



## TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Administrativo nº 19958.100455/2022-67

### SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO MINISTÉRIO DO TRABALHO E PREVIDÊNCIA (MTP)

Brasília, Janeiro de 2023

Coordenação de Planejamento e Aquisição

#### HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Versão	Descrição	Autor
11/11/2022	1.0	Finalização da primeira versão do documento	Tiago Oliveira Loup Danilo Almeida Paiva
28/11/2022	1.1	Revisão do processo após análise da Integrante Administrativa Suplente	Valéria Moraes de Souza Danilo Almeida Paiva
02/01/2023	1.2	Atualizado apenas nos itens 7.3.14.7 e 7.3.14.8 após considerações do Jurídico	Danilo Almeida Paiva Tiago Oliveira Loup

#### SUMÁRIO

- 1 – OBJETO DA CONTRATAÇÃO
- 2 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC
  - 2.1 - Bens e serviços que compõem a solução
- 3 – JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO
  - 3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação
  - 3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais
  - 3.3. Estimativa da demanda
  - 3.4. Parcelamento da Solução de TIC
  - 3.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados
- 4 – ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO
  - 4.1. Requisitos de Negócio
  - 4.2. Requisitos de Capacitação
  - 4.3. Requisitos Legais
  - 4.4. Requisitos de Manutenção
  - 4.5. Requisitos Temporais
  - 4.6. Requisitos de Segurança
  - 4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais
  - 4.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica
  - 4.9. Requisitos de Projeto e de Implementação
  - 4.10. Requisitos de Implantação
  - 4.11. Requisitos de Garantia
  - 4.12. Requisitos de Experiência Profissional

- 4.13. Requisitos de Formação da Equipe
- 4.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho
- 4.15. Requisitos de Segurança da Informação
- 4.16. Descrição dos Serviços e da Ferramenta *ITSM*

#### 5 – RESPONSABILIDADES

- 5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE
- 5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA
- 5.3. Deveres e responsabilidades do órgão gerenciador da ata de registro de preços

#### 6 – MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

- 6.1. Rotinas de Execução
- 6.2. Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle
- 6.3. Mecanismos formais de comunicação
- 6.4. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

#### 7 – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

- 7.1. Critérios de Aceitação
- 7.2. Procedimentos de Teste e Inspeção
- 7.3. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos
- 7.4. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento
- 7.5. Do Pagamento

#### 8 – ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

#### 9 – ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

#### 10 – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

#### 11 – DO REAJUSTE DE PREÇOS (quando aplicável)

#### 12 – DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

- 12.1. -Regime, Tipo e Modalidade da Licitação
- 12.2 - Justificativa para a Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência
- 12.3 - Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação

#### 13 - GARANTIA DA EXECUÇÃO

#### 14 - SUBCONTRATAÇÃO

#### 15 - ALTERAÇÃO SUBJETIVA

#### 16 - VISTORIA TÉCNICA

#### 17 - DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

### TERMO DE REFERÊNCIA OU PROJETO BÁSICO

Referência: Arts. 12 a 24 [IN SGD/ME nº 01/2019](#).

#### 1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação do Ministério do Trabalho e Previdência (MTP), realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos. A contratação ocorrerá por 20 (vinte) meses, prorrogáveis até 60 meses, conforme inciso II do Artigo 57 da [Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993](#), por meio de Pregão, na forma eletrônica, visando o menor preço global.

#### 2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

2.1. O modelo de contratação proposto segue as determinações contidas na [Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021](#) e seus anexos, considerando as alterações propostas pela [Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022](#).

2.2. A solução a ser contratada é única, não envolve os serviços descritos no art. 3º do [Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018](#), e não se trata de gestão de processos de TIC, nem de gestão de Segurança da Informação, conforme normatizado no art. 3º, Inciso II da [Instrução Normativa \(IN\) nº 1, de 04 de abril de 2019](#) e suas alterações.

2.2.1. A contratação ocorrerá, em relação ao **regime de execução**, de **forma indireta**, por **empitada por preço global**;

2.2.2. A licitação ocorrerá na **modalidade pregão**, de **forma eletrônica**; o julgamento das propostas ocorrerá pelo critério de **menor preço por lote**.

2.2.3. As propostas deverão considerar a discriminação dos elementos do objeto, conforme **TABELA 5**, e a aglutinação desses elementos para o momento do pregão, conforme **TABELA 1** abaixo.

2.3. Prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação, para atendimento das necessidades do Ministério do Trabalho e Previdência (MTP), contemplando todas as unidades da estrutura do MTP, compreendendo a disponibilização de:

- I - Central de Serviços de TIC aderente ao padrão ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*);

II - Profissionais devidamente capacitados e habilitados à execução de serviços catalogados;

III - Todos os elementos de *software* (ex: Ferramenta de Gerenciamento de Serviços - *ITSM*) e *hardware* necessários ao bom desempenho dos serviços por parte de profissionais alocados, ressalvados os ativos disponibilizados nos ambientes do CONTRATANTE para execução das atividades relacionadas ao contrato.

#### 2.4. Bens e serviços que compõem a solução

Grupo/Lote Único	Id.	Descrição do Bem ou Serviço	Código CATMAT/CATSER	Quantidade	Métrica ou Unidade
Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação (TIC)	1	Central de Serviços: Atendimento Nível 1(N1) e N2 a Usuários e Supervisão	26980	20	VAL/MÊS
	2	Atendimento N3, contemplando: <ul style="list-style-type: none"><li>Serviços de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI;</li><li>Serviços <i>Microsoft</i></li><li>Serviços de Banco de Dados;</li><li>Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância;</li><li>Serviços de Segurança de TI;</li><li>Serviços de suporte às Aplicações;</li><li>Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores;</li><li>Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações;</li><li>Infraestrutura Física de <i>Data Center</i>;</li><li>Serviço de <i>Backup</i> e Armazenamento de Dados;</li><li>Supervisão a grupos definidos de áreas especializadas.</li></ul>	27014	20	VAL/MÊS

TABELA 1 - Grupo/Lote único com itens que compõem o objeto

### 3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

#### 3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

3.1.1. O Ministério do Trabalho e Previdência (MTP), foi recriado em 16 de dezembro de 2021 por meio da [Lei nº 14.261](#). Atualmente, os serviços terceirizados no MTP são fornecidos, em sua maioria, por contratos do Ministério da Economia (ME), órgão do qual o MTP se desmembrou. Ainda estão ocorrendo ações coordenadas para a transferência de atividades, processos e contratos administrativos do Ministério da Economia para o Ministério do Trabalho e Previdência, conforme [Portaria Interministerial ME/MTP nº 4.861, de 27 de maio de 2022](#).

3.1.2. Nesse contexto, há a necessidade de o MTP conduzir sua própria contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação (TI), visando atender seus vários usuários, que se encontram em diferentes localidades do estado brasileiro. A contratação considerará a aferição constante da qualidade do serviço prestado em conformidade com Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE), almejando-se a satisfação dos usuários.

3.1.3. A contratação deve atender à [Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019](#), a qual dispõe sobre o processo de contratação de soluções de TI pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal e a [Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021](#) e suas alterações, que estabelece o modelo de contratação para serviços de infraestrutura e atendimento a usuários, com base em recomendações e diretrizes dos órgãos de controle para processos de contratação desse tipo, visando às melhores práticas.

3.1.4. Destaca-se que atualmente estão vigentes os Contratos nº 07/2018 (Atendimento aos Usuários - Níveis 1 e 2) e nº 31/2018 (Atendimento aos Usuários - Nível 3). No entanto, embora ambos possuam vigência até o exercício de 2023, alerta-se para o Contrato nº 07/2018, que possui vigência até 18 de março de 2023. Esta nova contratação está consolidando a necessidade em apenas um contrato, para viabilizar padronização no serviço em questão para os três níveis e seguir adequadamente as recomendações da biblioteca ITIL. Além disso, está sendo conduzida dessa forma considerando outras justificativas apresentadas no **subitem 3.4 - "Parcelamento da solução de TI"**.

3.1.5. É importante destacar que os serviços são imprescindíveis para a continuidade das atividades das diversas áreas de negócio do MTP. A ausência das funcionalidades descritas nessa contratação afetará toda a infraestrutura de TI.

3.1.6. Ainda serão considerados elementos da contratação vigente que possam ser melhorados, bem como requisitos associados à automação de processos, atividades, tarefas relacionadas com o escopo da contratação, visando a otimização na prestação dos serviços de TI.

3.1.7. A contratação tem como escopo a prestação de *Serviço de Service Desk* e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º níveis, a usuários de soluções de tecnologia da informação do MTP, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e apoio no gerenciamento de processos de TI.

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

3.1.9. Conforme determinado pelo Planejamento Estratégico do MTP em vigência, é objetivo estratégico "Promover o compartilhamento e

a integração de sistemas, dados e recursos (infraestrutura, pessoas e serviços), de modo a fomentar e difundir boas práticas" que tem como ação "Prover serviços de sustentação de infraestrutura" e como meta "Prover equipamentos e soluções necessários para suportar a infraestrutura de TI". Tal consolidação depende da adoção de boas práticas de gestão e governança de TI, tais como as difundidas através dos frameworks *ITIL 4* e *COBIT 2019*, suas atualizações, e a sua internalização institucional. A Diretoria de Tecnologia da Informação do MTP vem progressivamente investindo na adoção de boas práticas no gerenciamento da infraestrutura de TIC e a presente contratação será o reflexo deste contínuo investimento, pois permitirá a manutenção da adoção de metodologias capazes de garantir a correta prestação dos serviços e o atendimento eficiente aos usuários.

3.1.10. A DTI não dispõe de quadro próprio de pessoal especializado em TIC em quantidade suficiente para a execução dos serviços, por isso existe a necessidade da contratação proposta no objeto do Documento de Oficialização da Demanda (SEI nº27503565). Cabe informar que a execução indireta destes serviços está amparada na legislação específica, citando a autorização direta consubstanciada nos termos do [Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018](#), conforme descrito abaixo:

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

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

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

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

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

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

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

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

3.1.12. A adoção de um modelo de suporte técnico centralizado em uma central de serviços faz parte das boas práticas de gestão de serviços de TI recomendadas pelo *ITIL 4* (versão mais atual do *framework*). Esse modelo possibilita a solução de dúvidas e solicitações de todos os usuários com tempestividade, padrões e, conseqüentemente, melhor qualidade. O atendimento das solicitações de serviço se dará em três níveis, de acordo com o estabelecido no *ITIL 4*. O primeiro nível é o atendimento através do centro de chamados. Caso o atendimento não possa ser resolvido, poderá ser escalado para o segundo nível de atendimento ao usuário. Eventualmente, no caso de incidentes que afetem mais de um usuário, ou que exista a necessidade de intervenção mais especializada, o chamado poderá ser escalado para o terceiro nível de atendimento, que é responsável pela prestação dos serviços de sustentação, gestão, instalação, configuração, atualização, manutenção e melhoria contínua da operação da infraestrutura de TIC. O emprego do modelo ITIL em uma organização proporciona a redução de custos operacionais, já que desestimula a utilização de uma vasta equipe, privilegiando a formação de um quadro restrito e bem capacitado, de alta produtividade e custo otimizado. O modelo busca também contornar situações de paralisação de serviços de TIC causados pela ocorrência de incidentes.

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

3.1.14. Salienta-se que a presente contratação irá trazer uma série de benefícios ao Ministério, sendo que um deles diz respeito à agregação de valor aos serviços e produtos desenvolvidos, com transferência de tecnologia ao órgão através da elaboração e melhoria dos processos de atendimento e com a construção da base de conhecimento de incidentes, problemas e causas raiz. Destaca-se que o MTP pretende com esta contratação seguir na modernização dos serviços de suporte técnico remoto e presencial, fato que proporciona um melhor aproveitamento do sistema de gestão dos serviços de suporte técnico, bem como maior controle, acompanhamento e gestão dos serviços, de forma, a atender às diretrizes do Governo Federal.

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

## 3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

3.2.1. O Ministério do Trabalho e Previdência (MTP), conforme anteriormente citado, foi recriado em 16 de dezembro de 2021 por meio da [Lei nº 14.261](#). Estão sendo conduzidas ações para a publicação do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) próprio do órgão. Assim, as necessidades do MTP ainda estão sendo referenciadas no PDTI e Plano Anual de Contratações (PAC) vigentes do Ministério da Economia, tendo em vista que ainda estão ocorrendo as ações coordenadas para transferência de atividades, processos e contratos administrativos do Ministério da Economia para o Ministério do Trabalho, conforme [Portaria Interministerial ME/MTP nº 4.861, de 27 de maio de 2022](#).

3.2.2. Desta forma, a pretendida contratação possui aderência aos objetivos, iniciativas e necessidades estratégicas previstas na [Estratégia de Governo Digital](#); na [Estratégia Integrada de Tecnologia da Informação \(EITI\)](#); no [Plano Diretor de Tecnologia da Informação 2020-2022](#) e nos [Planos Anuais de Contratações \(PACs\) 2022 do ME e 2023 do MTP](#).

3.2.3. A Estratégia de Governo Digital (EGD) para o período de 2020 a 2022, instituída através do [Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020](#), visa nortear as ações de todos os órgãos federais, com o objetivo de transformar o governo pelo digital, oferecendo serviços de melhor qualidade, mais simples, acessíveis e a um custo menor para o cidadão. Ela está organizada em princípios, objetivos e iniciativas que nortearão a transformação do governo por meio de tecnologias digitais.

3.2.4. Neste sentido segue abaixo o objetivo vinculado a presente contratação conforme a EGD 2020-2022:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos

OE.2	Promover o compartilhamento e a integração de sistemas, dados e recursos (infraestrutura, pessoas e serviços), de modo a fomentar e difundir boas práticas.
OE.3	Reduzir custos, racionalizar recursos e garantir a qualidade dos serviços.

**TABELA 2** - Alinhamento da contratação à Estratégia de Governo Digital (EGD) 2020-2022 e à Estratégia Integrada de Tecnologia da Informação\ME  
(Fontes: [Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020](#); [Estratégia Integrada de Tecnologia da Informação](#))

3.2.5. O Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) do Ministério da Economia (ME) constitui relevante instrumento de governança corporativa, pois é o desdobramento tático da Estratégia Integrada de TI, que constitui parte do Planejamento Estratégico Institucional (PEI) do Ministério e consolida as principais necessidades de TI das áreas de negócio, bem como o investimento e manutenção da própria infraestrutura de tecnologia da informação, imprescindível ao suporte das necessidades da Pasta.

3.2.6. Neste sentido seguem abaixo os objetivos vinculados a presente contratação conforme o PDTIC 2020-2022 do ME:

ALINHAMENTO AO PDTIC 2020-2022			
ID	Objetivos Estratégicos	ID	Meta do PDTIC associada
A5	Prover serviços de sustentação de infraestrutura	M2	Prover equipamentos e soluções necessários para suportar a infraestrutura de TI

**TABELA 3** - Alinhamento da contratação ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI)\ME  
(Fonte: [Plano Diretor de Tecnologia da Informação 2020-2022](#))

3.2.7. Ainda que PDTIC 2020-2022 do ME seja um relevante instrumento de governança corporativa, constituído pelo desdobramento tático da Estratégia Integrada de TI, ele carece de um complemento operacional e de menor prazo, para permitir a escolha de prioridades e os ajustes necessários durante sua execução, visando à agregação de valor ao negócio, agilidade e melhoria contínua do próprio processo de planejamento e execução.

3.2.8. Por fim, destaca-se também que a pretendida contratação consta nos Planos Anuais de Contratações (2022 e 2023), sob os itens relacionados nas **TABELAS 4.A e 4.B** abaixo:

ALINHAMENTO AO PAC 2022	
Item	Descrição
793	Código 27090: Serviço de Apoio e Suporte à operação de <i>Data Center</i> e Atendimento de Microinformática
794	Código 27090: Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI), compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços relacionados a atendimento ao usuário, operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de TI.

**TABELA 4.A** - Alinhamento da contratação ao Plano Anual de Contratações (PAC - 2022)  
(Fonte: PAC 2022 - SEI nº 28225778)

ALINHAMENTO AO PAC 2023	
Item	Descrição
DFD 41/2022	Serviços técnicos de infraestrutura e segurança da informação - serviços de sustentação e gerenciamento da infraestrutura de TIC e de Segurança da Informação

**TABELA 4.B** - Alinhamento da contratação ao Plano Anual de Contratações (PAC - 2022)  
(Fonte: PAC 2023 (extrato DFD nº 41/2022) - SEI nº 29814360; PAC 2023 - SEI nº 29816252)

3.2.9. Os serviços a serem contratados não estão integrados à Plataforma de Cidadania Digital, nos termos do [Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016](#), tendo em vista que não têm como objetivo a oferta digital de serviços públicos.

### 3.3. Estimativa da demanda

3.3.1. A estimativa de quantidade de profissionais do Grupo/Lote único - Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação (TI), toma como base o quantitativo de profissionais dedicados que atuam nos contratos nº 7/2018 e nº 31/2018, bem como as deficiências encontradas na prestação atual de serviços de sustentação de infraestrutura e atendimento a usuários e ainda a análise do histórico quantitativo de demandas (requisições e incidentes), projetos implementados e o tempo mensal médio em horas nos tipos de atendimentos, para o período de 01/08/2021 a 01/09/2022. Os quantitativos e justificativas foram explicitados no Estudo Técnico Preliminar da Contratação (ETP) - SEI nº 29181530.

3.3.2. As necessidades do MTP foram compatibilizadas aos perfis previstos na [Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021](#), tendo em vista a complexidade do ambiente do Ministério do Trabalho e Previdência (MTP) que foi recentemente recriado.

3.3.3. Como ainda existem vários profissionais dos contratos nº 7/2018 e nº 31/2018 com atuação em áreas especializadas compartilhadas, foram previstos quantitativos de perfis para atuarem em apenas uma das áreas de especialização previstas neste TR, evitando acúmulo de funções que acabam prejudicando a execução dos serviços. Ainda foram utilizados, em sua maioria, perfis de profissionais "plenos", e conjunto de gerentes e supervisores para se melhorar a visão e consequentemente a operação dos serviços a serem executados.

3.3.4. O quantitativo de profissionais estimados na **TABELA 5** abaixo representa o mínimo de profissionais previstos (sugeridos) para a contratação. Enfatiza-se, contudo, que a prestação dos serviços objeto deste TR não se configura como dedicação exclusiva, e os profissionais podem ser compartilhados com outros contratos, respeitando-se o atendimento dos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSEs).

3.3.4.1. Foi definido o quantitativo em questão uma vez que existe necessidade de melhoria da prestação do serviço nas unidades descentralizadas, bem como na SEDE do MTP, com um quantitativo de profissionais compatível com a volumetria de chamados e demandas existentes. Atualmente, o tempo médio de atendimento dos chamados é elevado devido ao quantitativo de chamados, sendo que a equipe técnica da CONTRATADA, principalmente N3, fica muito sobrecarregada, prejudicando a execução dos serviços, o levantamento pontual de

informações, entre outros prejuízos.

3.3.4.2. A estimativa considerou o número de profissionais dos contratos nº 07/2018 e nº 31/2018, mesmo esses contratos atendendo também ao Ministério da Economia (ME), uma vez que a demanda para o MTP dentro dos referidos contratos representa uma alta parcela. Além disso, considera-se que o conjunto atual de prestadores de serviços dentro desses contratos, principalmente associado ao contrato de Nível 3 é insuficiente para garantir a qualidade do trabalho realizado, a disponibilidade de informações, a participação em reuniões e a tempestividade das ações de infraestrutura e atendimento a usuários de TI, tendo em vista o volume mensal de chamados (conforme item 3.3.5.2 abaixo) e o quantitativo de usuários (aproximadamente 8.000) no MTP.

