA NACIONAL DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR

MINUTA DE CONTRATO

PROCESSO Nº 44011.000043/2022-55

Minuta de contrato conforme modelo da AGU: "Termo de Contrato - Modelo para Pregão Eletrônico: Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação". Atualização: Dezembro/2021, disponível em <https://www.gov.br/agu/pt-br/composicao/cgu/cgu/modelos/licitacoescontratos/servicos-de-tecnologia-da-informacao-e-comunicacao>.

Unidade Gestora: Coordenação-Geral de Patrimônio e Logística

TERMO DE CONTRATO DE FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

TERMO DE CONTRATO DE FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO Nº _____/2022, QUE FAZEM ENTRE SI A SUPERINTENDÊNCIA NACIONAL DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR E A EMPRESA _____.

A SUPERINTENDÊNCIA NACIONAL DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR - PREVIC, autarquia federal de natureza especial, com sede no SCN - Setor Comercial Norte quadra 06, Bloco "A", edifício Venâncio 3.000 – Shopping ID, CEP nº 70.716-900, na cidade de Brasília/DF, inscrita no CNPJ sob o nº 07.290.290/0001-02, neste ato representada pela Diretor de Administração, Senhor JOSÉ REYNALDO DE ALMEIDA FURLANI, inscrito no CPF nº _____, portador do Documento de Identidade nº _____, expedida pelo MDEF/_____, nomeado pela Portaria nº _____, de _____, publicada no Diário Oficial da União de _____, e pelo Diretor de _____, Senhor _____, nomeado pela Portaria nº _____, de _____, publicada no Diário Oficial da União de _____, inscrito no CPF nº _____, portador do Documento de Identidade nº _____, doravante denominada **CONTRATANTE**, e a empresa _____ inscrita no CNPJ/MF sob o nº _____, sediada na Rua _____, CEP: _____, doravante designada **CONTRATADA**, neste ato representada pelo Sr. _____, portador do Documento de Identidade nº _____, expedida pela _____, e CPF nº _____, tendo em vista o que consta no Processo nº 44011.000043/2022-55 e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, 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 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de Abril de 2019 e da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 26 de maio de 2017 e suas alterações, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do **Pregão Eletrônico nº _____/2022**, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1 O objeto do presente instrumento é a prestação de serviços técnicos continuados de suporte técnico a usuários, sustentação da infraestrutura da tecnologia da informação e comunicações (TIC), serviços especializados e implementação de melhorias contínuas, sob o modelo de remuneração mensal por categoria de serviço com Nível Mínimo de Serviços (NMSE), 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:

Grupo	Item	Descrição/Especificação	Unidade	Quantidade
Único	1	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Central de Serviços Técnicos	Mês	24
	2	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Banco de Dados	Mês	24
	3	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Servidores de Aplicação, Virtualização, Sistemas Operacionais, mensageria e Computação em Nuvem	Mês	24
	4	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Backup	Mês	24
	5	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Redes e SAN	Mês	24
	6	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Segurança da Informação	Mês	24
	7	Serviços de sustentação e melhoria contínua dos ambientes e processos DevOps	Mês	24

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é de 24 (vinte e quatro) meses, 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. Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- 2.1.2. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 2.1.3. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- 2.1.4. Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;
- 2.1.5. Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação;
- 2.1.6. Seja comprovado que a contratada mantém as condições iniciais de habilitação.

2.2. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.3. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO

3.1. O valor total da contratação é 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.

4. CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. As despesas decorrentes desta contratação correrão à conta dos recursos consignados no Orçamento Geral da União, para os exercícios de 2022, a cargo desta Superintendência, cujos programas de trabalho e elemento de despesas específicas seguem descritos abaixo e ainda constarão da respectivas Notas de Empenho:

4.1.1. Serviços:

4.1.1.1. Programa de Trabalho: _____

4.1.1.2. Natureza da Despesa: _____

4.1.1.3. Plano Orçamentário: _____

4.1.1.4. PTRES: _____

4.1.1.5. Fonte: _____

4.2. 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 – REAJUSTAMENTO DE PREÇOS EM SENTIDO AMPLO

6.1. As regras acerca do reajustamento de preços em sentido amplo do valor contratual (reajuste em sentido estrito e/ou repactuação) são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo deste Contrato.

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 – MODELO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E FISCALIZAÇÃO

8.1. O modelo de execução dos serviços a serem executados pela CONTRATADA, os materiais que serão empregados, a disciplina do recebimento do objeto e a fiscalização pela CONTRATANTE são aqueles previstos no Termo de Referência, anexo do Edital.

9. CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

9.1. As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA (deveres e responsabilidades) são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

9.2. Os direitos relativos aos softwares desenvolvidos em decorrência deste contrato, ou de vínculo trabalhista, pertencem ao CONTRATANTE.

9.3. Os serviços em nuvem a serem contratados permitirão a portabilidade de dados e softwares e que as informações do contratante estarão disponíveis para transferência de localização, na forma disciplinada no Termo de Referência.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

10.1 As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – RESCISÃO

11.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido:

11.1.1. 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;

11.1.2. amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.

11.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados e precedidos de autorização da autoridade competente, assegurando-se à CONTRATADA o direito ao contraditório, bem como à prévia e ampla defesa.

11.3. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

11.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

11.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

11.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

11.4.3. Indenizações e multas.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – VEDAÇÕES E PERMISSÕES

12.1. É vedado à CONTRATADA interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

12.2. É permitido à CONTRATADA caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020.

12.2.1. A cessão de crédito, a ser feita mediante celebração de termo aditivo, dependerá de comprovação da regularidade fiscal e trabalhista da cessionária, bem como da certificação de que a cessionária não se encontra impedida de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

12.2.2. A crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratada) pela execução do objeto contratual, com o desconto de eventuais multas, glosas e prejuízos causados à Administração, sem prejuízo da utilização de institutos tais como os da conta vinculada e do pagamento direto previstos na IN SEGES/ME nº 5, de 2017, caso aplicáveis.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – ALTERAÇÕES

13.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993, bem como do ANEXO X da IN/SEGES/MP nº 05, de 2017.

13.2. 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.

13.3. 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.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS CASOS OMISSOS

14.1. 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, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PUBLICAÇÃO

15.1. 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.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – FORO

16.1. É eleito o Foro da Seção Judiciária do Distrito Federal - Justiça Federal para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 55, §2º, da Lei nº 8.666/93.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato, depois de lido juntamente com seu(s) anexo(s) e achado em ordem, vai assinado eletronicamente pelos contraentes e por duas testemunhas.

TESTEMUNHAS:



Documento assinado eletronicamente por ANCHIETA SOARES DE SOUZA, Coordenador(a), em 10/11/2022, às 11:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no §3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.previc.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0504516** e o código CRC **5CEB19E2**.

Referência: Processo nº 44011.000043/2022-55

SEI nº 0504516

Criado por nilton.cunha, versão 6 por nilton.cunha em 08/11/2022 05:46:03.



Documento assinado eletronicamente por ANCHIETA SOARES DE SOUZA, Coordenador(a), em 23/12/2022, às 10:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no §3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.previc.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0516833** e o código CRC **7ADF98CB**.