3.3.5. Ainda, para correto dimensionamento do serviço pela CONTRATADA, estão disponibilizados:

3.3.5.1. Quantitativo relacionado ao parque tecnológico (**ANEXO I**) do MTP, chamados e quantidade de técnicos dos atuais contratos vigentes, conforme **ANEXO X**;

3.3.5.2. Quantitativo mensal médio de **11.513 chamados**.

ÁREA ESPECIALIZADA	FUNÇÃO	CBO DE REFERÊNCIA (PORTARIA)	PERFIS ASSOCIADOS (PORTARIA)	SALÁRIO DE REFERÊNCIA (PORTARIA)	QTD. (Q)	CUSTO UNITÁRIO MENSAL DO PERFIL (COM FATOR K = 2,35)	CUSTO TOTAL MENSAL (QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS * PERFIL)	CUSTO TOTAL ANUAL (QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS * PERFIL * 12)	CUSTO TOTAL ANUAL (QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS * PERFIL * 20)
Atendimento Nível 1 (N1) ao Usuário	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação de Nível 1	3172-10	TECSUP-03	R\$ 2.635,52	10	R\$ 6.193,47	R\$ 61.934,72	R\$ 743.216,64	R\$ 1.238.694,40
Supervisão ao N1	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1425-30	GERSUP	R\$ 9.632,96	1	R\$ 22.637,46	R\$ 22.637,46	R\$ 271.649,47	R\$ 452.749,20
Atendimento Nível 2 (N2) ao Usuário	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação de Nível 2	3132-20	TECMAN-03	R\$ 2.670,74	70	R\$ 6.276,24	R\$ 439.336,73	R\$ 5.272.040,76	R\$ 8.786.734,60
Supervisão ao N2	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1425-30	GERSUP	R\$ 9.632,96	5	R\$ 22.637,46	R\$ 113.187,28	R\$ 1.358.247,36	R\$ 2.263.745,60
Serviços de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI	Analista de suporte computacional	2124-20	ASUPCOMP-02	R\$ 4.475,40	4	R\$ 10.517,19	R\$ 42.068,76	R\$ 690.688,50	R\$ 1.151.147,60
			ASUPCOMP-03	R\$ 6.590,90	1	R\$ 15.488,62	R\$ 15.488,62		
Serviços Microsoft	Analista de suporte computacional	2124-20	ASUPCOMP-02	R\$ 4.475,40	3	R\$ 10.517,19	R\$ 31.551,57	R\$ 378.618,84	R\$ 631.031,40
Serviços de Banco de Dados	Administrador de banco de dados	2123-5	ABD-02	R\$ 6.506,01	3	R\$ 15.289,12	R\$ 45.867,37	R\$ 830.409,07	R\$ 1.384.015,20
		2123-5	ABD-03	R\$ 9.929,10	1	R\$ 23.333,39	R\$ 23.333,39		
Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância	Analista de redes e de comunicação de dados	2124-10, 2123-10	ARED-02	R\$ 4.897,29	4	R\$ 11.508,63	R\$ 46.034,53	R\$ 752.799,00	R\$ 1.254.665,00
		2124-10, 2123-10	ARED-03	R\$ 7.105,84	1	R\$ 16.698,72	R\$ 16.698,72		
Serviços de Segurança de TI	Administrador em segurança da informação	2123-20	ASEG-02	R\$ 7.257,31	5	R\$ 17.054,68	R\$ 85.273,39	R\$ 1.541.311,33	R\$ 2.568.852,20
	Gerente de segurança da Informação	1425-25	GERSEG	R\$ 18.369,88	1	R\$ 43.169,22	R\$ 43.169,22		
Serviços de suporte às Aplicações	Analista de suporte computacional	2124-20	ASUPCOMP-02	R\$ 4.475,40	4	R\$ 10.517,19	R\$ 42.068,76	R\$ 690.688,50	R\$ 1.151.147,60
		2124-20	ASUPCOMP-03	R\$ 6.590,90	1	R\$ 15.488,62	R\$ 15.488,62		
Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores	Administrador de sistemas operacionais	2123-15	ASO-02	R\$ 4.787,76	4	R\$ 11.251,24	R\$ 45.004,94	R\$ 775.276,94	R\$ 1.292.128,20
		2123-15	ASO-03	R\$ 8.341,05	1	R\$ 19.601,47	R\$ 19.601,47		

<b>Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações</b>	Analista de suporte computacional	2124-20	ASUPCOMP-01	R\$ 2.845,10	2	R\$ 6.685,99	R\$ 13.371,97	R\$ 160.463,64	R\$ 267.439,40
<b>Infraestrutura Física de Data Center</b>	Analista de suporte computacional	2124-20	ASUPCOMP-01	R\$ 2.845,10	1	R\$ 6.685,99	R\$ 6.685,99	R\$ 332.644,38	R\$ 554.407,40
	Analista de suporte computacional	2124-20	ASUPCOMP-02	R\$ 4.475,40	2	R\$ 10.517,19	R\$ 21.034,38		
<b>Serviço de Backup e Armazenamento de Dados</b>	Analista de suporte computacional	2124-20	ASUPCOMP-01	R\$ 2.845,10	1	R\$ 6.685,99	R\$ 6.685,99	R\$ 332.644,38	R\$ 554.407,40
		2124-20	ASUPCOMP-02	R\$ 4.475,40	2	R\$ 10.517,19	R\$ 21.034,38		
<b>Supervisão ao N3 - Áreas: Serviços Microsoft (SM), Serviços de Segurança de TI (SSTI) e Serviços de Backup e Armazenamento de Dados (SBAD)</b>	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1425-5, 1425-15	GERINF	R\$ 16.582,20	1	R\$ 38.968,17	R\$ 38.968,17	R\$ 467.618,04	R\$ 779.363,40
<b>Supervisão ao N3 - Áreas: Serviços de Banco de Dados (SBD), Serviços de Suporte às Aplicações (SSA) e Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores (SOOS)</b>	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1425-5, 1425-15	GERINF	R\$ 16.582,20	1	R\$ 38.968,17	R\$ 38.968,17	R\$ 467.618,04	R\$ 779.363,40
<b>Supervisão ao N3 - Áreas: Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância (RLMLD), Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações (MRSa) e Infraestrutura Física de Data Center (IFDC)</b>	Gerente de segurança da informação	1425-25	GERSEG	R\$ 18.369,88	1	R\$ 43.169,22	R\$ 43.169,22	R\$ 518.030,62	R\$ 863.384,40
<b>TOTAIS (MENSAL E ANUAL, RESPECTIVAMENTE):</b>							<b>R\$ 1.298.663,79</b>	<b>R\$ 15.583.965,50</b>	<b>R\$ 25.973.276,40</b>

**TABELA 5** - Estimativa da demanda: quantitativo de profissionais e valores mensais e anuais relacionados ao objeto.

### 3.4. Parcelamento da Solução de TI

3.4.1. A contratação será conduzida em grupo/ lote único em virtude das características dos serviços que serão contratados, sendo essa forma de contratação a mais usual na Administração Pública Federal (APF).

3.4.2. Conforme o artigo 23, § 1º, da [Lei 8.666/93](#): *As obras, serviços e compras efetuadas pela Administração serão divididas em tantas parcelas quantas se comprovarem técnica e economicamente viáveis, procedendo-se à licitação com vistas ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e à ampliação da competitividade sem perda da economia de escala.*

3.4.3. Segundo Súmula 247 do Tribunal de Contas da União: *“É obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes que, embora não dispondo de capacidade para a execução, fornecimento ou aquisição da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas, devendo as exigências de habilitação adequar-se a essa divisibilidade”.*

3.4.4. Considerando que o serviço a ser contratado se trata de solução integrada, qual seja, serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação, entende-se pela inviabilidade de sua divisão em lotes diferentes. Tal opção acarretaria não só despadronização na prestação dos serviços, bem como a ineficácia operacional, uma vez que os processos de gerenciamento de serviços percorrem todos os níveis de atendimento (1º, 2º e 3º) e precisam ser otimizados considerando-se a correlação entre esses níveis. Dessa feita, será realizado processo licitatório em lote único.

3.4.5. A realização de contratação em grupo/ lote único é técnica e economicamente viável, não gera perda de economia de escala e, como já é prática consolidada no mercado, não restringe a competitividade no certame.

3.4.6. Ainda a existência de apenas um contrato favorece a:

3.4.6.1. Racionalização das atividades administrativas - vários fornecedores demandariam a gestão e fiscalização de vários instrumentos contratuais e maior alocação de tempo e/ou recursos humanos;

3.4.6.2. Racionalização da gestão operacional dos serviços - vários fornecedores poderiam utilizar soluções distintas de gestão, monitoramento do ambiente e de gerenciamento de serviços dificultando o processo de controle unificado da infraestrutura. A dificuldade na gestão operacional dos serviços é observada pela equipe técnica do MTP, em decorrência da existência de dois contratos: um para o atendimento aos níveis 1 e 2 (contrato nº 07/2018, firmado com a empresa DSS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA) e um para o nível 3 (contrato nº 31/2018, firmado com a empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A). A existência de apenas um contrato condiz também, com o nível de maturidade de processos e de gestão em TI do MTP, que se encontra baixo.

3.4.7. As justificativas acima visam atender ao normatizado no art. 12, inciso I do §2º da [Instrução Normativa \(IN\) nº 01, de 04 de abril de 2019](#), abaixo citada:

[...]

Art. 12. O Termo de Referência ou Projeto Básico será elaborado pela Equipe de Planejamento da Contratação a partir do Estudo Técnico Preliminar da Contratação, incluindo, no mínimo, as seguintes informações:

[...]

§ 2º A Equipe de Planejamento da Contratação avaliará a viabilidade de:

I - realizar o parcelamento da solução de TIC a ser contratada, em tantos itens quanto se comprovarem técnica e economicamente viáveis, justificando-se a decisão de parcelamento ou não da solução; e

[...]

3.4.8. Tendo em vista que foi caracterizada a inviabilidade de fracionamento do objeto em questão, ainda registra-se a impossibilidade de aplicação da [Lei Complementar nº 147, de 07 de agosto de 2014](#), no que tange a aplicação de tratamento diferenciado e simplificado para microempresas e empresas de pequeno porte.

### 3.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

- 3.5.1. Continuidade dos serviços de suporte e sustentação de infraestrutura de TIC;
- 3.5.2. Maior conformidade com as boas práticas, considerando as diretrizes dos órgãos de controle;
- 3.5.3. Maior eficiência nas entregas, gerando melhor custo-benefício;
- 3.5.4. Maior abrangência na prestação dos serviços, considerando os avanços tecnológicos;
- 3.5.5. Assegurar a qualidade e disponibilidade na prestação de serviços de sustentação aos recursos de TIC;
- 3.5.6. Suportar o crescimento dos serviços de TIC a níveis de desempenho satisfatórios, a fim de fortalecer as ações institucionais do Ministério do Trabalho e Previdência;
- 3.5.7. Melhoria do nível de atendimento às demandas dos usuários finais, relacionadas ao apoio técnico no uso dos recursos computacionais e serviços disponibilizados na rede;
- 3.5.8. Melhoria no processo de gestão de recursos tecnológicos (*hardware* e *software*) do MTP;
- 3.5.9. Automatizar atividades/tarefas/processos relacionados ao atendimento das necessidades de infraestrutura de TIC;
- 3.5.10. Redução da exposição a riscos negativos relacionados à Segurança da Informação.

## 4. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

### 4.1. Requisitos de Negócio

4.1.1. A solução deverá prover serviços continuados de atendimento, sustentação e suporte de TIC nos níveis 1, 2 e 3 do modelo *ITIL (Information Technology Infrastructure Library - Guia de boas práticas em Infraestrutura de Tecnologia da Informação)*, para atendimento das necessidades das áreas do MTP clientes da Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), compreendendo as seguintes atividades e condições gerais:

- 4.1.1.1. Implantação e manutenção de Central de Atendimento (*Service Desk*) unificada, caracterizada como ponto de acesso único para registro, categorização, escalonamento, direcionamento e atendimento de chamados técnicos de TIC;
- 4.1.1.2. Atendimento e suporte remoto e presencial de TIC aos colaboradores do MTP, no âmbito dos serviços sustentados pela DTI;
- 4.1.1.3. Atender aos níveis mínimos diferenciados para os tipos de usuários, conforme previsão neste TR;
- 4.1.1.4. Atendimento via portal integrado a ferramenta *ITSM*, *chatbot*, telefone e e-mail;
- 4.1.1.5. Operação e monitoramento dos ativos e serviços de TIC do ambiente computacional;
- 4.1.1.6. Sustentação da infraestrutura necessária à disponibilidade dos serviços e aplicações, alinhada às melhores práticas de mercado e de governo e com o cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos;
- 4.1.1.7. A CONTRATADA deverá 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;
- 4.1.1.8. A CONTRATADA deverá assegurar a continuidade do negócio sustentado, considerando o escopo do objeto deste TR sob a sua responsabilidade técnica.
- 4.1.1.9. Gerenciamento integrado dos serviços e ativos do ambiente computacional;
- 4.1.1.10. Criação, verificação e manutenção de *scripts* e bases de conhecimento de solução de problemas por cada área especializada prevista;
- 4.1.1.11. Administração e sustentação dos *softwares* que proveem serviços de bancos de dados, de virtualização, do gerenciamento dos equipamentos e licenciamento existente, da rede de comunicação de dados e da segurança da informação;
- 4.1.1.12. Aumento da disponibilidade dos serviços de TIC, com seu pronto restabelecimento, através do adequado gerenciamento de incidentes e problemas relacionados à infraestrutura, serviços e segurança de TIC, bem como à privacidade de dados pessoais;
- 4.1.1.13. Promover e operacionalizar ações relativas à gestão de Experiência do Usuário (*UX - User Experience*) e a privacidade e segurança da informação;
- 4.1.1.14. Disponibilização de acesso tempestivo a informações, orientações e esclarecimentos acerca da utilização dos recursos de TIC, atendendo aos princípios da transparência e segurança da informação;
- 4.1.1.15. Crescimento do grau de satisfação dos usuários de TIC, com o aprimoramento da percepção da entrega de valor para os servidores e colaboradores do MTP;
- 4.1.1.16. Apoiar técnica e operacionalmente a elaboração de normas, procedimentos, projetos e contratações na área de TI e na prospecção de novas tecnologias;
- 4.1.1.17. Potencializar a entrega de valor para o cidadão, considerando a otimização da infraestrutura que hospeda os serviços públicos digitais, priorizando os serviços eleitos para transformação digital e de visibilidade pública;
- 4.1.1.18. Estar em conformidade com o Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários

de Tecnologia da Informação, normatizado pela [Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021](#) e por sua alteração, a [Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022](#);

4.1.1.19. No que tange à Segurança da Informação (SI), a CONTRATADA deverá seguir as orientações do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República (GSI/PR) aprovadas para implementação pela Coordenação de Segurança da Informação da DTI do MTP; implementar *frameworks* ou controles de SI definidos pela Coordenação de Segurança da Informação; apoiar a evolução dos mecanismos de SI; ainda, aceitar e viabilizar a execução de auditorias de SI visando a apurar falhas e/ou atestar a conformidade dos serviços prestados com os requisitos contratados;

4.1.1.20. Prover serviço de qualidade e melhoria da Infraestrutura de TI, que atuará na busca de causas raiz de problemas, na promoção da racionalização de recursos, na melhoria contínua dos serviços, das atividades, processos, relatórios visando a evolução da maturidade das práticas *ITIL* e dos processos de TI no MTP. Utilizará de conceitos e boas práticas de gestão tais como: formação e verificação da eficiência e eficácia das bases de conhecimento, emprego do ciclo PDCA (Planejar, Executar, Medir, Verificar, Agir) na condução das suas atividades, a projeção de ações evolutivas e inovadoras.

4.1.1.21. Sob a orientação e supervisão do CONTRATANTE, implantar gráficos *edashboards* contendo os dados referentes à verificação dos níveis mínimos de serviço e dos indicadores chave de desempenho, de acordo com o estabelecido neste documento.

4.1.1.22. Os diferentes perfis de supervisão/gerencia previstos deverão ser atendidos, visando uma visão melhor do atendimento contratual e consequentemente da atuação operacional da CONTRATADA.

4.1.2. Os serviços deverão ser prestados considerando todas as dependências do MTP, em Brasília e nos outros estados brasileiros, conforme **ANEXO II** em que constam os 464 endereços do MTP.

4.1.2.1. A prestação de serviço não deve se restringir apenas às dependências atuais, devendo levar em consideração eventuais mudanças, com a criação\alteração\desativação de dependências, considerando o atendimento remoto e presencial para as novas localidades, sempre comunicando à CONTRATADA com a antecedência necessária (30 dias) para absorção das mudanças realizadas.

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

4.1.4. Além dos serviços gerenciados pela DTI, A Subsecretaria de Inspeção do Trabalho (SIT), área dentro do Ministério do Trabalho e Previdência (MTP), possui conjunto de serviços hospedados na infraestrutura do órgão. A CONTRATADA será responsável pela sustentação dos serviços, nos aspectos relacionados à infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, considerando os equipamentos existentes, a disponibilidade e correto funcionamento dos serviços hospedados (nos aspectos relacionados a sustentação de infraestrutura) e apoio nas demandas da SIT (novas instalações de sistemas, migrações de aplicações existentes, entre outros serviços), etc.

## 4.2. Requisitos de Capacitação

4.2.1. A CONTRATADA terá no máximo **3 (três) meses**, após a assinatura do contrato, para adequação de todas as certificações dos perfis profissionais requeridos. Após esse período, o profissional sem as certificações da referida Área Especializada não estará mais apto a atuar na resolução dos chamados e a CONTRATADA receberá glosas contratuais por não preencher os critérios.

4.2.2. 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, 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;

4.2.3. Não há requisitos específicos de capacitação aos usuários finais, devendo, entretanto, a CONTRATADA promover a divulgação periódica (ou quando solicitado) de informações relativas a acesso, triagem, avaliação e consulta de atendimentos, por meio de publicações ou e-mails institucionais, que contenham orientações didáticas e de linguagem simples, tais como cartilhas, *checklists* e passo a passos.

## 4.3. Requisitos Legais

4.3.1. [Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993](#) e alterações: institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;

4.3.2. [Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002](#): institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

4.3.3. [Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019](#): regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal;

4.3.4. [Decreto nº 3.722, de 9 de janeiro de 2001](#) e alterações: dispõe sobre o Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF;

4.3.5. [Instrução Normativa \(IN\) SLTI/MPOG nº 3, de 26 de abril de 2018](#) estabelece regras de funcionamento do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – Sicaf, no âmbito do Poder Executivo Federal;

4.3.6. [Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010](#): regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal;

4.3.7. [Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991](#): dispõe sobre a capacitação e competitividade do setor de informática e automação, e dá outras providências;

4.3.8. [Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006](#) estabelece normas gerais relativas ao tratamento diferenciado e favorecido a ser dispensado às microempresas e empresas de pequeno porte no âmbito dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;

4.3.9. [Nota Técnica \(NT\) nº 02/2008 - SEFTI/TCU](#) estabelece o uso do pregão para aquisição de bens e serviços de tecnologia da informação;

4.3.10. [Portaria nº 20, de 14 de junho de 2016](#): dispõe sobre orientações para contratação de soluções de Tecnologia da Informação no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;

4.3.11. [Instrução Normativa \(IN\) SGD/ME nº 2, de 04 de abril de 2019](#) normas para Contratação de Soluções de TIC pelos órgãos

integrantes do SISP;

4.3.12. [Instrução Normativa \(IN\) SGD/ME nº 1, de 04 de abril de 2019](#): dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISP do Poder Executivo Federal;

4.3.13. [Catálogo de Soluções de TIC com Condições Padronizadas](#): elaborado pela Secretaria de Governo Digital (SGD) do Ministério da Economia, na data de 27/09/2019;

4.3.14. [Instrução Normativa \(IN\) ME nº 73, de 05 de agosto de 2020](#): dispõe sobre os procedimentos administrativos básicos para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral;

4.3.15. [Instrução Normativa \(IN\) MPDG, nº 5, de 26 de maio de 2017](#): dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional;

4.3.16. [Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021](#) e sua alteração, a [Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022](#);

4.3.17. [Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010](#) - Política Nacional de Resíduos Sólidos;

4.3.18. [Decreto nº 10.936, de 12 de janeiro de 2022](#) - Regulamenta a Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos;

4.3.19. [Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012](#) - Regulamenta o art. 3º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, para estabelecer critérios e práticas para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração pública federal direta, autárquica e fundacional e pelas empresas estatais dependentes, e institui a Comissão Interministerial de Sustentabilidade na Administração Pública - CISAP;

4.3.20. [Instrução Normativa \(IN\) SLTI/MP nº 1, de 19 de janeiro de 2010](#) - Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;

4.3.21. [Lei nº 14.261, de 16 de dezembro de 2021](#) - Cria o Ministério do Trabalho e Previdência; altera as Leis n.ºs 13.844, de 18 de junho de 2019, 7.998, de 11 de janeiro de 1990, e 8.036, de 11 de maio de 1990, e a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943; revoga dispositivos da Lei nº 13.846, de 18 de junho de 2019; e dá outras providências.

4.3.22. [Portaria Interministerial ME/MTP nº 4.861, de 27 de maio de 2022](#) - Altera o prazo para a conclusão da transferência de atividades, processos e contratos administrativos do Ministério da Economia para o Ministério do Trabalho e Previdência de que trata o art. 8º do Decreto nº 11.036, de 7 de abril de 2022.

#### 4.4. Requisitos de Manutenção

4.4.1. Considera-se como requisitos a manutenção contínua ao longo de todo o contrato:

4.4.1.1. O devido provimento, customização e configuração pela CONTRATADA do sistema de controle de chamados *ITSM - IT Service Management* (GSTI - Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI) em produção, ou que venha a ser implantado, no ambiente do requisitante. Tais atividades serão solicitadas mediante simples abertura de chamados (por demanda) ou por meio de planos de melhoria ou evolução contínuas gerenciados pelos responsáveis, considerando os requisitos e especificações definidos.

4.4.1.2. Das capacidades técnicas e da experiência dos profissionais necessárias ao bom desempenho destas atividades; e

4.4.1.3. Das evoluções das versões de todos os *softwares* do ambiente computacional nos prazos definidos pelos processos internos do CONTRATANTE, encaminhadas as questões referentes a licenciamento, quando for o caso, ao CONTRATANTE para tratamento;

4.4.2. Em caso de chamados relacionados às manutenções preventivas, corretivas, evolutivas e adaptativas relacionadas aos serviços/equipamentos/*softwares* da Infraestrutura de TI do MTP (e não ao desenvolvimento de *software*), serão observados os Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSEs).

#### 4.5. Requisitos Temporais

4.5.1. O atendimento do serviço de suporte técnico deverá ser prestado em horário comercial e em dias úteis, estabelecendo aqui como sendo de segunda a sexta-feira, das 7:30 (sete e meia) da manhã às 20:30 (oito horas e meia), excetuando-se os feriados nacionais.

4.5.2. Caso necessário, o suporte técnico deverá ser prestado nas dependências do CONTRATANTE, na modalidade *on-site*, sem ônus adicional ao CONTRATANTE. Em casos de mudanças programadas, elas poderão ocorrer em feriados ou no final de semana, desde que acordadas previamente com a CONTRATADA.

4.5.3. O início da efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA deverá ocorrer a partir do fim da vigência do contrato atual de suporte técnico de TIC e a transferência de conhecimento deverá começar 30 (trinta) dias antes do fim das vigências dos contratos que estão sendo executados, sendo este o Período de Transição Operacional (PTO).

4.5.4. Considerando que os serviços possuem complexidade elevada, demandando certo tempo para implantação integral e amadurecimento dos processos e mecanismos de atendimento, monitoramento e maturidade, o ciclo de vida da solução deve compreender um período mínimo de 20 (vinte) meses.

4.5.5. A CONTRATADA deverá cumprir os prazos previstos, inclusive os descritos neste documento, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.

4.5.6. A CONTRATADA deverá respeitar os prazos estabelecidos de deslocamento para atendimento de Nível 2 (N2), quando a unidade não possuir técnico N2 presencialmente, sendo proibida de pausar o tempo de atendimento do chamado por motivo de deslocamento do profissional até o local de atendimento.

4.5.7. A CONTRATADA deverá entregar relatório mensal com todos os chamados pausados e suas respectivas justificativas

#### 4.6. Requisitos de Segurança e Privacidade

4.6.1. ABNT NBR 11515:2007 - Guia de práticas para segurança física, relativas ao armazenamento de dados;

4.6.2. A CONTRATADA deverá exigir dos seus empregados, quando em serviço nas dependências do CONTRATANTE, o uso obrigatório de uniformes e crachás de identificação;

4.6.3. A CONTRATADA não poderá se utilizar da presente contratação para obter qualquer acesso não autorizado às informações de propriedade do MTP.

4.6.4. A solução e os profissionais envolvidos na sua operacionalização deverão atender plenamente às seguintes condições:

4.6.4.1. Requisitos de segurança e procedimentos definidos para o acesso às dependências do Ministério, bem como requisitos de segurança da informação e de vedação de acesso e divulgação, conforme se aplique, a informações classificadas e privadas, e ainda a informações privilegiadas, isto é, aquelas que por qualquer motivo possam vir a representar vantagem mercantil competitiva;

4.6.4.2. Sigilo sobre iniciativas, projetos, decisões, dados e qualquer outro tipo de informação sensível de que venham a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo divulgá-las ou utilizá-las, durante a execução dos serviços e mesmo após seu encerramento, sem a expressa autorização do Ministério;

4.6.4.3. Deverão ser observados os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade (SIP) de dados pessoais, nos termos definidos nas demais seções deste TR e seus apêndices, bem como possíveis exigências ulteriores, baseados no "[Guia de Requisitos e de Obrigações quanto a Segurança da Informação e Privacidade](#)" publicado pela SGD/ME, e suas eventuais atualizações, tendo em conta os princípios da razoabilidade e interesse público.

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

4.7.1. Durante a execução de tarefas no ambiente do Ministério ou das demais instituições públicas envolvidas e durante reuniões de trabalho, sejam presenciais ou remotas, os profissionais envolvidos na sua operacionalização deverão observar, no trato com os servidores e o público em geral, a urbanidade e os bons costumes de comportamento, tais como: asseio, pontualidade, cooperação, respeito mútuo, discrição e zelo com o patrimônio público.

4.7.2. Deverão ainda portar identificação pessoal, caso se aplique, de acordo com as normas internas do órgão.

4.7.3. Os relatórios gerenciais e técnicos elaborados pela CONTRATADA deverão ser produzidos no idioma "Português do Brasil", em linguagem formal.

4.7.4. A CONTRATADA deverá providenciar a logística reversa de produtos e equipamentos sob sua responsabilidade, observando as normas específicas vigentes para a destinação final, inclusive para descarte de peças defeituosas e embalagens dos produtos utilizados, inclusive:

4.7.4.1. [Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010](#) - Política Nacional de Resíduos Sólidos;

4.7.4.2. [Decreto nº 10.936, de 12 de janeiro de 2022](#) - Regulamenta a Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos;

4.7.4.3. [Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012](#); e

4.7.4.4. [Instrução Normativa \(IN\) SLTI/MP nº 1, de 19 de janeiro de 2010](#).

4.7.5. Considerando o [Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012](#), que regulamentou o art. 3º, "caput", da [Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993](#), a [Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010](#) e a [Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010](#), para a presente contratação, aplicar-se-ão os seguintes critérios de sustentabilidade ambiental:

4.7.5.1. A CONTRATADA deverá fazer uso das tecnologias de virtualização da CONTRATANTE, 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 ou mesmo maior utilização de um equipamento físico em sua divisão lógica virtual em várias unidades. 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;

4.7.5.2. 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;

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

4.7.5.4. A CONTRATADA deverá instruir e sensibilizar 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;

4.7.5.5. As trocas de informações administrativas e de faturamento ocorrerão por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do MTP ou outro *software* de Gestão Eletrônica de Documentos (GED) que possa vir a substituir o SEI futuramente.

4.7.6. Considerando as orientações contidas no "[Guia Nacional de Licitações Sustentáveis](#)" da Advocacia-Geral da União - AGU, destaca-se que não há obrigações adicionais que mereçam destaque.

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

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

#### 4.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

4.8.1. Para abertura, controle e gerenciamento de demandas, chamados técnicos ou *tickets* de atendimento será utilizada ferramenta *ITSM* em produção ou que venha a ser implantada nos ambientes do MTP.

4.8.2. A ferramenta *ITSM* deverá estar instalada na infraestrutura de TI da CONTRATANTE (*on premises*).

4.8.3. Os perfis técnicos definidos atuarão considerando os elementos da infraestrutura de TI do MTP que se encontram no **ANEXO I - PARQUE TECNOLÓGICO**. Ainda, as evoluções tecnológicas relacionadas à (1) infraestrutura de TI e (2) à manutenção de infraestrutura relacionada ao desenvolvimento de sistemas do MTP deverão ser absorvidas pela CONTRATADA, habilitando seus gestores e técnicos para atuação nas tecnologias futuras que porventura forem operacionalizadas no MTP ou necessárias para atendimento das necessidades institucionais.

#### 4.9. Requisitos de Projeto e de Implementação

4.9.1. Todos os processos que envolvem a TI, sejam negociais ou da própria TI, serão objeto de análise para automação. A princípio, será exigida a automação dos seguintes serviços/processos dentro da ferramenta de *ITSM* para serem entregues em até 4 (quatro) meses após a assinatura do contrato, com a previsão de glosa de 5% (cinco por cento) mensal para cada mês de atraso, em caso de descumprimento :

4.9.1.1. Concessão e revogação da licença Adobe: implantação da integração do *AD (Active Directory)* com o serviço que deverá ser implementado pela CONTRATADA de criação da automação de gestão de usuário e do *AD* com a ferramenta da ADOBE. Será permitida a concessão da licença Adobe via plataforma de gestão de usuário e de forma automatizada o *AD* inserirá na plataforma da ADOBE a licença ao usuário. Na revogação da licença, de forma automatizada, quando um usuário se desligar do MTP, a licença dele deverá ser removida de forma automática, também através da integração: da plataforma de gestão de usuário, *AD* e a plataforma Adobe. Esse item utilizará filas de atendimentos para os chamados.

4.9.1.2. Transferência de carga patrimonial: serviço se divide em **solicitação** e **devolução** de equipamentos de TI. Na solicitação, o usuário abre um chamado solicitando equipamentos de TI, a fila da área de TI verifica a disponibilidade e faz a indicação detalhada dos equipamentos (os tipos e quantitativos dos equipamentos deverão ser armazenados dentro do próprio sistema). Após a indicação, o chamado vai para a fila do setor de patrimônio e do solicitante para realização da assinatura do TERMO DE RESPONSABILIDADE DE BEM. Após a assinatura do solicitante, o setor de patrimônio efetua a entrega dos bens. Este processo se utilizará de filas de atendimento para os chamados. Na devolução de bens de TI, o usuário realiza o chamado de devolução dos bens, a CONTRATADA realiza o atendimento e a criação do laudo técnico, e repassa o chamado para a área de patrimônio efetuar o recolhimento do bem e alterar o TERMO DE RESPONSABILIDADE DE BEM para a carga do setor de patrimônio.

4.9.1.3. Solicitação de homologação de novos *softwares*: quando o *software* precisar de homologação ou aprovação para instalação, o usuário deve solicitar a homologação de acordo com o *software*. Caso o *software* se constitua como ferramenta do dia a dia, para instalação em equipamentos *Desktop*, a equipe de serviços será responsável pela aprovação; se o *software* for de segurança ou de virtualização de sistemas operacionais, a equipe de segurança será responsável pela aprovação; e se o *software* for de desenvolvimento de sistemas, a equipe de desenvolvimento que será responsável pela aprovação. Após essa aprovação preliminar pela CONTRATANTE, a CONTRATADA efetuará todos os testes de segurança necessários para que a solução não afete o desempenho da rede de computadores ou dos *Desktops*. Esse item utilizará de filas de atendimentos para os chamados.

4.9.1.4. Alteração de senha de terceiros: usuário preenche a alteração de senha de e-mail de terceiros e o ponto focal autoriza. Após preencher o formulário será enviado um link para a aprovação ao e-mail do ponto focal.

4.9.1.5. Compartilhamento de agenda (*outlook*) de terceiros: usuário preenche o compartilhamento de agenda (*outlook*) de terceiros e o ponto focal autoriza. Após preencher o formulário será enviado um link para a aprovação ao e-mail do ponto focal.

4.9.1.6. Acesso a *drive* em nuvem: armazenamento em nuvem é uma tecnologia que permite guardar dados na internet através de um servidor *online* sempre disponível. Nele, o usuário pode armazenar arquivos, documentos e outras informações sem precisar de um *HD* no seu computador. Ex.: *Google Drive, Dropbox, One Drive*, entre outros. A solicitação pode ser realizada por todos os colaboradores. Após preencher o formulário, será enviado um link para a aprovação ao e-mail do ponto focal.

4.9.1.7. Criação de Acesso (*Login / caixa de e-mail corporativa*): criação ou reativação de *login* de rede e caixa de e-mail para acesso à Rede. A solicitação poderá ser realizada por todos os colaboradores. O ponto focal será responsável pela aprovação da criação de acesso dos usuários da sua respectiva diretoria, subsecretaria ou superintendência. O Ponto Focal realizará a aprovação na plataforma de gestão de usuários implementada pela CONTRATADA. Após essa aprovação, será enviado os dados para o e-mail pessoal do novo usuário com o *login*, senha provisória e o endereço do e-mail.

4.9.1.8. Permissão de acesso a pasta de rede: o serviço é de permissão de acesso às pastas de rede de uma determinada unidade cadastrada no Servidor de Arquivos. A solicitação pode ser realizada por todos os colaboradores. O ponto focal será responsável por aprovar a permissão de acesso a pasta de rede da sua competência (unidade).

4.9.1.9. Criação/revogação de regra de *firewall*: As regras de *firewall* definem que tipo de tráfego Internet é permitido ou bloqueado. A solicitação pode ser realizada por todos os colaboradores. Uma regra de *firewall* pode ser aplicada ao tráfego da Internet para o computador (de entrada) e ao tráfego do computador para a Internet (de saída). Uma regra também pode ser aplicada nas duas direções ao mesmo tempo. A solicitação pode ser realizada por todos os colaboradores. Solicitação irá para a fila da equipe de segurança para aprovação.

4.9.2. Aos 90 (noventa) dias da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá mostrar a evolução do cumprimento da implementação dos processos automatizados propostos, mostrando as atividades que ainda restam para serem executadas nos últimos 30 dias (trinta) dias dos 4 meses previstos. Caso se evidencie que a CONTRATADA não atenderá os prazos propostos, deverá haver fundamentação por meio de justificativas da CONTRATADA a serem avaliadas pela CONTRATANTE. Caso a CONTRATANTE não aprove as justificativas, serão aplicadas as glosas previstas.

4.9.2.1. Os tempos de implementação dos processos de automação poderão ser dilatados além dos 4 (quatro) meses iniciais em caso de determinação pela CONTRATANTE que registrará as razões e motivações para isso em Relatório de Fiscalização Técnica mensal.

4.9.3. Outros processos, fluxos e atividades que forem sendo identificados ao longo da execução contratual serão objeto de projetos para automação de serviços.

#### 4.10. Requisitos de Implantação

4.10.1. A implantação da Central de Serviço, a preparação do *ITSM* e demais serviços envolvidos deverão ser objeto de projeto específico e deverão estar plenamente disponíveis e operacionais quando do início da prestação dos serviços. A transferência inicial de conhecimento dar-se-á pela disponibilização da base da atual ferramenta *ITSM* em execução, das bases de conhecimento do CONTRATANTE relacionadas ao objeto contratual à CONTRATADA (caso seja possível) e realização de reuniões de esclarecimentos quando necessárias.

4.10.2. Toda implantação de novas versões de produtos e serviços deverá seguir plano e cronograma previamente elaborados pela CONTRATADA e aprovados pelas áreas competentes do MTP, de acordo com as práticas *ITIL*, bem como por meio de processo de Gerenciamento de Mudanças (com aprovação dos respectivos responsáveis).

4.10.3. O Período de Transição Operacional (PTO) se constituirá, desta forma, como um período de absorção de conhecimentos pela nova CONTRATADA, e não gerará ônus financeiros à CONTRATANTE. Apenas a partir da efetiva execução dos serviços, pós-PTO e encerramento dos contratos vigentes com as empresas de serviços de sustentação de infraestrutura e atendimento a usuários, que a CONTRATANTE abrirá Ordem de Serviço (OS) para execução do objeto e a aferição dos indicadores previstos neste TR.

- 4.10.3.1. Durante o PTO a CONTRATADA deverá realizar o levantamento da forma e metodologia de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto ao CONTRATANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo ao negócio. Estas atividades serão realizadas de forma concomitante com a prestação de serviços dos contratos que virão a ser substituídos.
- 4.10.3.2. Após o PTO, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de toda infraestrutura de TI da Diretoria de TIC do MTP e das demais unidades, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.
- 4.10.3.3. A empresa passará os 30 (trinta) primeiros dias em transferência de conhecimento, sendo que a partir a efetiva execução dos serviços, todos os níveis mínimos serão aferidos e contabilizarão para glosa.

#### 4.11. Requisitos de Garantia e Manutenção

- 4.11.1. Todos os chamados ou *tickets* registrados no *ITSM* deverão possuir prazo de garantia, com possibilidade de reabertura por parte do usuário em caso de insatisfação com a solução aplicada, a contar de seu atendimento (solução). Todos os prazos relativos aos níveis de serviços deverão incidir novamente nos chamados de garantia (reabertos) como se fossem novos.
- 4.11.2. Fornecer garantia de todos os serviços executados durante toda a vigência contratual, e durante 90 (noventa) dias após eventual rescisão contratual, seja ela unilateral ou bilateral.

#### 4.12. Requisitos de Experiência Profissional

- 4.12.1. Os requisitos de experiência profissional da equipe que executará os serviços relacionados à solução de TIC e que definem a natureza da experiência profissional exigida e as respectivas formas de comprovação dessa experiência estão detalhadas nas **TABELAS 6 à 24** deste TR.

#### 4.13. Requisitos de Formação da Equipe

- 4.13.1. Os requisitos relacionados à formação da equipe que executará os serviços relacionados à solução de TIC e que definem as formas de comprovação dessa experiência estão detalhadas nas **TABELAS 6 à 24** deste TR.

#### 4.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho

- 4.14.1. A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, onde o CONTRATANTE é responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos seus recursos humanos.
- 4.14.2. A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos definidos pelo CONTRATANTE, considerando a utilização das Bases de Conhecimento para o registro das soluções empregadas e para a consulta no atendimento aos vários tipos de chamados.
- 4.14.3. Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio de ferramenta de requisições de serviço e gestão de TI (*ITSM*), *chatbot*, telefone 0800 para a Central de Atendimento ou ainda via encaminhamento de e-mail.
- 4.14.4. Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TI impactados pela atividade.
- 4.14.5. Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TI, e também nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TI.
- 4.14.6. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/ *softwares* e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a forma de documentação definidos pelo CONTRATANTE.
- 4.14.7. Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como COBIT 2019 e ITIL v4 ou versões superiores de ambos os modelos de referência.
- 4.14.8. A execução dos serviços observará a estrutura de categorias de serviços nos termos da [Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021](#) e suas alterações.
- 4.14.9. Ainda, deverão ser seguidas as práticas de gerenciamento previstas no modelo ITIL 4, a saber:
- 4.14.9.1. Práticas gerais de gerenciamento:
- Gerenciamento da estratégia;
  - Gerenciamento do portfólio;
  - Gestão da arquitetura;
  - Gerenciamento financeiro dos serviços;
  - Gerenciamento de talento e força de trabalho;
  - Melhoria contínua;
  - Medição e reporte;
  - Gerenciamento de riscos;
  - Gerenciamento da segurança da informação;
  - Gerenciamento do conhecimento;
  - Gerenciamento de mudança organizacional;
  - Gerenciamento de projetos;
  - Gerenciamento de relacionamento;

- Gerenciamento de fornecedor;

#### 4.14.9.2. Práticas de gerenciamento de serviços:

- Análise de negócio;
- Gerenciamento do catálogo de serviços;
- Desenho de serviço;
- Gerenciamento de nível de serviço;
- Gerenciamento de disponibilidade;
- Gerenciamento de capacidade e desempenho;
- Gerenciamento de continuidade de serviço;
- Monitoramento e gerenciamento de evento;
- Central de serviço;
- Gerenciamento de incidente;
- Gerenciamento de requisição de serviço;
- Gerenciamento de problema;
- Gerenciamento de liberação;
- Habilitação de mudança (ou controle de alteração);
- Validação e teste de serviço;
- Gerenciamento de configuração de serviço;
- Gerenciamento de ativos de TI;

#### 4.14.9.3. Práticas de gerenciamento técnico:

- Gerenciamento de implantação;
- Gerenciamento de infraestrutura e plataforma;
- Desenvolvimento e gerenciamento de *software*.

4.14.10. Serão empregados na execução dos serviços conceitos de *DevOps* e *DevSecOps*, práticas que vêm sendo implantadas gradativamente no ambiente do MTP, compreendendo ou podendo vir a compreender:

- Controle de versão;
- Integração contínua;
- Testes contínuos;
- Gerenciamento de configuração e *deployment*;
- Monitoramento contínuo;
- Containerização;
- Orquestração;
- Segurança integrada; e
- Gerenciamento integrado de demandas.

4.14.11. Assegurar que sejam aplicadas as boas práticas do *COBIT 2019* ou versões superiores, e os normativos da família *ISO/IEC 27000*, em especial, quanto às normas *ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013*; *27002:2013*; e, *27005:2019* (Gestão de Riscos Cibernéticos);

4.14.12. Aplicar as 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;

4.14.13. Para fins deste TR, 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);

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

4.14.15. Alterações que possam impactar a rotina de trabalho serão acompanhadas de um período de adaptação de 90 (noventa) dias pela CONTRATADA, desde que seja previamente acordado junto ao CONTRATANTE;

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

## 4.15. Requisitos de Segurança da Informação

4.15.1. Observar conformidade com o seguinte arcabouço legislativo:

4.15.1.1. [Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018](#) - Institui a Política Nacional de Segurança da Informação;

4.15.1.2. [Instrução Normativa \(IN\) GSI/PR nº 1, de 27 de maio de 2020](#) e suas normas complementares - Dispõe sobre a Estrutura de Gestão da Segurança da Informação nos órgãos e nas entidades da Administração Pública Federal;

4.15.1.3. [Instrução Normativa \(IN\) GSI/PR nº 3, de 28 de maio de 2021](#) e suas normas complementares - Dispõe sobre os processos relacionados à gestão de segurança da informação nos órgãos e nas entidades da Administração Pública Federal;

- 4.15.1.4. [Norma Complementar \(NC\) nº 05/IN01/DSIC/GSIPR](#) Disciplina a criação de Equipes de Tratamento e Respostas a Incidentes em Redes Computacionais - ETIR nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal;
- 4.15.1.5. [Norma Complementar \(NC\) nº 08/IN01/DSIC/GSIPR](#) Estabelece as Diretrizes para Gerenciamento de Incidentes em Redes Computacionais nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal;
- 4.15.1.6. [Norma Complementar \(NC\) nº 09/IN01/DSIC/GSIPR](#) (Revisão 02) Estabelece orientações específicas para o uso de recursos criptográficos em Segurança da Informação e Comunicações, nos órgãos ou entidades da Administração Pública Federal (APF), direta e indireta;
- 4.15.1.7. [Norma Complementar \(NC\) nº 12/IN01/DSIC/GSIPR](#) Estabelece diretrizes e orientações básicas para o uso de dispositivos móveis nos aspectos referentes à Segurança da Informação e Comunicações (SIC) nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal (APF), direta e indireta.
- 4.15.1.8. [Norma Complementar \(NC\) nº 17/IN01/DSIC/GSIPR](#) Estabelece Diretrizes nos contextos de atuação e adequações para Profissionais da Área de Segurança da Informação e Comunicações (SIC) nos Órgãos e Entidades da Administração Pública Federal (APF).
- 4.15.1.9. [Norma Complementar \(NC\) nº 18/IN01/DSIC/GSIPR](#) Estabelece as Diretrizes para as Atividades de Ensino em Segurança da Informação e Comunicações (SIC) nos Órgãos e Entidades da Administração Pública Federal (APF).
- 4.15.1.10. [Norma Complementar \(NC\) nº 20/IN01/DSIC/GSIPR](#) (Revisão 01) Estabelece as Diretrizes de Segurança da Informação e Comunicações para Instituição do Processo de Tratamento da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal (APF), direta e indireta.
- 4.15.1.11. [Norma Complementar \(NC\) nº 21/IN01/DSIC/GSIPR](#) - Estabelece as Diretrizes para o Registro de Eventos, Coleta e Preservação de Evidências de Incidentes de Segurança em Redes nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, direta e indireta.
- 4.15.1.12. [Norma Complementar \(NC\) nº 01/IN02/NSC/GSIPR](#) Disciplina o Credenciamento de Segurança de Pessoas Naturais, Órgãos e Entidades Públicas e Privadas para o Tratamento de Informações Classificadas.
- 4.15.2. Observar as recomendações das normas ABNT aplicáveis à Segurança da Informação (SI):
- 4.15.2.1. ABNT NBR ISO 22301:2013 - Sistemas de gestão de continuidade de negócios;
- 4.15.2.2. ABNT NBR ISO 22313:2015 - Orientações para uso da NBR 22301, no que tange à segurança e resiliência;
- 4.15.2.3. ABNT NBR ISO 27031:2015 - Diretrizes para a prontidão e continuidade dos negócios de tecnologia da informação;
- 4.15.2.4. ABNT NBR ISO 23081-1:2019 - Metadados para documentos de arquivo;
- 4.15.2.5. ABNT NBR ISO/IEC 27037:2012 - Diretrizes para identificação, coleta, aquisição e preservação de evidência digital;
- 4.15.2.6. ABNT NBR ISO/IEC 27002:2013 - Código de prática para controles de segurança da informação;
- 4.15.2.7. ABNT NBR ISO/IEC 27014:2013 - Governança de segurança da informação;
- 4.15.2.8. ABNT NBR 16167:2013 - Diretrizes para classificação, rotulação e tratamento da informação;
- 4.15.2.9. ABNT NBR ISO/IEC 27017:2016 - Código de prática para controles de segurança da informação com base ABNT NBR ISO/IEC 27002, para serviços em nuvem;
- 4.15.3. Obedecer à [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#) - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, considerando, principalmente:
- [...]  
art. 7º - O tratamento de dados pessoais somente poderá ser realizado nas seguintes hipóteses:  
[...]  
III - pela administração pública, para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos ou respaldadas em contratos, convênios ou instrumentos congêneres, observadas as disposições do Capítulo IV desta Lei;  
[...]  
art. 26 - O uso compartilhado de dados pessoais pelo Poder Público deve atender a finalidades específicas de execução de políticas públicas e atribuição legal pelos órgãos e pelas entidades públicas, respeitados os princípios de proteção de dados pessoais elencados no art. 6º desta Lei.  
§ 1º É vedado ao Poder Público transferir a entidades privadas dados pessoais constantes de bases de dados a que tenha acesso, exceto:  
[...]  
IV - quando houver previsão legal ou a transferência for respaldada em contratos, convênios ou instrumentos.  
[...]  
§ 2º Os contratos e convênios de que trata o § 1º deste artigo deverão ser comunicados à autoridade nacional.  
[...]
- 4.15.4. O processo de entrega de serviço deverá passar pelos processos ciclo de vida de desenvolvimento seguro;
- 4.15.5. A CONTRATADA deve utilizar o conceito de *security by design* em todo o ciclo de vida da entrega de soluções;
- 4.15.6. A CONTRATADA não pode obter, capturar, copiar ou transferir qualquer tipo informação de propriedade da CONTRATANTE, sem autorização;
- 4.15.7. A CONTRATADA deverá assinar Termo de Confidencialidade e seus funcionários alocados na prestação de serviços, o Termo de Ciência, conforme modelos disponibilizado pelo CONTRATANTE;
- 4.15.8. A CONTRATADA deverá submeter-se aos procedimentos contidos nas normas de segurança corporativa do Ministério do Trabalho e Previdência e da Administração Pública em todos os eventos em que for necessária a presença de seus prepostos e/ou funcionários nas dependências do órgão;
- 4.15.9. A CONTRATADA não poderá se utilizar da presente contratação para obter qualquer acesso não autorizado às informações de propriedade do CONTRATANTE;
- 4.15.10. A CONTRATADA deverá identificar qualquer equipamento de sua propriedade que venha a ser instalado nas dependências do CONTRATANTE, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança etc;
- 4.15.11. A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente ao CONTRATANTE qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução do objeto, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.
- 4.15.12. A CONTRATADA deverá seguir a Política de Segurança da Informação (POSIN) do MTP, quando esta for formalizada.
- 4.15.13. A CONTRATADA deverá realizar processo de gestão de riscos de Segurança da Informação (SI), informando-os nos relatórios mensais à CONTRATANTE.

4.15.14. A CONTRATADA deverá implementar processos de trabalho nos equipamentos e *softwares* que possibilitem a rastreabilidade das ações dos seus empregados, bem como das ações dos colaboradores (servidores e terceiros) do CONTRATANTE, por meio de trilhas de auditoria de SI.

4.15.15. A CONTRATADA deverá atuar na homologação dos *softwares* utilizados no âmbito do MTP, de forma a garantir que são seguros e não oferecem riscos à infraestrutura de redes e de TI do MTP.

#### 4.16. Descrição dos Serviços e da Ferramenta *ITSM*

##### 4.16.1. Descrição das Áreas Especializadas

4.16.1.1. Os colaboradores da CONTRATADA foram divididos em 17 (dezessete) especialidades distintas, de modo a refletir as características das atividades a serem desempenhadas e o perfil profissional dos executores das atividades, conforme **TABELA 6** abaixo:

NÍVEL DE ATENDIMENTO	SERVIÇOS
Primeiro Nível (N1)	Atendimento Nível 1 (N1) ao Usuário
	Supervisão ao N1
Segundo Nível (N2)	Atendimento Nível 2 (N2) ao Usuário
	Supervisão ao N2
Terceiro Nível (N3)	Serviços de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI
	Serviços <i>Microsoft</i>
	Serviços de Banco de Dados
	Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância
	Serviços de Segurança de TI
	Serviços de suporte às Aplicações
	Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores
	Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações
	Infraestrutura Física de <i>Data Center</i>
	Serviço de <i>Backup</i> e Armazenamento de Dados
	Supervisão ao N3 - Áreas: Serviços <i>Microsoft</i> (SM), Serviços de Segurança de TI (SSTI) e Serviços de Backup e Armazenamento de Dados (SBAD)
	Supervisão ao N3 - Áreas: Serviços de Banco de Dados (SBD), Serviços de Suporte às Aplicações (SSA) e Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores (SOOS)
	Supervisão ao N3 - Áreas: Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância (RLMLD), Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações (MRSA) e Infraestrutura Física de Data Center (IFDC)

**TABELA 6:** Áreas Especializadas

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

4.16.1.3. Para cada uma das áreas especializadas está definido um conjunto de atividades a serem executadas, conforme será detalhado nos itens na sequência abaixo. Além das atividades próprias de cada área, estão definidas atividades e atributos comuns às áreas especializadas conforme **TABELA 7** abaixo:

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

**TABELA 7:** Descrição dos Serviços comuns às Áreas Especializadas

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

4.16.1.5. O atendimento das solicitações de serviço se dará em três níveis, de acordo com o estabelecido no ITIL 4. O primeiro nível é o atendimento ao usuário N1, através do centro de chamados. Caso o atendimento não possa ser resolvido remotamente pelo N1, poderá ser escalado para o segundo nível (N2), de atendimento ao usuário, que poderá resolver o chamado presencialmente ou remotamente.

4.16.1.6. Eventualmente, no caso de incidentes que afetem mais de um usuário, ou que exista a necessidade de intervenção mais especializada, o chamado poderá ser escalado para o terceiro nível de atendimento (N3), que é de responsabilidade do outro conjunto de áreas especializadas de infraestrutura.

4.16.1.7. **Os profissionais da CONTRATADA que apresentarão as certificações exigidas são os que atuarão e terão login na infraestrutura de TI do MTP, não podendo a CONTRATADA apresentar certificações para os perfis e designar outros profissionais para a execução do objeto.**

4.16.1.8. **Os supervisores previstos, principalmente N3 não poderão atuar na parte operacional do objeto, e sim em nível de gestão para melhorar a prestação dos serviços.**

#### 4.16.1.9. Área Especializada I – Atendimento Nível 1 (N1) a usuário

- O atendimento nível 1 (N1) ao usuário consiste na oferta de Central de Atendimento (*Service Desk*) aos usuários dos serviços de TIC do MTP. É responsável pelo reestabelecimento da operação normal dos serviços dos usuários o mais rápido possível, prestando informações, registrando solicitações e solucionando requisições e incidentes em primeiro nível e/ou classificando e escalando as requisições, incidentes e problemas para os níveis seguintes.
- A atuação da Área Especializada de atendimento nível 1 ao usuário é relativa a todos os recursos computacionais dos usuários de TI, tais como: estações de trabalho, periféricos, sistemas, produtos corporativos, soluções e serviços disponíveis na intranet e internet.
- O Atendimento N1 ao usuário será realizado por profissionais qualificados e com perfil adequado para esta tarefa, utilizando o sistema de gestão de requisições e a base de conhecimentos informatizada, que conterão as questões mais comuns e as respectivas respostas para a resolução de problemas ou falhas em sistemas e equipamentos.
- A Área de Atendimento N1 a Usuário será responsável pela observância às recomendações e boas práticas *ITIL* de Gerenciamento de catálogo de serviços; Design de serviço; Gerenciamento de nível de serviço; Central de serviço; Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de requisição de serviço; Gerenciamento de problemas; Gerenciamento de configuração de serviço; Gestão do Conhecimento; Gerenciamento de ativos de TI, dentro do escopo da sua área de atuação.
- Os demais requisitos dessa área estão elencados na **TABELA 8** abaixo:

IDENTIFICADOR	REQUISITOS	
Serviços relacionados aos Canais de Acesso	I.1	O atendimento nível 1 (N1) será prestado a partir da abertura de chamado pelo usuário em portal próprio conectado à ferramenta de <i>ITSM</i> , <i>chat</i> , ou por meio de ligação do usuário a central de atendimento. Os dados referentes ao chamado deverão ser registrados quando da abertura do mesmo para manutenção de histórico ou encaminhamento aos outros níveis para resolução.
	I.2	Os chamados deverão ser classificados pela central de atendimento N1 e escalados para o atendimento nível 2 caso os chamados sejam de fato para tratamento da equipe de N2. A classificação do chamado considerará a determinação do nível de prioridade, estabelecido em função do impacto e da urgência da solicitação. Usuários definidos como VIP terão preferência na classificação de impacto e urgência, e terão prioridade no atendimento.
	I.3	Atendimento de chamadas telefônicas ocorrerá por meio de central de atendimento a ser provida pela CONTRATADA disponível através de serviço de Discagem Direta Gratuita – DDG (0800) para qualquer ligação executada a partir de qualquer um dos sítios do MTP, localizado em qualquer uma das unidades federativas; assim como de quaisquer telefones, seja fixo ou celular, de qualquer localidade do território brasileiro.
	I.4	Atendimento via <i>chat</i> , seja integrado ao portal de atendimento ao usuário ou via aplicativo de comunicação instantânea ( <i>WhatsApp</i> , <i>Microsoft Teams</i> e afins), com possibilidade de atuação por meio de ligação telefônica direta ao usuário, caso seja necessário para o correto registro da solicitação.
	I.5	Disponibilização Assistente Virtual Inteligente ( <i>chatbot</i> ) via <i>chat web</i> , <i>WhatsApp</i> , <i>Microsoft Teams</i> , portal de atendimento e <i>Telegram</i> .
	I.6	Registro dos chamados em ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TIC a ser implantada na rede do CONTRATANTE.
	I.7	Correspondências eletrônicas ( <i>e-mail</i> livre ou pré-formatado), recebidas dos usuários demandando prestação de serviços, criando-se para essas demandas, os respectivos chamados na ferramenta <i>ITSM</i> , para registro e acompanhamento.
	I.8	Catálogo de serviços disponível via aplicativo móvel ou página <i>web</i> , com ferramenta de <i>chat</i> integrado, em esquema de autoatendimento. Este catálogo e a base de requisições mais frequentes deverão estar integrados à ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI.
	I.9	A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter toda a infraestrutura necessária à execução das atividades da central de atendimento, tais como instalações físicas, mobiliário, máquinas, equipamentos, telefonia, telecomunicações, rede local e <i>softwares</i> básicos. Deverá prover os meios necessários para a comunicação entre os sítios do MTP e a Central de Atendimento.
	I.10	A CONTRATADA deverá entregar, mensalmente ou sempre que solicitada, o relatório de bilhetagem do serviço de atendimento telefônico (0800 e linha local se houver).
	I.11	A central de atendimento telefônico da contratada deverá contar com todos os recursos de central <i>PABX/IP</i> necessários, tais como fila de espera, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível).

IDENTIFICADOR	REQUISITOS
Requisitos de Infraestrutura do Atendimento	<p>I.12 A central de atendimento deverá estar dotada de painel de informações, integrada à ferramenta de <i>ITSM</i> e acessível ao CONTRATANTE. Através deste painel serão atualizadas as informações relativas a mudanças de procedimentos, que deverão ser seguidas pela equipe da central de atendimento, alterando, caso necessário, os <i>scripts</i> de atendimento. As alterações nos <i>scripts</i> deverão ser homologadas pelo CONTRATANTE.</p> <p>I.13 O sistema telefônico deverá permitir a gravação e o armazenamento dos diálogos entre os atendentes e os usuários. Os diálogos deverão ser recuperados, a qualquer tempo, e enviados para o CONTRATANTE, para finalidade de auditoria e aferição da prestação de serviços. As gravações deverão estar vinculadas aos chamados registrados na ferramenta de requisição de serviço, de forma que seja possível recuperar o áudio a partir do número do chamado.</p> <p>I.14 Assim que a chamada telefônica for encaminhada para o atendente, este deverá proceder imediatamente a abertura do chamado no sistema de requisição de serviço. Antes de iniciar o atendimento propriamente dito, o atendente deverá informar ao solicitante o número do chamado por ele aberto.</p> <p>I.15 A interface de controle do <i>PABX/IP</i> deverá permitir a extração e visualização de dados operacionais e estatísticos, tais como os números de telefones que chamam a central de atendimento por período, a contabilização da quantidade de chamadas existentes na fila, o tempo de espera por ligação e a quantidade de desistências de chamadas.</p> <p>I.16 Os dados de gravação de voz dos atendimentos e das sessões de terminal remoto, inclusive registros do <i>chat</i> e <i>chatbot</i>, deverão estar devidamente vinculados, e deverão estar disponíveis por até 1 (um) ano após o atendimento.</p> <p>I.17 A rede local de terminais utilizados pelos colaboradores da central de atendimento deverá ser dotada de todos os mecanismos necessários para a execução dos serviços, além de permitir o acesso à base de conhecimentos e demais funcionalidades da ferramenta de requisição de serviços e gerenciamento de TIC.</p> <p>I.18 A central de atendimento deverá funcionar em local externo ao MTP.</p> <p>I.19 Todas as solicitações recebidas pela central de atendimento, por meio dos canais de acesso, deverão ser cadastradas na ferramenta de requisições de serviço e gerenciamento de TI.</p> <p>I.20 Nos chamados atendidos pelo <i>chatbot</i>, deve-se utilizar mecanismo de atendimento por inteligência artificial quando tratar de requisições que não demandem atuação específica e atendimento pessoal personalizado (<i>reset</i> e desbloqueio de senhas, por exemplo). Em situações onde percebe-se, no decorrer do atendimento, que a ferramenta de IA (Inteligência Artificial) não irá atender satisfatoriamente a solicitação do usuário, deve haver uma intervenção humana imediata para solucionar a demanda.</p> <p>I.21 A equipe de atendimento remoto deverá manter continuamente atualizada a base de conhecimento integrada à plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TIC, com os roteiros de atendimento (<i>scripts</i>) predefinidos para as requisições já conhecidas.</p>
Atividades de Negócio ou Técnicas	<p>I.22 Executar todos os atendimentos técnicos remotamente aos usuários de TI, envolvendo <i>hardware</i> e <i>software</i>.</p> <p>I.23 Esclarecer dúvidas sobre o manuseio de equipamentos de informática e sobre a utilização de aplicativos.</p> <p>I.24 Acompanhar o registro dos bens de informática do CONTRATANTE.</p> <p>I.25 Realizar a instalação, configuração e habilitação necessárias para que os dispositivos eletrônicos funcionem adequadamente na infraestrutura elétrica e de rede local existentes.</p> <p>I.26 Instalar e configurar <i>softwares</i> utilizados nas estações de trabalho do CONTRATANTE.</p> <p>I.27 Realizar o gerenciamento e controle das licenças de <i>softwares</i>.</p> <p>I.28 Apoiar a elaboração e manter atualizado o inventário de ativos de Tecnologia da Informação (<i>hardware, software</i>), revisando-o sempre que solicitado pela DTI do MTP.</p> <p>I.29 Encerrar as requisições de serviço e incidentes corretamente atendidas, registrando detalhadamente no sistema todas as medidas tomadas e os itens da base de conhecimento utilizados, se for o caso.</p> <p>I.30 Orientar os usuários quanto à correta utilização dos recursos da rede corporativa do CONTRATANTE, envolvendo <i>hardware</i> e <i>software</i>, de acordo com os normativos internos do MTP.</p> <p>I.31 Reportar as ocorrências à supervisão do suporte N1, registrando os diagnósticos de falhas no registro de chamados e tratamento de requisições e incidentes no N1.</p> <p>I.32 Identificar com precisão o serviço ou sistema de origem do incidente.</p> <p>I.33 Acionar fornecedores de suporte e assistência técnica, quando necessário (por exemplo, em caso de vigência da garantia de produtos de informática).</p> <p>I.34 Escalar chamados para a área especializada de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI, nos casos em que ficar constatado que o incidente está além da capacidade da intervenção local, e tem como causa alguma questão relativa à infraestrutura de TI. Acompanhar o fluxo e os prazos de atendimento.</p> <p>I.35 Reportar incidentes e problemas similares ou recorrentes para a área especializada de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI, a fim de determinar a sua causa raiz.</p> <p>I.36 Alimentar a base de conhecimento com as soluções adotadas para os chamados, para que possam ser também utilizadas pela área de atendimento nível 1 em ocorrências posteriores.</p> <p>I.37 Garantir a padronização e a aplicação das regras de <i>compliance</i> definidas para estações de trabalho e <i>notebooks</i>.</p> <p>I.38 Realizar atendimento N1 diferenciado e especializado aos grupos de usuários internos definidos pela DTI do MTP (usuários VIPs), e também dos incidentes e requisições de alta complexidade (atendimento especial), de acordo com os requisitos definidos de impacto e urgência.</p>

IDENTIFICADOR	REQUISITOS
Requisitos de Disponibilidade	I.39 As atividades de atendimento N1 deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 07:30 horas e 20:30 horas dos dias úteis, no horário local das respectivas unidades do MTP. Excepcionalmente poderão ocorrer atividades de Requisições de Mudanças além do período estipulado anteriormente, inclusive nos finais de semanas e feriados.
Requisitos de Qualificação da Área	I.40 Todos os integrantes da área devem possuir ensino médio técnico em informática ou curso técnico em informática completo em instituição reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC), ou curso superior em andamento na área de informática em instituição reconhecida pelo MEC.
	I.41 Todos os integrantes da área devem possuir no mínimo um ano em atividades relacionadas à suporte local e remoto via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção) em sistemas operacionais <i>Windows</i> , <i>Microsoft office</i> , e <i>softwares</i> necessários para o desenvolvimento das atividades laborais, em manutenção de microcomputadores.
	I.42 Desejável que os integrantes da área possuam certificação <i>Microsoft Windows Client</i> , exame MD-100.
	I.43 Todos os integrantes da área com declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso de montagem, manutenção e configuração de computadores, com carga horária mínima de 60 (sessenta) horas.
	I.44 Desejável que os integrantes da área possua Certificação <i>ITIL 4 Foundation</i> ou versão superior.
	I.45 Todos os integrantes devem possuir conhecimento nos produtos do <i>Microsoft 365 (Teams, Office, Excel, Sharepoint, dentre outras)</i> .
	I.46 Todos os integrantes devem possuir sólidos conhecimentos em <i>hardware, software</i> , atualizações, instalação e configurações diversas de pacotes do <i>Windows</i> em suas diferentes versões.
	I.47 Desejável que os integrantes da área possuam certificação <i>HDI Desktop Support Technician (HDI-DST)</i> .

**TABELA 8:** Descrição das atividades e requisitos necessários para o Atendimento Nível 1 (N1) ao Usuário

#### 4.16.1.10. Área Especializada II - Supervisão ao N1

- A CONTRATADA deverá definir supervisores das atividades desempenhadas pela área especializada Supervisão N1, de acordo com os requisitos da **TABELA 9** abaixo. Esses supervisores serão responsáveis pelo relacionamento entre CONTRATADA e CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas por esta área especializada, e não poderá ser responsável pela execução de atividades operacionais.

IDENTIFICADOR	REQUISITOS
Atividades/Serviços de Supervisão	II.1 Deverá supervisionar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
	II.2 Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.
	II.3 Aperfeiçoar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.
	II.4 Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.
	II.5 Participar de reuniões mensais com representantes do CONTRATANTE para a avaliação de desempenho em relação aos níveis de serviço contratados.
	II.6 Disponibilizar os relatórios e <i>dashboards</i> gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e grau de satisfação dos usuários, diretamente relacionadas com as atividades desempenhadas pela área de atendimento nível 1.
	II.7 Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades desempenhadas pela área de atendimento nível 1, a partir dos chamados finalizados em primeiro nível no sistema de requisição de serviço.
	II.8 Acompanhar e gerenciar o desempenho dos técnicos responsáveis pelo atendimento nível 1.
	II.9 Efetuar a constante análise do fluxo de chamadas e do dimensionamento das operações, buscando alternativas para maximizar a produtividade das áreas.
	II.10 Apoiar a classificação e a categorização dos chamados a serem escalados, a partir das diretrizes definidas no catálogo de serviços e das definições de sistemas e serviços críticos ou essenciais.
	II.11 Prover a equipe de gestão do contrato com os relatórios técnicos e gerenciais suficientes para a comprovação das atividades desempenhadas.
	II.12 Gerir a atualização das bases de dados de configuração de ativos e de conhecimentos.
	II.13 Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços definidos contratualmente.
	II.14 Otimizar a distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência.
	II.15 Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.
	II.16 Colaborar com a implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de <i>ITIL 4</i> ou superior – Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Requisição de Serviço, Gerenciamento de Ativos, Gerenciamento de Configuração de Serviço, Habilitação de Mudança, Gestão do Conhecimento.
Requisitos de Disponibilidade	II.17 As atividades de supervisão deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 07:30 horas e 20:30 horas dos dias úteis, no horário local das respectivas unidades sob supervisão N1. Excepcionalmente poderão ocorrer atividades de Requisições de Mudanças além do período estipulado anteriormente.

IDENTIFICADOR	REQUISITOS	
Requisitos de Qualificação Técnica da Supervisão	II.18	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo MEC.
	II.19	Todos os integrantes da área devem possuir no mínimo 3 (três) anos de experiência com líder de equipe de atendimento aos usuários de TIC através de boas práticas <i>ITIL</i> de Gerenciamento de catálogo de serviços; Design de serviço; Gerenciamento de nível de serviço; Central de serviço; Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de requisição de serviço; Gerenciamento de problemas; Gerenciamento de configuração de serviço; Gerenciamento de ativos de TI e Gestão do conhecimento.
	II.20	Todos os integrantes da área devem possuir no mínimo 3 (três) anos em ferramenta ( <i>software</i> ) para registro, acompanhamento e suporte aos processos de gerenciamento de serviços.
	II.21	Todos os integrantes da área devem possuir certificação <i>ITIL 4 Foundation</i> ou superior.
	II.22	Todos os integrantes da área devem possuir certificação <i>Microsoft Windows Client</i> , exame MD-100.
	II.23	Todos os integrantes da área devem possuir certificação <i>HDI Support Center Team Lead (HDI-SCTL)</i> .

**TABELA 9:** Descrição das atividades e requisitos necessários para a Supervisão N1

#### 4.16.1.11. Área Especializada III – Atendimento Nível 2 (N2) a Usuário

- O atendimento Nível 2 (N2) a usuário é responsável pela atuação *in loco* ou remotamente, solucionando as demandas de usuários não resolvidas via atendimento no primeiro nível (N1) de atendimento, e também na instalação, distribuição e/ou redistribuição de equipamentos.
- O atendimento N2 a usuário compreende o recebimento, análise, acompanhamento e a solução das requisições e incidentes de *hardware*, *software*, produtos, serviços e soluções disponibilizadas aos usuários da rede corporativa e aos seus dispositivos, assim como a instalação, configuração e distribuição de dispositivos, tanto devido a novas aquisições, como para atender demandas pontuais.
- Será previsto o atendimento diferenciado a grupos de usuários internos definidos pelo CONTRATANTE, de acordo com as classificações de impacto e urgência, e também para as requisições e incidentes de maior complexidade. A área de atendimento N2 a usuário será responsável pela observância às recomendações e boas práticas *ITIL* de Gerenciamento de catálogo de serviços; *Design* de serviço; Gerenciamento de nível de serviço; Central de serviço; Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de requisição de serviço; Gerenciamento de problemas; Gerenciamento de configuração de serviço; Gestão do Conhecimento; Gerenciamento de ativos de TI, dentro do escopo da sua área de atuação.
- Os profissionais N2 atuantes nas superintendências e agências de cada estado (as unidades descentralizadas com maior número de usuários e quantidade de chamados) não poderão atender chamados de outras unidades descentralizadas.
- Os demais requisitos dessa área estão elencados na **TABELA 10** abaixo:

IDENTIFICADOR	REQUISITOS	
Serviços relacionados aos Canais de Acesso	III.1	O atendimento nível 2 será prestado a partir do escalamento do chamado pela central de atendimento. A partir dos dados registrados quando da abertura do chamado, os técnicos se deslocarão ao local da requisição/incidente, quando o chamado não puder ser atendido remotamente, em qualquer um dos sítios relacionados neste documento.
	III.2	Os chamados previamente classificados pela central de atendimento nível 1 e escalados para o atendimento nível 2 serão atendidos de acordo com o seu nível de prioridade, estabelecido em função do impacto e da urgência da solicitação. Usuários definidos como VIP terão preferência na classificação de impacto e urgência, e terão prioridade no atendimento.
	III.3	Executar todos os atendimentos técnicos presenciais ou remotamente aos usuários de TI, envolvendo <i>hardware</i> e <i>software</i> .
	III.4	Executar a instalação, configuração, monitoramento, manutenção, avaliação e acompanhamento dos sistemas de segurança e Antivírus para estações de trabalho sempre que demandado pela área de TIC do CONTRATANTE.
	III.5	Executar serviços de manutenção preventiva de <i>hardware</i> e <i>software</i> .
	III.6	Executar serviços de higienização de <i>hardware</i> .
	III.7	Executar serviços de reparo microeletrônico de bancada de determinados equipamentos e circuitos, tais como fontes de alimentação, e também de cabos e outros elementos de interconexão, devendo contar com todas as ferramentas e equipamentos necessários para a execução destas atividades.
	III.8	Realizar a configuração e formatação de microcomputadores e <i>notebooks</i> .
	III.9	Instalar ou substituir impressoras e <i>scanners</i> (que não estiverem incluídos no contrato de <i>outsourcing</i> de impressão do MTP), leitores biométricos de ponto e outros periféricos.
	III.10	Monitoramento e apoio na configuração da rede de impressoras e <i>scanners</i> do contrato de <i>outsourcing</i> de impressão do MTP.
	III.11	Esclarecer dúvidas sobre o manuseio de equipamentos de informática e sobre a utilização de aplicativos.
	III.12	Acompanhar o registro dos bens de informática do CONTRATANTE.
	III.13	Realizar a instalação, configuração e habilitação necessárias para que os dispositivos eletrônicos funcionem adequadamente na infraestrutura elétrica e de rede local existente.
	III.14	Instalar e configurar <i>softwares</i> utilizados nas estações de trabalho do CONTRATANTE.

IDENTIFICADOR	REQUISITOS	
Atividades de Negócio ou Técnicas	III.15	Realizar o gerenciamento e controle das licenças de <i>softwares</i> .
	III.16	Identificar, mapear e atualizar o inventário de ativos de TIC.
	III.17	Apoiar a elaboração e manter atualizado o inventário de ativos de TIC ( <i>hardware, software</i> ), revisando-o sempre que solicitado pela DTI.
	III.18	Encerrar as requisições de serviço e incidentes corretamente atendidas, registrando detalhadamente no sistema todas as medidas tomadas e os itens da base de conhecimento utilizados, se for o caso.
	III.19	Acompanhar a prestação do serviço de videoconferência nas unidades do MTP, com a realização de testes de conexão, agendamento e suporte nível 2 aos usuários da videoconferência. Ainda, realizar atualizações de <i>firmware</i> dos equipamentos/produtos de videoconferência existentes no MTP, seguindo os procedimentos do(s) fabricante(s).
	III.20	Orientar os usuários quanto à correta utilização dos recursos da rede corporativa do CONTRATANTE, envolvendo <i>hardware</i> e <i>software</i> , de acordo com os normativos internos do MTP.
	III.21	Apoiar na recepção, montagem e teste de <i>software</i> e <i>hardware</i> adquiridos ou desenvolvidos pelo CONTRATANTE.
	III.22	Reportar as ocorrências à supervisão do suporte nível 2, registrando os diagnósticos de falhas em microcomputadores e periféricos.
	III.23	Identificar com precisão o serviço ou sistema de origem do incidente.
	III.24	Acionar fornecedores de suporte e assistência técnica, quando necessário (por exemplo, em caso de vigência da garantia de produtos de informática).
	III.25	Escalar chamados para a área especializada de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI, nos casos em que ficar constatado que o incidente está além da capacidade da intervenção local, e tem como causa alguma questão relativa à infraestrutura de TI. Acompanhar o fluxo e os prazos de atendimento.
	III.26	Reportar incidentes e problemas similares ou recorrentes para a área especializada Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI, a fim de determinar a sua causa raiz.
	III.27	Alimentar a base de conhecimento com as soluções adotadas para os chamados, para que possam ser também utilizadas pela área de atendimento nível 1 em ocorrências posteriores.
	III.28	Gerar imagens de <i>desktops</i> e <i>notebooks</i> para instalação e recuperação rápida do sistema operacional, restaurá-las quando da instalação de novos equipamentos.
	III.29	Garantir a padronização e a aplicação das regras de <i>compliance</i> definidas para estações de trabalho e <i>notebooks</i> .
	III.30	Realizar atendimento nível 2 diferenciado e especializado aos grupos de usuários internos definidos pela DTI do MTP (usuários VIPs), e também dos incidentes e requisições de alta complexidade (atendimento especial), de acordo com os requisitos definidos de impacto e urgência.
	III.31	Realizar recolhimento de equipamentos de TIC juntos aos usuários do MTP para elaboração de laudos técnicos.
	III.32	Realizar a elaboração de laudos técnicos de equipamentos de TIC na devolução destes pelos usuários do MTP.
	III.33	Realizar entrega de equipamentos de TI na área responsável pela guarda dos equipamentos.
	III.34	Atuar na instalação, na conexão e no reordenamento de cabos e pontos de acesso da rede local ( <i>LAN</i> ), inclusive organização de <i>patch cords</i> em <i>racks</i> , desde que tal atuação não se estenda a ações ou intervenções na rede de cabeamento lógico estruturado.
III.35	Elaborar manuais web de apoio ao usuário para instalação e configuração de aplicativos, sistemas, <i>softwares</i> e equipamentos de TIC.	
Requisitos de Disponibilidade	III.36	As atividades de atendimento N2 deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 07:30 horas e 20:30 horas dos dias úteis. Excepcionalmente, poderão ocorrer atividades de Requisições de Mudanças além do período estipulado anteriormente, inclusive nos finais de semanas e feriados.
Requisitos de Qualificação da Área	III.37	Todos os integrantes da área devem possuir ensino médio ou curso técnico em informática completo em instituição reconhecida pelo Ministério da Educação, ou curso superior em andamento na área de informática em instituição reconhecida pelo Ministério da Educação.
	III.38	Todos os integrantes da área devem possuir no mínimo, um ano em atividades relacionadas à suporte local e remoto via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção) em sistemas operacionais <i>Windows, Microsoft office</i> , e <i>softwares</i> necessários para o desenvolvimento das atividades laborais, em manutenção de microcomputadores.
	III.39	Desejável que os integrantes da área certificação possuam <i>Microsoft Windows Client</i> , exame MD-100.
	III.40	Todos os integrantes da área com declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso de montagem, manutenção e configuração de computadores.
	III.41	Desejável que os integrantes da área certificação possuam Certificação <i>ITIL 4 Foundation</i> ou versão superior.
	III.42	Todos os integrantes da área devem possuir conhecimento de redes locais de computadores.

TABELA 10: Descrição das atividades e requisitos necessários para o Atendimento N2 a Usuário

#### 4.16.1.12. Área Especializada IV - Supervisão N2

- A CONTRATADA deverá definir supervisor das atividades desempenhadas pela área especializada nível 2, de acordo com os requisitos da TABELA 11 abaixo. Este supervisor será responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas por esta área especializada, e não poderá ser responsável pela execução de atividades operacionais.
- Atualmente a supervisão do N2 para todo o Brasil está concentrada em uma única pessoa, trazendo prejuízos para o correto atendimento das necessidades de todas as unidades do MTP em todo o território nacional.

- Desta forma, A CONTRATADA deverá prever que os supervisores N2 atuem com um volume equivalente de chamados. Como foram estimados 12.473 chamados mensais (entre requisições e incidentes), os 5 (cinco) supervisores previstos serão responsáveis, cada um, por aproximados 2.494 chamados.
  - Ao menos uma vez por bimestre, o supervisor N2 responsável por cada unidade descentralizada deverá realizar reunião com as mesmas visando verificar se a unidade está recebendo a correta prestação de serviços. Deverá ser elaborado um relatório consolidando os principais pontos discutidos com cada unidade com o plano de ação correspondente.

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
Atividades/Serviços de Supervisão	IV.1	Acompanhar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
	IV.2	Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.
	IV.3	Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.
	IV.4	Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.
	IV.5	Participar de reuniões mensais com representantes do CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados.
	IV.6	Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades de suporte nível 2, a partir dos chamados finalizados por esta equipe no sistema de requisição de serviço.
	IV.7	Disponibilizar os relatórios gerenciais com informações da satisfação dos usuários em relação às atividades de suporte nível 2, considerando também os indicadores aferidos dos níveis mínimos de serviço para o atendimento N2.
	IV.8	Acompanhar e gerenciar o desempenho dos técnicos de suporte presencial.
	IV.9	Priorizar os atendimentos mais críticos na escala de prioridades, de acordo com o definido neste documento, assim como aqueles que o CONTRATANTE definir como críticos.
	IV.10	Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.
	IV.11	Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para o CONTRATANTE, quando necessário (por exemplo, nos casos de acionamento de serviço de assistência técnica e/ou garantia de produtos de informática).
	IV.12	Controlar o prazo de atendimento dos chamados de assistência técnica e de suporte técnico de fornecedores externos, em relação ao suporte de equipamentos de usuários de TI.
	IV.13	Comunicar à DTI o não cumprimento de prazos de atendimento dos chamados de assistência técnica e/ou suporte técnico de fornecedores externos do CONTRATANTE, em relação ao suporte de equipamentos de usuários de TI.
	IV.14	Acompanhar fornecedores, caso necessário;
	IV.15	Cuidar da correta alocação dos recursos humanos disponíveis para as atividades de suporte presencial.
	IV.16	Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.
	IV.17	Apoiar a gestão do inventário de estações de trabalho, impressoras e outros equipamentos utilizados pelos usuários finais de TI.
	IV.18	Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelas estações de trabalho ( <i>desktops e notebooks Windows</i> ), de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pelo CONTRATANTE, a fim de implementar as políticas de <i>compliance</i> para os <i>desktops/notebooks</i> corporativos.
	IV.19	Colaborar com a implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de <i>ITIL 4</i> ou versão superior – Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Requisição, Gerenciamento de Acesso, Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Base de Conhecimentos.
	IV.20	Criar e compartilhar conhecimento, programas motivacionais e atualizações tecnológicas para os profissionais da CONTRATADA envolvidos na execução das atividades de suporte presencial.
	IV.21	Acompanhar os chamados de atendimento presencial que permanecem por mais de 12 horas agendados, pausados ou suspensos, buscando soluções junto as equipes especializadas para minimizar o tempo total de atendimento do chamado.
Requisitos de Disponibilidade	IV.22	As atividades de supervisão deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 07:30 horas e 20:30 horas dos dias úteis. Excepcionalmente poderão ocorrer atividades de Requisições de Mudanças além do período estipulado anteriormente.
Requisitos de Qualificação Técnica da Supervisão	IV.23	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.
	IV.24	Todos os integrantes da área devem possuir 3 (três) anos de experiência com líder ou supervisor de equipe de atendimento aos usuários de TIC através de boas práticas <i>ITIL</i> de Gerenciamento de catálogo de serviços; Design de serviço; Gerenciamento de nível de serviço; Central de serviço; Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de requisição de serviço; Gerenciamento de problemas; Gerenciamento de configuração de serviço; Gerenciamento de ativos de TI.
	IV.25	Todos os integrantes da área devem possuir no mínimo 3 (três) anos em ferramenta (software) para registro, acompanhamento e suporte aos processos de gerenciamento de serviços.

IDENTIFICADOR	REQUISITOS
IV.26	Todos os integrantes da área devem possuir certificação <i>ITIL 4 Foundation</i> ou superior.
IV.27	Todos os integrantes da área devem possuir certificação <i>Microsoft Windows Client</i> , exame MD-100.
IV.28	Todos os integrantes da área devem possuir certificação <i>HDI Support Center Team Lead (HDI-SCTL)</i> .
IV.29	Todos os integrantes da área devem possuir a certificação <i>Managing Modern Desktops</i> , exame MD-101.
IV.30	Todos os integrantes da área devem possuir conhecimento de redes locais de computadores.

TABELA 11: Descrição das atividades e requisitos necessários para a Supervisão N2

#### 4.16.1.13. Área especializada V – Serviços de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI

- A área especializada de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI deve assegurar que o gerenciamento de problemas promova o uso estruturado dos recursos e a manutenção da qualidade do suporte ao usuário e à infraestrutura, visando prevenir e reduzir os incidentes e identificar a causa-raiz dos problemas, além de controlar o fluxo de mudanças no ambiente de TIC e realizar as análises necessárias para a verificação proativa do ambiente.
- Esta área tem por finalidade investigar os problemas, providenciar sua pronta e efetiva correção e, se necessário, solicitar e programar mudanças para eliminá-los definitivamente, além de atualizar os registros de erros conhecidos na Base de Conhecimento. Além disso, deve atuar de forma proativa, antecipando e sugerindo medidas para evitar ou mitigar a ocorrência de novos incidentes.
- A equipe de Serviços de Governança da Infraestrutura de TI será responsável pela observância e implementação das recomendações e boas práticas *ITIL4* ou versão superior de Gestão de Problemas, Gestão de Eventos e Riscos de TI, Gestão de Mudanças, Gestão de Liberação, Gestão de Ativos de *Hardware* e *Software*, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão do Catálogo de Serviços, Gestão da Capacidade e Gestão da Disponibilidade. Será responsável por apoiar o desenho, a documentação, a implantação e a melhoria contínua dos processos inerentes às melhores práticas para o gerenciamento de serviços de TIC.
- Esta área será responsável por fazer o apoio a gestão e a verificação da implementação na ferramenta de *ITSM* de todos os processos de automação que envolvem a TI e a TI e outras áreas do órgão. Será responsável pela operação, implementação, configuração, atualização da ferramenta *ITSM*, construção e publicação de relatórios/indicadores de monitoração dos processos *ITIL4* exigidos na seção de: Características da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.
- Essa área será responsável pela criação e atualização dos *Dashboards* para acompanhamento da maturidade de TI, que serão aprovados pelo CONTRATANTE, dos processos *TIL* e dos dados da Infraestrutura de TI do MTP. Entre os *dashboards* necessários estão:
  - Quantidade de *desktops* e *notebooks* na rede e o sistema operacional;
  - Quantidade de espaço de armazenamento ocupado e livre de cada um dos servidores de arquivos;
  - Quantidade de máquinas virtuais, separadas em ambiente de produção, homologação e desenvolvimento;
  - Acompanhamento das Requisições de Mudanças do tipo planejada, emergencial, padrão;
  - Acompanhamento do armazenamento de *backup* utilizado e livre de cada equipamento/serviço.
- Os demais requisitos dessa área estão elencados na TABELA 12 abaixo:

IDENTIFICADOR	REQUISITOS
V.1	Apoio na coordenação do registro de informações nas Bases de Dados de Conhecimentos, de Itens de Configuração e de Ativos de Serviço ( <i>Hardware</i> e <i>Software</i> ).
V.2	Investigar e detectar causas-raiz através da análise dos incidentes ocorridos.
V.3	Atender aos incidentes reportados através dos canais de atendimento ao usuário, encaminhando ações para a solução juntamente com as áreas especializadas de infraestrutura envolvidas.
V.4	Isolar a causa raiz de problemas e encaminhar a solução em conjunto com as áreas especializadas, através da abertura ou do encaminhamento de chamados.
V.5	Verificar a existência de multiplicidade de incidentes reportados relativos a um problema, agrupá-los e tratá-los de forma conjunta.
V.6	Elaborar recomendações para implementar mudanças.
V.7	Programar as mudanças necessárias para a resolução de incidentes no ambiente de TI, e apoiar o controle do seu fluxo de aprovação. Obter e registrar o <i>feedback</i> do cliente em relação ao sucesso das mudanças implementadas.
V.8	Cuidar da comunicação de todas as partes envolvidas ou afetadas por mudanças no ambiente de TI.
V.9	Apoio ao controle das mudanças relacionadas com alterações preventivas, corretivas ou evolutivas nos sistemas corporativos e no ambiente de TI.
V.10	Implementar soluções preventivas reavaliando os processos existentes.
V.11	Analisar incidentes e produzir estatísticas operacionais.
V.12	Registrar e priorizar problemas documentando os erros conhecidos na base de conhecimento.
V.13	Recomendar soluções alternativas quando a solução definitiva não for possível.
V.14	Implementar soluções preventivas.

IDENTIFICADOR	REQUISITOS
V.15	Reportar ao CONTRATANTE as posturas técnicas e institucionais que, no seu entendimento, afetam direta ou indiretamente os serviços de gerência de problemas, incidentes e mudanças.
V.16	Apoiar a equipe de gestão de serviços do CONTRATANTE na definição das mudanças que serão adotadas, considerando os aspectos relativos a prioridades (impacto, urgência) e categorias de mudanças (padronizadas e não padronizadas).
V.17	Apoio na administração do fluxo de informações relativas às mudanças em processos de negócio e procedimentos do CONTRATANTE, em conjunto com a DTI e com os gestores das áreas de negócio, e transmitir estas informações às áreas de atendimento de nível 1 e nível 2.
V.18	Apoio na centralização e coordenação da comunicação de problemas ou indisponibilidades reportadas pelas equipes de monitoramento e de suporte especializado, transmitindo as informações sobre o tempo de retorno à normalidade para as áreas de atendimento nível 1 e nível 2.
V.19	Apoio na centralização, administração e priorização todas as requisições de mudança ( <i>RFC - Requests for Change</i> ) encaminhadas pela área de desenvolvimento de sistemas.
V.20	Garantir que os chamados não tenham seus tempos de atendimento interrompidos, seja por questões de alta demanda de serviço, ou qualquer outra que não tenha como causa para interrupção o usuário ou um fornecedor externo.
V.21	Garantir que os chamados não permaneçam em estados (status) que interrompam a contagem do tempo de atendimento desnecessariamente. Devem ser realizadas auditorias e verificações rotineiramente para identificar os desvios de conduta nas tratativas desses chamados, retornando-os para os seus estados corretos.
V.22	Apoio no controle e promoção da qualidade e do grau de satisfação de usuários em relação às atividades de suporte remoto e presencial, buscando sempre uma melhoria contínua desses indicadores e comprometimento com o usuário.
V.23	Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos de todas as áreas especializadas.
V.24	Informar à equipe de fiscalização todas as contratações de novos colaboradores juntamente com as certificações e a área especializada que irá atuar.
V.25	Informar à equipe de fiscalização todos os desligamentos de colaboradores.
V.26	Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.
V.27	Participar de reuniões gerenciais e de avaliação dos serviços, junto aos responsáveis pela área de suporte técnico aos usuários da CONTRATANTE.
V.28	Buscar o aumento da participação dos usuários nas pesquisas de satisfação.
V.29	Desenvolver, organizar, implantar e aplicar métodos e técnicas para otimizar e controlar processos de atendimento ao usuário e estratégias de gestão visando a obtenção da qualidade total.
V.30	Ser responsável pelo treinamento (curadoria) do Assistente Virtual Inteligente ( <i>chatbot</i> ) para constante evolução do entendimento da linguagem do usuário, de seu contexto, de sua intenção ao efetuar sua interação. O treinamento deverá buscar uma melhoria contínua no atendimento aos usuários pelo <i>chatbot</i> , com o enriquecimento da sua inteligência. Essa atividade poderá ser realizada exclusivamente por seres humanos para fins de alimentar a inteligência da solução.
V.31	Será responsável pelo apoio na administração da árvore de decisão do Assistente Virtual Inteligente ( <i>chatbot</i> ) mapeada e a reclassificação de questões não respondidas ou respondidas erroneamente, como forma de aumentar o aprendizado e melhorar a produtividade/assertyvidade do <i>chatbot</i> , sem a necessidade de intervenção da CONTRATADA.
V.32	Definir, em conjunto com a equipe de gestão de serviços do CONTRATANTE, o nível de controle e de detalhamento de dados que serão utilizados para a execução dos serviços de gerência de mudanças.
V.33	Apoiar a elaboração de planos e projetos de mudanças que afetem ou possam afetar configurações, qualidade, desempenho e disponibilidade dos componentes de serviços entregues e disponibilizados aos usuários, tais como sistemas, equipamentos, documentação técnica/normativa, instalações etc.
V.34	Apoiar na elaboração de normas e documentação previstas no <i>ITIL 4 Foundation</i> ou superior.
V.35	Gerenciar os processos de liberação, implantação e atualização dos produtos e serviços entregues, de acordo com o nível de controle e de detalhamento de dados estabelecido, para os ambientes de homologação e de produção.
V.36	Apoio na documentação de todos os procedimentos e acompanhamentos de mudanças antes, durante e depois de concretizadas, buscando garantir a máxima eficiência e eficácia do processo de mudança.
V.37	Apoio na administração dos serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos e materiais em geral, efetuando o apoio no controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento da mesma.
V.38	Apoiar no gerenciamento das ações de outros prestadores de serviços contratados pelo CONTRATANTE que serão envolvidos nos processos de mudanças.
V.39	Realizar a atualização do inventário de componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários na Base de Dados de Gerência de Configuração.
V.40	Observar o cumprimento de prazos e prioridades nas mudanças.
V.41	Validar, registrar e manter atualizada a base de dados de configuração e mudanças na ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI, cadastrando todas as ações corretivas e preventivas que geraram mudanças nos componentes de serviços (equipamentos, sistemas, documentação, etc.).
V.42	Assegurar que mudanças não autorizadas não sejam implementadas.
V.43	Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos das atividades de mudanças, contendo informações como a quantidade de mudanças implementadas, a indisponibilidade devido a Requisições de Mudanças, etc.

Atividades de  
Negócio ou  
Técnicas

IDENTIFICADOR	REQUISITOS
V.44	Obter da equipe de gestão de serviços do CONTRATANTE, informações e documentação sobre o escopo, objetivos, políticas, procedimentos, localização física, responsáveis técnicos/administrativos, características e atributos de cada componente de serviços disponibilizado aos usuários.
V.45	Detalhar as estruturas de dados de configuração de todos os componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários do CONTRATANTE.
V.46	Assegurar que todos os componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seus respectivos "status" estejam cadastrados na base de dados de gerência de configuração.
V.47	Realizar revisões e auditorias periódicas para verificar a existência física dos componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seu correto registro na base de dados de gerência de configuração.
V.48	Efetuar a interação entre os serviços de gerência de configuração, de mudanças e de incidentes/problemas com as demais áreas especializadas de TI e com a equipe gestora da DTI.
V.49	Monitorar os indicadores de qualidade no atendimento.
V.50	Criar e acompanhar, nas ferramentas de monitoramento do ambiente, os mecanismos que forem necessários para a avaliação proativa, gestão da capacidade e da disponibilidade do ambiente e dos serviços de TI.
V.51	Apoiar a DTI do MTP na gestão do catálogo de serviços de TI, realizando a adição ou supressão de itens no catálogo e realizando ou modificando a sua associação com um determinado nível de serviço.
V.52	Apoiar a DTI do MTP na implantação e consolidação de ferramenta específica para a análise e correlação de eventos e gestão de riscos a partir dos logs e demais registros de eventos existentes no ambiente de TI.
V.53	Realizar de forma proativa a avaliação de resultados, análise de tendências e prospecção de oportunidades e recursos para melhoria contínua no ambiente (pessoas, processos e tecnologias).
V.54	Repassar informações sobre as condições operacionais do ambiente para os gestores de TI do CONTRATANTE.
V.55	Obter e coletar todas as informações necessárias ao controle e supervisão do ambiente de TI.
V.56	Acompanhar e analisar os alertas e indicadores de desempenho fornecidos pela ferramenta de monitoramento do ambiente de TI.
V.57	Identificar e reportar a necessidade de adequação da infraestrutura frente a alguma demanda previsível.
V.58	Elaborar planos de ação para assegurar a correta implantação das mudanças e evoluções no ambiente de TI.
V.59	Participar de reuniões semanais com representantes do CONTRATANTE para o controle do fluxo e do andamento dos processos de mudanças e de melhorias no ambiente de TI.
V.60	Revisar e atualizar procedimentos operacionais, a serem aprovados pelo CONTRATANTE.
V.61	Definir e atualizar os scripts de atendimento N1 e N2 ao usuário, de forma a permitir um atendimento rápido, satisfatório e padronizado.
V.62	Buscar permanentemente reduzir a quantidade de chamados adotando e recomendando ao CONTRATANTE novos procedimentos, metodologias, políticas e ferramentas.
V.63	Estruturar e manter continuamente a base de conhecimento, contemplando as soluções de incidentes, com respostas padronizadas.
V.64	Manter atualizada a documentação da estrutura dedados da base de conhecimento e disponibilizá-la ao CONTRATANTE.
V.65	Elaborar e apresentar planos de melhoria contínua dos serviços.
V.66	Elaborar, implantar e manter de forma continuada os fluxos de informações aprovados pelo CONTRATANTE.
V.67	A CONTRATADA se responsabilizará pelo apoio na gestão da qualidade dos serviços.
V.68	Atualizar continuamente a base de conhecimento, orientando e padronizando os procedimentos de fornecimento de informações aos usuários.
V.69	Garantir que todos os serviços de sejam prestados de acordo com os padrões de qualidade estabelecidos pelo CONTRATANTE e em conformidade com as boas práticas de mercado e baseados na ITIL – Information Technology Infrastructure Library, versão 4 e na ISO/IEC 20000.
V.70	Manter o processo institucional na organização juntamente com o responsável do processo.
V.71	Acompanhar demandas de serviços, garantindo que a CONTRATATE está sendo informada sobre o andamento das mesmas.
V.72	Participar de reuniões gerenciais e de avaliação dos serviços, junto aos responsáveis pela área de suporte técnico aos usuários da CONTRATANTE.
V.73	Acompanhar e gerenciar o desempenho dos serviços nas áreas especializadas.
Requisitos de Disponibilidade	V.74
V.75	As atividades da área de Serviços de Governança da Infraestrutura de TI deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Nos casos de ocorrências de incidentes e problemas graves, será exigida a presença dos colaboradores e do supervisor desta área na "Sala de Crise" da contratada. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste documento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.
V.76	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.
V.76	Todos os integrantes da área devem possuir curso de gerenciamento de projetos seguindo a metodologia do PMI (Project Management Institute), com carga horária mínima de 20 horas.

IDENTIFICADOR	REQUISITOS	
Requisitos de Qualificação da Área	V.77	Todos os integrantes da área devem possuir declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso com conteúdo equivalente de Governança de TIC com no mínimo 40 horas.
	V.78	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação da <i>ISO/IEC 20000 Partnership</i> .
	V.79	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação <i>COBIT 2019</i> ou superior.
	V.80	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação <i>EXIN Lean IT foundation</i> ou superior.
	V.81	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação <i>Lead Auditor ISO 9001</i> ou declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso com conteúdo equivalente de Auditor Líder da Qualidade com no mínimo 40 horas.
	V.82	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação <i>Green IT Citizen</i> .
	V.83	Todos os integrantes da área devem possuir certificação <i>ITIL 4 Foundation</i> ou superior e no mínimo um integrante da área deve possuir certificação <i>ITIL 4 Managing Professional</i> .
	V.84	Todos os integrantes da área devem possuir experiência profissional mínima de 05 (cinco) anos de atuação na área de Tecnologia da Informação. O perfil sênior previsto deverá possuir experiência profissional mínima de 07 (sete) anos de atuação na área de TI.
	V.85	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência profissional mínima de 03 (três) anos atuando em processos de governança de TI.

**TABELA 12:** Descrição das atividades e requisitos necessários para a área especializada de Serviços de Governança da Infraestrutura de TI

#### 4.16.1.14. Área especializada VI – Serviços *Microsoft*

- A Área Especializada de serviços *Microsoft* concentra os colaboradores responsáveis pela execução das atividades de administração, configuração e otimização dos serviços de rede e de domínio baseados na plataforma *Windows*.
- Será responsável pela observância às recomendações e boas práticas *ITIL*. Considerará as práticas da *ITIL v4* ou versões superiores de Análise de negócio; Gerenciamento de disponibilidade; Gerenciamento de capacidade e desempenho; Gerenciamento de continuidade de serviço; Monitoramento e gerenciamento de eventos; Gerenciamento de configuração de serviço; Gerenciamento de implantação; Gerenciamento de infraestrutura e plataforma; e Gerenciamento de *Software*.
- Os demais requisitos dessa área estão elencados na **TABELA 13** abaixo:

IDENTIFICADOR	REQUISITOS
VI.1	Executar atividades relacionadas à instalação, configuração e manutenção dos servidores de domínio e de rede local, <i>on premises</i> e/ou nuvem, com sistema operacional <i>Windows Server</i> .
VI.2	Manter em funcionamento os servidores <i>Windows</i> das unidades do CONTRATANTE, disponibilizando e otimizando os recursos computacionais.
VI.3	Controlar e acompanhar o desempenho dos servidores.
VI.4	Atuar em parceria com as demais áreas especializadas de TI, com o intuito de prover uma solução de TI adequada à realidade do MTP.
VI.5	Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de rede <i>Windows Server</i> , <i>on premises</i> e/ou nuvem, conforme definido pelo CONTRATANTE.
VI.6	Instalar, configurar e gerenciar a solução de gerenciamento de operações de infraestrutura (ex: <i>Microsoft System Center, Configuration Manager, Operations Manager, Microsoft Itune</i> , e outros possíveis), com a aplicação de políticas comuns a todos os equipamentos da rede. A solução de gerenciamento de operações de infraestrutura também poderá funcionar de forma híbrida ( <i>on premises</i> e nuvem) ou unicamente na nuvem.
VI.7	Criar <i>dashboards</i> e telas de informações administrativas providas da solução de gerenciamento de operações de infraestrutura, contendo as informações solicitadas pelo CONTRATANTE.
VI.8	Administrar e manter os serviços de controle de Domínio ( <i>on premises</i> e/ou nuvem) – Instalar, configurar, monitorar e gerenciar os controladores de domínio das unidades do CONTRATANTE definidas neste documento.
VI.9	Apoiar a instalação e configuração de novos servidores de rede e domínio <i>Microsoft</i> para as unidades descentralizadas que ainda não estejam incorporadas ao domínio nacional, seja <i>on premises</i> ou nuvem.
VI.10	Monitorar e manter os serviços de autenticação dos usuários na rede <i>Windows</i> do MTP.
VI.11	Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos servidores de rede <i>Windows Server</i> , de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pelo CONTRATANTE, a fim de implementar as políticas de <i>compliance</i> .
VI.12	Implementar a automação da configuração de servidores de rede <i>Windows Server</i> .
VI.13	Realizar a controle, inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários do domínio, e a administração dos dados do serviço de diretório <i>Active Directory</i> ( <i>on premises</i> e/ou nuvem) provendo relatórios gerenciais e executando políticas de monitoramento e controle de identidades dos usuários no ambiente do CONTRATANTE.
VI.14	Manter e configurar os serviços de Replicação e Manutenção do <i>Active Directory</i> ( <i>on premises</i> ou nuvem).
VI.15	Instalar, configurar e gerenciar o <i>Microsoft Exchange Server 2013</i> (híbrido), com implementação de balanceamento de carga e de tecnologias de acesso as caixas postais através de <i>OWA</i> ( <i>Outlook Web Access - HTTPS</i> ), <i>MAPI</i> e <i>ActiveSync</i> para telefonia móvel.
VI.16	Administração, configuração, suporte e integração com o <i>Exchange Server</i> da base de dados de autenticação e autorização do <i>Microsoft Active Directory</i> ( <i>on premises</i> ou <i>Azure Active Directory</i> na nuvem).
VI.17	Manter e configurar o <i>Windows Server Update Services – WSUS</i> , testar e controlar a aplicação de <i>patches</i> de segurança.

IDENTIFICADOR	REQUISITOS	
Negócio ou Técnicas	VI.18	Montar e Configurar o servidor de arquivos ( <i>file server</i> ) e configurar o serviço de cotas, políticas de segurança de acesso aos arquivos e manutenção de permissão de acesso, de acordo com as políticas definidas institucionalmente para o <i>Active Directory (on premises ou Azure Active Directory na nuvem)</i> .
	VI.19	Administrar repositório de <i>logs</i> do <i>Event Viewer</i> (ou ferramenta <i>Microsoft</i> superiora que faz função similar) de todas as transações realizadas nos serviços de autenticação no domínio, de <i>DHCP</i> e nos servidores de arquivos, para fins de auditoria.
	VI.20	Montagem, configuração e manutenção do servidor de impressoras ( <i>Print Server</i> ), instalar e configurar novas impressoras e administrar as políticas de acesso.
	VI.21	Instalar, configurar e administrar os portais e sistemas de compartilhamento de conteúdo e trabalho colaborativo que forem criados baseados no <i>Microsoft SharePoint</i> e no <i>Microsoft FAST Search Server</i> .
	VI.22	Configurar e manter o <i>System State</i> de todos os serviços de rede <i>Microsoft</i> (com a possibilidade de <i>backup</i> em nuvem).
	VI.23	Verificar os status de replicação de informações de diretório e de acesso entre os servidores de domínio do MTP e os das unidades descentralizadas, configurado de forma <i>on-premises</i> , híbrida ou em nuvem.
	VI.24	Instalar, configurar e manter serviço de <i>DNS</i> integrado ao domínio <i>Windows Server</i> e verificar <i>logs</i> .
	VI.25	Instalar, configurar e manter serviço de <i>WINS</i> e verificar <i>logs</i> .
	VI.26	Instalar, configurar e manter serviço de <i>DHCP</i> e verificar <i>logs</i> .
	VI.27	Administrar os serviços de instalação de imagens de sistemas operacionais em rede ( <i>WDS – Windows Deployment Services</i> ).
	VI.28	Criar e configurar <i>scripts</i> de <i>logon</i> para as estações de trabalho e <i>notebooks</i> corporativos.
	VI.29	Criar, configurar e manter políticas de grupo ( <i>GPOs</i> ) para os usuários do domínio <i>Windows Server</i> .
	VI.30	Instalar, configurar e manter <i>cluster</i> de serviços <i>Windows</i> .
	VI.31	Auxiliar nos testes de <i>backup</i> e <i>restore</i> , e apoiar a restauração a partir do <i>backup</i> de todos os serviços baseados em <i>Windows Server</i> .
	VI.32	Instalar os agentes, extrair relatórios, configurar novas funcionalidades, realizar inventário e configuração remota através de solução de gerenciamento de operações de infraestrutura (ex: <i>Microsoft System Center, Configuration Manager, Operations Manager, Microsoft Itune</i> ).
	VI.33	Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos.
	VI.34	Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de serviços <i>Microsoft</i> . Garantir a consistência e a segurança das informações.
VI.35	Atuar na implantação, administração, bom uso e disseminação das ferramentas de colaboração e produtividade contratadas <i>Microsoft</i> : ex: <i>Teams, Planner, Power Apps</i> .	
VI.36	Realizar <i>workshops</i> para disseminação do conhecimento sobre as melhores práticas das ferramentas de colaboração disponíveis no ambiente do CONTRATANTE, tais como: <i>Outlook, Sharepoint, Planner, Teams, Onedrive</i> , entre outros.	
VI.37	Disponibilizar <i>softwares de desktop</i> aos usuários do MTP, definidos pela CONTRATANTE, via Central de <i>Software</i> .	
Requisitos de Disponibilidade	VI.38	As atividades relativas aos serviços <i>Microsoft</i> deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste documento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.
Requisitos de Qualificação da Área	VI.39	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.
	VI.40	Todos os integrantes da área devem possuir certificação <i>ITIL 4 Foundation</i> ou superior.
	VI.41	Todos os integrantes da área devem possuir as Certificações: <i>AZ-900 - Fundamentos do Microsoft Azure</i> e <i>SC-900: Fundamentos de segurança, conformidade e identidade da Microsoft</i> .
	VI.42	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação <i>Microsoft 365 Certified: Enterprise Administrator Expert</i> .
	VI.43	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação <i>Microsoft MCSA: Windows Server 2016 (MCSA 2016)</i> ou a certificação <i>Windows Server Hybrid Administrator Associate</i> .
VI.44	No mínimo um integrante da área possuir 5 (cinco) anos, em atividades relacionadas à administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços corporativos de redes e infraestrutura de sistemas operacionais <i>Microsoft Windows Servers 2008 R2 e superiores</i> , e Serviços tais como: <i>Microsoft Active Directory (e Azure Active Directory)</i> , <i>DNS, DHCP, NTP server, System Center Configurations Manager 2016 e superiores, System Center Operations Manager 2016 e superiores</i> , <i>File Servers</i> , servidores de atualizações, licenciamentos automatizados <i>Microsoft</i> , servidores de <i>backup</i> , conhecimentos de banco de dados, gerenciamento de configuração de servidores, e serviços de monitoramento de ativos de rede/servidores pelo <i>Zabbix</i> ou <i>SCOM</i> , com a extração de relatórios do Serviços possíveis pelas ferramentas.	

TABELA 13: Descrição das atividades e requisitos necessários para a área especializada de Serviços *Microsoft*

#### 4.16.1.15. Área especializada VII – Serviços de Banco de Dados

- A Área Especializada de Serviços de Banco de Dados - é responsável pelas atividades de manutenção dos bancos de dados, incluindo a sustentação, suporte e administração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD) existentes nas diversas plataformas do Ministério do Trabalho e Previdência.
- Será responsável pela observância às recomendações e boas práticas *ITIL*. Considerará as práticas da *ITIL v4* ou versões superiores

de Gerenciamento de catálogo de serviços; Gerenciamento de nível de serviço; Gerenciamento de disponibilidade; Gerenciamento de capacidade e desempenho; Gerenciamento de continuidade de serviço; Monitoramento e gerenciamento de eventos; Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de requisição de serviço; Gerenciamento de problemas; Gerenciamento de Liberação; Habilitação de mudança; Validação e teste de serviço; Gerenciamento de configuração de serviço; Gerenciamento de ativos de TI; Gerenciamento de implantação; Gerenciamento de infraestrutura e plataforma; e Gerenciamento de *Software*.

- Os demais requisitos dessa área estão elencados na **TABELA 14** abaixo:

IDENTIFICADOR	REQUISITOS
VII.1	Instalar, configurar e manter os servidores de banco de dados e produtos correlatos.
VII.2	Subsidiar o CONTRATANTE quanto à aquisição, ao funcionamento, à melhoria e à atualização dos sistemas gerenciadores de Bancos de Dados (SGBDs) existentes no ambiente.
VII.3	Executar consultas de validação de dados no SGBD.
VII.4	Prover migração de dados entre SGBD distintos, conforme necessidade do CONTRATANTE
VII.5	Executar cargas de dados nos SGBD de produção, desenvolvimento e homologação, a partir de requisição do CONTRATANTE.
VII.6	Instalar <i>patches</i> e pacotes de segurança disponibilizados pelo fabricante das soluções de SGBD, de forma coordenada com a gestão de mudanças e com as demais áreas especializadas envolvidas.
VII.7	Criar os ambientes de banco de dados, de acordo com as normas internas de arquitetura e segurança do CONTRATANTE.
VII.8	Manter os SGBDs em funcionamento de acordo com os níveis mínimos de serviço, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho.
VII.9	Análise dos <i>backups</i> e <i>restores</i> dos bancos de dados. Execução de testes periódicos para garantir a recuperação dos <i>backups</i> de acordo com as determinações do CONTRATANTE.
VII.10	Manutenção das políticas de replicação de dados e de <i>backup</i> e <i>restore</i> dos SGBD's ( <i>on premises</i> e/ou nuvem), documentação dos procedimentos de <i>backup</i> e <i>restore</i> , seguindo os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE.
VII.11	Verificar o tempo de resposta das consultas via <i>SQL</i> e sugerir e implementar melhorias para aumento de desempenho dos SGBDs, tais como o uso eficiente de índices, utilização de recursos como consultas paralelas ( <i>parallel queries</i> ) ou outras funcionalidades específicas dos SGBD's em esquemas <i>OLTP</i> e <i>OLAP</i> .
VII.12	Configurar os parâmetros necessários para o correto funcionamento, utilizando todos os recursos disponíveis nos servidores de banco de dados.
VII.13	Administrar e configurar os SGBDs seguindo as práticas de segurança do CONTRATANTE.
VII.14	Execução de procedimentos e recursos para garantir a segurança dos Bancos de Dados, contemplando desde a adição e remoção de usuários até a auditoria das transações.
VII.15	Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos SGBDs de forma a detectar e corrigir eventuais problemas.
VII.16	Identificar aplicações que estejam onerando a capacidade de memória, processamento e armazenamento dos SGBD.
VII.17	Executar <i>scripts</i> , <i>jobs</i> e demais tarefas relacionadas com a administração de bancos de dados.
VII.18	Sugerir e implantar sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga, migração de dados e tolerância a falhas para os serviços críticos.
VII.19	Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos SGBDs, inclusive topologias dos nós de <i>clusters</i> e sistemas de balanceamento de carga.
VII.20	Testar e aplicar de forma proativa as atualizações de <i>software</i> .
VII.21	Apoiar o gerenciamento de identidades no processo necessário para integrar os perfis dos usuários.
VII.22	Recomendar e implantar boas práticas de segurança de banco de dados.
VII.23	Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área.
VII.24	Gerenciar a qualidade de serviços providos aos usuários dos sistemas do MTP e aos demais órgãos parceiros.
VII.25	Coordenar a criação, verificação, atualização e implementação dos <i>scripts</i> de solução de problemas na área de Bancos de Dados.
VII.26	Produzir, conferir e executar <i>SQL scripts</i> nos SGBDs, necessários ao funcionamento, atualização e implantação de novas funcionalidades nos bancos de dados.
VII.27	Criação de <i>scripts</i> para <i>ETL</i> destinados à extração, transformação e carga dos dados de uma ou mais bases de dados de origem para uma ou mais bases de dados de destino. Inclui-se nessa atividade a migração de bases de dados de produção para homologação/desenvolvimento/teste/treinamento, a carga de modelos multidimensionais para uso em ferramentas de <i>Business Intelligence</i> e a transformação/limpeza de base de dados.
VII.28	Gerenciamento da disponibilidade e performance ( <i>tuning</i> ) de banco de dados. Análise e correção dos planos de execução de comandos <i>DML</i> para otimização do desempenho em esquemas <i>OLTP</i> e <i>OLAP</i> .
VII.29	Dimensionamento e análises de capacidades e volume de dados.
VII.30	Geração de relatórios relacionados à performance, volume de dados e integridade do banco de dados.
VII.31	Atuar em sintonia com a área de Administração de Dados (AD) do CONTRATANTE.
VII.32	Garantir a consistência e a segurança das informações.
VII.33	Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de bancos de dados.
VII.34	Conduzir migrações de bases de dados entre SGBDs iguais ou diferentes para a SIT (Subsecretaria de Inspeção do Trabalho), área do MTP. Atender a demandas relacionadas à otimizações de bases de dados existentes bem como todos os requisitos acima para (de 1 a 32) para a área.

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
Requisitos de Disponibilidade	VII.35	As atividades relativas aos Serviços de Banco de Dados deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE, local ou remotamente, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste documento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.
Requisitos de Qualificação da Área	VII.36	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.
	VII.37	Todos os integrantes da área devem possuir certificação <i>ITIL 4 Foundation</i> ou superior.
	VII.38	Todos os integrantes da área devem possuir no mínimo de 5 (cinco) anos nas atividades relacionadas à administração e sustentação de banco de dados <i>SQLServer, MySQL e PostgreSQL</i> . E ainda, à realização de <i>Backup e Restore</i> , desenvolver rotinas sistêmicas para aumentar a disponibilidades das informações, planejar e executar inovações e estudo de melhorias para o ambiente dos <i>SGBDs</i> , monitoração dos ambientes de Banco de Dados e propor melhorias, análise de performance e <i>queries</i> de aplicações, criação de objetos de banco e preparação, otimização de <i>queries</i> e migração de dados, desenvolvimento e implementação de <i>scripts</i> para otimização de <i>queries, tuning, jobs, triggers</i> , modelagem de dados, migração de versões de bancos de dados. O perfil sênior previsto deverá possuir experiência profissional mínima de 07 (sete) anos nas atividades relacionadas acima (as mesmas relacionadas para os perfis plenos, com a diferença dos anos em experiência).
	VII.39	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação ou curso em tecnologia Nosql. (Ex: mongoDB, Hadoop, cassandra).
	VII.40	No mínimo um integrante da área deve possuir Certificação PostgreSQL 10 Associate Certification ou superior.
	VII.41	No mínimo um integrante da área deve possuir a Certificação <i>MySQL for Database Administrators</i> ou superior.
	VII.42	No mínimo um integrante da área deve possuir a Certificação MCSA: SQL 2016 Database Administration ou a certificação Microsoft Certified: Azure Database Administrator Associate.
	VII.43	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação <i>Microsoft Certified: Azure Database administrator associate</i> .

**TABELA 14:** Descrição das atividades e requisitos necessários para a área especializada de Serviços de Banco de Dados

#### 4.16.1.16. Área Especializada VIII - Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância

- A Área Especializada de Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância é a responsável pela implantação, configuração e manutenção dos ativos e dos enlaces de redes de dados corporativas locais e de longa distância, baseadas nas tecnologias *Ethernet, TCP/IP, ATM e MPLS*, bem como diagnósticos de problemas e gestão da engenharia do tráfego de dados nas redes do MTP.
- A Área de Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL 4 ou versão superior de Gerenciamento de catálogo de serviços; Gerenciamento de nível de serviço; Gerenciamento de disponibilidade; Gerenciamento de capacidade e desempenho; Gerenciamento de continuidade de serviço; Monitoramento e gerenciamento de eventos; Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de requisição de serviço; Gerenciamento de problemas; Validação e teste de serviço; Gerenciamento de configuração de serviço; Gerenciamento de ativos de TI; Gerenciamento de implantação; Gerenciamento de infraestrutura e plataforma; e Gerenciamento de *Software*.
- Os demais requisitos dessa área estão elencados na **TABELA 15** abaixo:

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
	VIII.1	Configurar e administrar as redes <i>LAN / MAN / WAN</i> . Análise e correção de problemas em redes de transmissão de dados, diagnóstico e análise de desempenho das redes de dados do CONTRATANTE.
	VIII.2	Instalar, substituir e manter ativos de rede tais como <i>switches</i> e roteadores, em qualquer um dos sítios de prestação de serviço, de acordo com as políticas institucionais de segurança de informação.
	VIII.3	Criar e remover rotas e redes locais virtuais ( <i>VLANs</i> ) a partir da configuração dos ativos de rede.
	VIII.4	Gerenciar enlaces de longa distância que operam nos protocolos <i>Ethernet, ATM ou MPLS</i> .
	VIII.5	Fazer o contato e atuar na resolução de incidentes em conjunto com as empresas provedoras de enlaces de dados de longa distância e demais unidades descentralizadas de TI do MTP.
	VIII.6	Configurar e monitorar as implementações e aplicações que utilizam mecanismos de qualidade de serviço ( <i>QoS</i> ) e priorização de tráfego, bem como fazer os ajustes necessários nos ativos de rede.
	VIII.7	Atuar local ou remotamente nos ativos de rede para realizar diagnósticos, configurações ou solucionar incidentes.
	VIII.8	Elaborar a documentação de infraestrutura, topologia e do uso da rede do MTP.
	VIII.9	Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de rede. Garantir a consistência e a segurança das informações.
	VIII.10	Manter a documentação dos desenhos das topologias de rede atualizada e completa.
	VIII.11	Executar configurações necessárias para correções de problemas de rede, bem como identificar todos os pontos de sobrecarga, indicando e executando as devidas proposições de melhorias.
	VIII.12	Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas das redes.
	VIII.13	Aplicar de forma proativa os <i>patches</i> para atualização de <i>software</i> e correção de falhas e vulnerabilidades nos ativos de rede.

IDENTIFICADOR	REQUISITOS	
Atividades de Negócio ou Técnicas	VIII.14 Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento.	
	VIII.15 Apoiar a configuração e operação dos ativos e recursos de rede dedicados à infraestrutura de armazenamento dados ( <i>Storage Area Network – SAN</i> ) e ao <i>backup</i> via rede.	
	VIII.16 Operar os <i>softwares</i> e plataformas de gerenciamento de ativos de rede, bem como apoiar no diagnóstico de todos os incidentes cuja a causa possa ser atribuída a problemas de indisponibilidade ou performance da Rede do MTP.	
	VIII.17 Executar procedimentos e operações programadas em ambiente de produção.	
	VIII.18 Executar as rotinas de operação e administração do <i>firewall</i> corporativo, visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade da operação nas plataformas que vierem a ser utilizadas pelo CONTRATANTE.	
	VIII.19 Implantar e configurar os túneis de VPN IPSEC para intercomunicação com outros órgãos parceiros via rede WAN e Internet, e os acessos remotos seguros dos usuários nas plataformas <i>Palo Alto, Huawei e Cisco</i> , ou outras que vierem a ser utilizadas pelo CONTRATANTE.	
	VIII.20 Administrar solução de detecção e prevenção de intrusões (IPS/IDS), incluindo configuração e testes de regras, filtragem de tráfego malicioso, resolução de problemas, atualização de regras, e outros, nas plataformas utilizadas pelo CONTRATANTE.	
	VIII.21 Administrar as soluções de <i>VPN IPsec</i> ; e <i>VPN SSL (Webvpn)</i> , para acesso externo via browser à intranet corporativa.	
	VIII.22 Administrar os sistemas e mecanismos de balanceamento de carga, garantindo a alta disponibilidade de serviços e sistemas a partir das plataformas <i>HA(High Availability)</i> , ou outras utilizadas pelo CONTRATANTE.	
	VIII.23 Administrar os servidores e <i>appliances</i> que realizam as funções de <i>proxy</i> e <i>cache</i> de acesso à Internet, incluindo configuração e manutenção de serviços, autenticação de usuários, filtros de conteúdo, implementação de melhorias de desempenho e outras que vierem a ser utilizadas pelo CONTRATANTE.	
	VIII.24 Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	
	VIII.25 Apoiar o projeto e a implantação de redes sem fio nas unidades do CONTRATANTE.	
	VIII.26 Efetuar abertura junto a fornecedores e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas em equipamentos de rede.	
	VIII.27 Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento do CONTRATANTE.	
	VIII.28 Administrar o funcionamento dos protocolos de roteamento e de balanceamento de tráfego de rede.	
	VIII.29 Criar e administrar rotas e domínios de roteamento nos equipamentos de rede TCP/IP do CONTRATANTE.	
	VIII.30 Diagnosticar a causa de problemas de lentidão ou de gradação da performance da rede, avaliando o tráfego de rede desde a estação de usuários até os servidores ou outro recurso de infra e/ou banco de dados do ambiente do CONTRATANTE, utilizando troca de arquivos, capturas de telas, vídeos coletados, ferramentas de debug e ferramentas de análise de tráfego.	
	Requisitos de Disponibilidade	VIII.31 Elaborar e sugerir serviços de rede tolerantes à falha, com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços do CONTRATANTE.
		VIII.32 Elaborar e implementar processos e soluções de TI que reduzam a complexidade na administração dos servidores e serviços de rede.
		VIII.33 Elaborar estudo técnico de dimensionamento de canais de comunicação de dados.
VIII.34 Sustentar, configurar e operar os equipamentos SD-WAN e aceleradores WAN em todas as localidades de atuação do MTP.		
VIII.35 Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos ativos sob a responsabilidade da equipe, alertando todas as demais áreas especializadas da CONTRATADA nos casos que causarem indisponibilidade ou queda na performance dos serviços de TI do MTP.		
VIII.36 Apoiar a sustentação dos serviços e infraestrutura de voz sobre IP (VoIP) do CONTRATANTE.		
VIII.37 Implementar na CONTRATANTE a virtualização de redes e a segmentação lógica dos caminhos de rede, quando a infraestrutura de redes possuir os pré-requisitos adequados para tal implementação, mediante projeto autorizado e aprovado pelo CONTRATANTE.		
VIII.38 Implementar elementos de rede das nuvens contratadas, mediante projeto de integração da infraestrutura de redes do MTP à nuvem, por meio de projeto autorizado e aprovado pelo CONTRATANTE.		
VIII.39 As atividades relativas às Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE, local ou remotamente, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste documento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.		
VIII.40 Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.		
VIII.41 Todos os integrantes da área devem possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos na administração de ambiente de rede IP e MPLS, roteadores, gateway de voz, switches, VLAN, redes wireless, segurança de redes, endereçamento e roteamento IP, protocolos autônomos de roteamento (BGP, OSPF), telefonia IP (VoIP – SIP e H.323) e implantação de QoS em redes corporativas. O perfil sênior previsto deverá possuir experiência profissional mínima de 07 (sete) anos nas atividades relacionadas acima (as mesmas relacionadas para os perfis plenos, com a diferença dos anos em experiência).		

IDENTIFICADOR	REQUISITOS
Qualificação da Área	
VIII.42	Todos os integrantes da área devem possuir certificação ITIL 4 Foundation ou superior.
VIII.43	Todos os integrantes da área devem possuir certificação Linux Professional Institute Certified Level 1 (LPIC1) exame 101 ou 102, ou superior.
VIII.44	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação Cisco Certified Network Associate (CCNA), exame 200-301.
VIII.45	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação CCNP Data Center – Cisco Certified Network Professional Data Center.
VIII.46	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação CCNP Security – Cisco Certified Network Professional <i>Security</i> .
VIII.47	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação Huawei Certified ICT Expert-Routing & Switching (HCIE-Routing & Switching) ou superior.

TABELA 15: Descrição das atividades e requisitos necessários para a área especializada de Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância

#### 4.16.1.17. Área especializada IX – Serviços de Segurança de TI

- A Área Especializada de Apoio a Processos de Segurança da Informação - é responsável por apoiar os processos de segurança da informação no ambiente de TI através da operacionalização dos procedimentos de resposta a incidentes, aplicação de testes de vulnerabilidades, apoio à homologação de produtos e soluções de segurança, implantação de procedimentos de auditoria e de controle de acesso lógico.
- A Área Apoio a Processos de Segurança da Informação deverá realizar suas atividades de acordo as políticas institucionais de Segurança de Informação e de Continuidade de Negócios, e será a responsável por apoiar o CONTRATANTE na elaboração e viabilização dos Planos de Continuidade de Serviços de TI (ITSCM).
- Operacionalmente, a área de Apoio a Processos de Segurança da Informação é responsável pela intervenção direta em equipamentos e sistemas destinados a implementar mecanismos de segurança, tais como *firewalls*, filtros de conteúdo, *IPS*, *IDS* e etc.
- Será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL 4 ou versão superior de Análise de negócio; Gerenciamento de catálogo de serviços; Gerenciamento de nível de serviço; Gerenciamento de disponibilidade; Gerenciamento de continuidade de serviço; Monitoramento e gerenciamento de eventos; Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de requisição de serviço; Gerenciamento de problemas; Gerenciamento de Liberação; Habilitação de mudança; Validação e teste de serviço; Gerenciamento de configuração de serviço; Gerenciamento de ativos de TI; Gerenciamento de implantação; Gerenciamento de infraestrutura e plataforma; e Gerenciamento de *Software*.
- Os demais requisitos dessa área estão elencados na TABELA 16 abaixo:

IDENTIFICADOR	REQUISITOS
IX.1	Adotar mecanismos de segurança nos ativos de TIC, compatíveis com as políticas institucionais de segurança da informação, solicitando o apoio do CONTRATANTE, quando necessário.
IX.2	Executar, com o apoio do CONTRATANTE quando necessário, os projetos de Arquiteturas de Segurança da Informação e Comunicações.
IX.3	Gerenciar, com o apoio do CONTRATANTE e em conjunto com as outras equipes especializadas, a execução de projetos de implantação, substituição e atualização de soluções destinadas à Segurança da Informação.
IX.4	Apoiar o CONTRATANTE na elaboração e revisão de normas relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações.
IX.5	Cumprir e dar suporte ao monitoramento do cumprimento da Política de Segurança da Informação (Posin) e demais normas estipuladas pelo CONTRATANTE.
IX.6	Instalar, administrar e customizar <i>softwares</i> aplicativos e equipamentos relacionados à segurança de TIC adquiridos e/ou homologados pelo CONTRATANTE em conjunto com as outras áreas especializadas.
IX.7	Homologar todos os <i>softwares</i> utilizados nos <i>Desktops</i> de usuários, através de testes de vulnerabilidades.
IX.8	Mediar ações conjuntas de Segurança da Informação e Comunicações junto às demais equipes de Infraestrutura, fábrica de <i>software</i> , serviço de atendimento ao usuário e gestores de TI.
IX.9	Fornecer suporte técnico para o CONTRATANTE em assuntos relacionados à Segurança da Informação.
IX.10	Participar de reuniões com o objetivo de realizar avaliação de riscos em sistemas, soluções ou projetos do CONTRATANTE.
IX.11	Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança, e apoiar o planejamento de mudanças para a sua implementação em conjunto com as outras áreas especializadas.
IX.12	Analisar e definir as regras de uso dos recursos computacionais, com o apoio do CONTRATANTE.
IX.13	Realizar testes de penetração (vulnerabilidades) nos serviços e sistemas do MTP bem como nos itens de configuração e ativos de TI do MTP. Os testes de penetração não devem se limitar aos ativos de TI, mas também avaliar o sistemas e serviços que estiverem em implantação ou implantados.
IX.14	Criar processos, em conjunto a área de Serviços de Governança da Infraestrutura de TI, para execução dos testes de penetração (vulnerabilidades) nos recursos que serão colocados em produção, assim como uma rotina periódica para avaliação do ambiente.
IX.15	Analisar o resultado dos testes de penetração. Com base na análise, tomar as medidas necessárias, inclusive junto as demais áreas especializadas, para encaminhamento e acompanhamento para supressão das vulnerabilidades encontradas no ambiente.
IX.16	Gerar e consolidar para o CONTRATANTE os relatórios de ataques e vulnerabilidades nos ambiente de TI, bem como das contramedidas adotadas (atualização de ativos, aplicação de <i>patches</i> e <i>fixes</i> , implementação de sistemas de proteção – antivírus, <i>IPS</i> , <i>firewall</i> , <i>proxy</i> , balanceadores de carga, etc.)

IDENTIFICADOR	REQUISITOS
IX.17	Consolidar, em manuais e <i>scripts</i> , todos os procedimentos de segurança adotados, sejam novos ou já implantados pelo CONTRATANTE.
IX.18	Criar políticas de controle de acesso à rede local, com ou sem fio. As políticas criadas devem ser aprovadas pela DTI, para posterior aplicação e administração.
IX.19	Implantar todos os controles de segurança da informação dos <i>frameworks</i> selecionados pelo CONTRATANTE.
IX.20	Adotar os controles e métodos presentes nas normas ISO27001, 27002 e 27003.
IX.21	Análise e rastreamento de evidências de incidentes de segurança da informação.
IX.22	Administrar os sistemas e mecanismos de balanceamento de carga, garantindo a alta disponibilidade de serviços e sistemas a partir das plataformas utilizadas (ex.: <i>HAProxy, Keepalived, Nginx, ModCluster</i> ) ou outras que vierem a ser utilizadas pelo CONTRATANTE.
IX.23	Elaborar ou redefinir, com o apoio da DTI, os Planos de Continuidade de Serviços para a área de TI (ITSCM), e testá-los, realizando levantamentos e auditorias sobre os potenciais riscos à infraestrutura e medidas para mitigá-los, de forma convergente com a Política de Gestão de Continuidade de Negócios (PGCN) do CONTRATANTE.
IX.24	Realizar prospecção, teste e indicação de soluções de Segurança da Informação e Comunicações, inclusive baseada em código aberto.
IX.25	Implantar e consolidar, com o apoio do CONTRATANTE, ferramenta específica para a análise e correlação de eventos e gestão de riscos e incidentes a partir dos <i>logs</i> e demais registros de eventos existentes no ambiente de TI.
IX.26	Executar serviços de instalação, administração, gerenciamento, orquestração e implantação de uma <i>stack ELK</i> , para armazenamento e correlação de <i>logs</i> de aplicação e outras entidades ( <i>firewall, proxy, ips, balanceador, endpoints, dcs</i> ), utilizando os <i>softwares</i> livres tais como <i>Logstash, Kafka, Redis, Kibana, Spark, Jupyter Notebook</i> e manter a atualização tecnológica da solução em conformidade com o definido pelo CONTRATANTE.
IX.27	Administrar a solução de análise e correlação de eventos que venha a ser adquirida pelo CONTRATANTE, garantindo que as equipes especializadas encaminhem seus respectivos <i>logs</i> para essa solução.
IX.28	Administrar a solução de Antivírus Corporativo, com a configuração de estações e de servidores de distribuição, remoções de vírus, resolução de problemas e manutenção dos servidores da plataforma <i>TrendMicro, Microsoft Windows Defender</i> e outras que vierem futuramente a ser utilizadas pelo CONTRATANTE.
IX.29	Administrar, em conjunto com a área especializada em sistemas de comunicação e mensagens eletrônicas, as soluções de detecção e bloqueio de spams e e-mails maliciosos, realizando a manutenção dos filtros de mensagens e de <i>malwares</i> e garantindo o bom funcionamento das soluções implantadas, ou outras que porventura sejam implantadas e operacionalizadas no CONTRATANTE.
IX.30	Administrar solução contra <i>APTs (Advanced Persistent Threats)</i> , para localização e mitigação de ameaças baseadas em códigos maliciosos e mutáveis ( <i>malwares</i> ), e realizar a análise do comportamento de códigos maliciosos a partir dos recursos da ferramenta de detecção de <i>APTs</i> .
IX.31	Implementar, com o apoio da DTI, mecanismos de Prevenção à Evasão de Dados ( <i>DLP – Data Loss Prevention</i> ) no ambiente corporativo.
IX.32	Administrar a aplicação de políticas de controle de acesso à rede local, com ou sem fio.
IX.33	Realizar testes de vulnerabilidades periódicos conforme as melhores práticas de Segurança da Informação.
IX.34	Aplicar as melhores práticas nas soluções de <i>VPN</i> da CONTRATANTE.
IX.35	Aplicar as melhores práticas nos servidores e <i>appliances</i> que realizam as funções de <i>proxy</i> e <i>cache</i> de acesso à <i>Internet</i> , incluindo configuração e manutenção de serviços, autenticação de usuários, filtros de conteúdo, implementação de melhorias de desempenho e resolução de problemas da plataforma <i>Websense</i> ou outras que vierem a ser utilizadas pelo CONTRATANTE.
IX.36	Fazer uso de <i>sniffers</i> e <i>scanners</i> para levantar possíveis vulnerabilidades na rede local ( <i>LAN</i> ).
IX.37	Implementar, gerir e administrar solução de análise de risco e detecção de vulnerabilidades.
IX.38	Apoiar a implantação e o gerenciamento de mecanismos de autenticação baseados no protocolo <i>802.1X</i> para as redes <i>LAN</i> com e sem fio, com o uso de servidores de autenticação (ex: <i>RADIUS</i> ) ou outra tecnologia definida pela CONTRATANTE.
IX.39	Apoiar à execução das atividades das demais áreas de suporte especializado no que tange à segurança da informação.
IX.40	Participar do tratamento de incidentes de segurança da informação e comunicações e, quando solicitado, participar em atividades de auditoria e análise forense.
IX.41	Auxiliar na manutenção e administração da infraestrutura de Certificação Digital do CONTRATANTE, inclusive com a criação e revogação de certificados digitais.
IX.42	Apoiar na manutenção e administração dos sistemas que envolvem criptografia e assinaturas digitais.
IX.43	Elaborar, com anuência do CONTRATANTE, projetos/atividades de conscientização e palestras em Segurança da Informação.
IX.44	Elaborar e executar, com o apoio da DTI, plano de teste do ambiente de infraestrutura de alta disponibilidade, que deverá ser mantido atualizado continuamente. Este plano servirá de referência para elaboração do Plano de Continuidade dos Serviços de TIC.
IX.45	Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos <i>appliances</i> e demais ativos de segurança da informação.
IX.46	Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos relacionados com mecanismos de segurança. Garantir a consistência e a segurança das informações.

Atividades de Negócio ou Técnicas

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
Requisitos de Disponibilidade	IX.47	As atividades de Serviços de Segurança de TI deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE, local ou remotamente, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste documento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.
Requisitos de Qualificação da Área	IX.48	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo MEC.
	IX.49	Todos os integrantes da área devem possuir certificação <i>ITIL 4 Foundation</i> ou superior.
	IX.50	Todos os integrantes da área devem possuir certificação <i>Linux Professional Institute Certified Level 1 (LPIC1)</i> ou superior.
	IX.51	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 5 (cinco) anos, em atividades relacionadas a mecanismos de segurança de infraestrutura de TI, tecnologias de <i>firewall, IDS, IPS, Anti-DDoS, Ethernet 80.1x, Radius, VPN - Virtual Private Network</i> (client-to-site e site-to-site). Apoio a elaboração de normativos de segurança, a implantação de processo de gestão de riscos e continuidade de negócios e ainda, a implantação de políticas de segurança da informação. Elaboração e execução de projetos envolvendo sistemas de gestão de identidade. Gestão de serviços de diretório <i>LDAP</i> e/ou <i>Active Directory</i> , <i>hardening</i> de sistemas operacionais <i>GNU/Linux, Microsoft Windows Server – versão 2019</i> e superiores e líderes de mercado de antivírus e serviços de <i>AntiSpam</i> .
	IX.52	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação profissional <i>Certificação Fortinet NSE 5</i> ou superior.
	IX.53	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação <i>Palo Alto Networks Certified Network Security Engineer (PCNSE) Advanced</i> ou superior.
	IX.54	No mínimo um integrante da área deve possuir uma das seguintes certificações: <i>CISM—Certified Information Security Manager</i> ou superior, <i>CSX-P—Cybersecurity Practitioner Certification</i> ou superior, <i>CET—Certified in Emerging Technology Certification</i> ou superior.
	IX.55	Todos os integrantes da área devem possuir ao menos uma das certificações: <i>CompTIA Cybersecurity Analyst (CySA +)</i> ou superior, <i>CEH 11 – Certified Ethical Hacker</i> ou superior, <i>CompTIA PenTest+</i> ou superior, <i>GIAC Security Essentials (GSEC)</i> ou superior.
	IX.56	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação <i>ISO/IEC 27001 Information Security Management Professional</i> .

**TABELA 16:** Descrição das atividades e requisitos necessários para a área especializada de Serviços de Segurança de TI

#### 4.16.1.18. Área Especializada X – Serviços de suporte às Aplicações

- A Área Especializada de Serviços de suporte às Aplicações é responsável pela operação e manutenção continuada de soluções de software implantadas nos ambientes do MTP (interno e nuvem, quando houver), cujo principal resultado é a identificar, diagnosticar e corrigir defeito, manter a disponibilidade, estabilidade e desempenho dos sistemas e do ambiente. Também responsável pela instalação (*deploy*), configuração e controle da execução das aplicações corporativas, sejam elas adquiridas ou desenvolvidas internamente pela própria instituição, bem como todas as interações com as equipes que desenvolvem sistemas no MTP seguindo as práticas *Devops*.
- Especificamente quanto aos Sistemas desenvolvidos pelo MTP ou internalizados pelo MTP, a CONTRATADA é responsável pela análise , diagnósticos, manutenção e restabelecimento da sua disponibilidade, estabilidade, desempenho, correção de falhas, problemas de degradação de performance ou defeitos relacionados às configurações de ambiente da aplicação, identificação e comunicação de problemas de aplicação pela análise de seus logs e outras ferramentas de análise de performance de aplicações utilizadas pelo MTP, em ambiente de produção.
- A Equipe é responsável por saber diagnosticar a causa de problemas de lentidão ou degradação da performance dos sistemas e aplicações mantidos em produção, avaliando o comportamento do sistema afetado desde a estação de usuários (remotamente), utilizando troca de arquivos, capturas de telas, vídeos coletados, ferramentas de debug dos browsers, ou outros recursos disponíveis bem como , tráfego de rede, balanceamento, comportamento e logs da aplicação nos servidores, e os recursos de infra e banco de dados. Sempre que for necessário, as equipes responsáveis pela sustentação do código da aplicação poderão ser acionadas para apoiar no diagnóstico e na solução de indisponibilidades ou degradação da performance dos serviços pelos quais também sejam responsáveis.
- A Equipe será responsável pela observância às recomendações e boas práticas *ITIL 4* de Análise de negócio; Gerenciamento de catálogo de serviços; Gerenciamento de nível de serviço; Gerenciamento de disponibilidade; Gerenciamento de capacidade e desempenho; Gerenciamento de continuidade de serviço; Monitoramento e gerenciamento de eventos; Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de requisição de serviço; Gerenciamento de problemas; Gerenciamento de Liberação; Habilitação de mudança; Validação e teste de serviço; Gerenciamento de configuração de serviço; Gerenciamento de ativos de TI; Gerenciamento de implantação; Gerenciamento de infraestrutura e plataforma; e Gerenciamento de Software.
- Os demais requisitos dessa área estão elencados na **TABELA 17** abaixo:

IDENTIFICADOR	REQUISITO
X.1	Adequar a solução de software e serviços de TIC às mudanças de ambiente operacional, compreendendo hardware e software básico, e de versão de software, de Containers, de servidor de aplicação e de Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados(SGBD), relacionados ao ambiente suportado pela contratada.
X.2	Dar suporte e acompanhar presencial junto às equipes de desenvolvimento para análise, diagnóstico, resolução de incidentes e proposta de melhoria nos sistemas e aplicações do MTP, quando couber.
X.3	Possuir entendimento, domínio, monitoração preventiva e gestão dos registros de Log gerados pelos sistemas suportados e operados.

IDENTIFICADOR	REQUISITO
X.4	Executar quaisquer procedimentos operacionais rotineiramente requeridos pelo serviço de TI ou sistema em função de suas regras de negócio ou forma de construção mantendo seu correto funcionamento nos ambientes do MTP, em especial de produção, treinamento e homologação.
X.5	Configurar e operar os ambientes de integração e entrega contínua adotados para as soluções operadas e suportadas (servidor de automação de entregas e orquestradores de containers, dentre outros) na CONTRATADA, bem como construção, em conjunto com as equipes de desenvolvimento dos pacotes com os softwares sustentados e gerenciamento de publicação, de pacotes de software nos ambientes de produção da CONTRATANTE.
X.6	Manter atualizada toda a documentação necessária para o reestabelecimento, rollback ou reimplantação dos serviços e sistemas, e respectivos ambientes em produção, bem como automatização desses processos.
X.7	Absorver os conhecimentos necessários para o entendimento de toda a arquitetura, funcionamentos e fluxos de integração entre os componentes dos serviços, sistemas e aplicações
X.8	Diagnosticar o incidente em sistemas e apontar necessidade de intervenção na forma como a solução foi desenvolvida pela CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá sugerir e detalhar quais mudanças podem ser feitas utilizando os canais estabelecidos pela CONTRATANTE e executar as ações de contorno possíveis sem prejuízo de seus níveis de serviço.
X.9	Realizar o <i>deploy</i> , a manutenção e o controle da execução das aplicações corporativas, com o devido apoio da Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores, quando necessário.
X.10	Fornecer suporte para os incidentes relacionados a servidores de aplicação, e respectivas aplicações, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações que se encontram em produção, desenvolvimento, testes ou homologação.
X.11	Fornecer suporte em operações de instalação, implantação emigração de aplicações que se encontram nos ambientes de produção, homologação, desenvolvimento e testes.
X.12	Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções.
X.13	Garantir que não haja negação de serviço para os usuários legítimos de aplicações, reportando os problemas para a equipe técnica responsável.
X.14	Analisar a performance e comportamento das aplicações, API, contextos e plano de consumo em produção, com emissão de pareceres técnicos e recomendação de melhorias.
X.15	Apoiar, propor e implantar melhorias na arquitetura e segurança das aplicações.
X.16	Realizar o planejamento e a implementação dos servidores de apresentação, aplicação e banco de dados dos ambientes de TI do MTP, com o apoio das áreas especializadas Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores e de Serviços de Banco de Dados.
X.17	Implementar e identificar soluções para detecção e atuação tempestiva em crises, incidentes envolvendo as aplicações em produção.
X.18	Indicar a necessidade de ajustes nos servidores de aplicação e banco de dados que sustentam os serviços do MTP.
X.19	Troubleshooting e análise de logs das aplicações e da infraestrutura que sustenta as aplicações (servidores de aplicação, apresentação e banco de dados) e suas dependências, em conjunto com as demais equipes especializadas.
X.20	Implementar, executar e atualizar os componentes de aplicação do ambiente de TI do MTP.
X.21	Atuar junto à Equipe de Desenvolvimento/Manutenção de Sistemas (Fábrica de Software) do MTP para assegurar o pleno funcionamento das aplicações, inclusive propondo melhorias no código.
X.22	Analisar e monitorar os logs das aplicações buscando potenciais falhas e degradações de performance existentes nos sistemas e no ambiente, tomar medidas contingenciais e alertar as áreas responsáveis pelo desenvolvimento e uso da aplicação.
X.23	Prover novas soluções de servidores de aplicações, inclusive em nuvem orquestrada, quando solicitado pelo CONTRATANTE.
X.25	Realizar a migração das aplicações do MTP, inclusive para nuvem orquestrada ou qualquer nova tecnologia, quando requisitado pelo CONTRATANTE.
X.26	Automatizar todas as rotinas de deploy e atualização de sistemas utilizando as ferramentas de entrega e integração contínua do MTP.
X.27	Configurar e operar os ambientes de integração e entrega contínua implantados para as soluções operadas e suportadas (servidor de automação de entregas e orquestradores de containers) na CONTRATADA.
X.28	Ajustar dos pacotes com os softwares sustentados aos ambientes de produção e homologação
X.29	Gerenciar a publicação de pacotes de software nos ambientes de produção e homologação CONTRATANTE.
X.30	Fornecer suporte para os incidentes relacionados a servidores de aplicação Linux ou Windows, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações que se encontram no ambiente do MTP.
X.31	Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções.
X.32	Garantir que não haja negação de serviço para os usuários legítimos de aplicações, reportando os problemas para a equipe técnica responsável.
X.33	Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TI, inclusive em relação aos relacionamentos entre os itens de configuração (ICs). Garantir a consistência e a segurança das informações.
X.34	Atuar junto à Equipe de Desenvolvimento/Manutenção de Sistemas (Fábrica de Software) do MTP para assegurar o pleno funcionamento das aplicações.
X.35	Realizar a migração dos sistemas e aplicações da CONTRATANTE para outra solução de virtualização/container ou nuvem orquestrada que a PF venha a utilizar.
X.36	Fornecer informações e relatórios sobre a utilização e situação das aplicações.

Atividades de  
Negócio ou  
Técnicas

IDENTIFICADOR	REQUISITO
X.37	Manter e suportar as interfaces entre a Internet e as aplicações, implementar softwares e mecanismos que garantam o acesso seguro e a consistência das funcionalidades web.
X.38	Monitorar e gerenciar a performance dos servidores de aplicação WEB.
X.39	Analisar periodicamente, e em caso de indisponibilidades ou degradação da performance dos serviços, os logs das aplicações buscando potenciais falhas existentes nos sistemas ou na infraestrutura, tomar medidas contingenciais e alertar as áreas responsáveis pelo desenvolvimento e uso da aplicação quanto aos problemas diagnosticados.
X.40	Desenvolver rotinas e scripts voltados à monitoração e garantia da disponibilidade das aplicações, suas principais funcionalidade se respectivos componentes de software sob sua responsabilidade.
X.41	Executar todos os procedimentos operacionais rotineiramente requeridos para o funcionamento do serviço ou sistema em função de suas regras de negócio ou forma de construção.
X.42	Documentar, suportar o funcionamento e a implantação física de aplicações WEB desenvolvidas nas linguagens Java, PHP, Python, Perl, ASP, JavaScript, .NET ou outras utilizadas no ambiente do CONTRATANTE, de modo a entender o funcionamento das aplicações e diagnosticar possíveis problemas de indisponibilidade ou degradação de performance causados por problemas de arquitetura do sistema ou da arquitetura de infraestrutura. As documentações lógicas e de implantação física dos sistemas devem ser mantidas atualizadas em conjunto pelas equipes de suporte à infraestrutura e de desenvolvimento de sistemas.
X.43	Configurar e manter em funcionamento os servidores de aplicações WEB, tais como IIS, Apache, Tomcat, JBoss, Wildfly, Zope ou outros utilizados pelo CONTRATANTE.
X.44	Execução de serviços de instalação, administração, gerenciamento, orquestração e implantação de sistemas que administram <i>containers</i> , utilizando ferramentas tais como <i>Rancher</i> , <i>Kubernetes</i> e equivalentes, e manter a atualização tecnológica da solução em conformidade com o definido pelo CONTRATANTE.
X.45	Administrar as permissões dos usuários responsáveis pela edição de conteúdo dos portais da Intranet e Internet baseados nas tecnologias CMS, em conjunto com a área de negócio respectiva.
X.46	Atualização de aplicações sustentadas em ambientes de produção, homologação, desenvolvimento e testes
X.47	Participar de reuniões junto à equipe de desenvolvimento para análise do impacto, riscos e requisitos das aplicações que implantadas e/ou em processo de implantação no ambiente do MTP.
X.48	Propor a atualização dos recursos de software e hardware à CONTRATANTE.
X.49	Transmitir informações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de software, etc.
X.50	Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
X.51	Mapear em conjunto com as equipes de desenvolvimento e implantar processos automatizados de análise, monitoramento e identificação de falhas ou degradação de performance nos sistemas e respectivas funcionalidades
X.52	Criar e gerenciar processos de automação de builds e controle de versionamento de aplicações, quando necessário.
X.53	Exercitar e simular contingências, e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos.
X.54	Executar as atividades de mudanças programadas, atualizando todas as informações pertinentes.
X.55	Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares de gerência de aplicações.
X.56	Instalar e administrar Certificados Digitais de servidores e de aplicações.
X.57	Instalar, customizar e tornar disponível as novas versões dos <i>softwares</i> aplicativos e de <i>middleware</i> (tais como <i>CASpool</i> , <i>QueueManagers</i> , <i>HTTP/HTTPS servers</i> , <i>Java Application Servers</i> , gerenciadores de API e barramentos, dentre outros) a fim de agregar os novos recursos das ferramentas e manter a atualização tecnológica e a conformidade com o suporte do fornecedor.
X.58	Instalar, configurar e manter os serviços (webservices) dedicados à comunicação máquina-máquina, vinculados às aplicações institucionais.
X.59	Executar testes e <i>rollback</i> em sistemas quando houver a necessidade de retornar a uma determinada versão de sistema do CONTRATANTE, caso algum deixe de funcionar após uma mudança no ambiente.
X.60	Instalar, configurar, operar e manter os softwares de apoio utilizados pelo CONTRATANTE, tais como os sistemas de controle de versão (tais como SVN e GIT), sistema de automação de build (ex: <i>Jenkins</i> ), sistema de gestão de qualidade de código (ex: <i>Sonar</i> ), sistema de gestão de repositório (ex: <i>Artifactory/Maven</i> ), sistemas de controle de tarefas (ex: <i>Taiga</i> , <i>Mantis</i> , <i>Redmine</i> ), <i>Azure DevOps Server</i> , sistema de controle e gestão de conhecimento (ex: <i>wiki</i> ), sistema de gerenciamento de projetos (ex: <i>Microsoft Project</i> ), Sistema de Autenticação (LDAP), sistema orquestrador de <i>pipeline</i> de dados (ex: <i>Airflow</i> e <i>Pentaho Data Integration</i> ) dentre outros.
X.61	Sustentar a infraestrutura das aplicações da SIT (Subsecretaria de Inspeção do Trabalho), tais como Plataforma OJS, Moodle, entre outros.
Requisitos de Disponibilidade	X.62 As atividades relacionadas com os Serviços de suporte às Aplicações deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE, local ou remotamente, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste documento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.
X.63	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.
X.64	Todos os integrantes da área devem possuir certificação ITIL 4 Foundation ou superior.

IDENTIFICADOR		REQUISITO
Requisitos de Qualificação da Área	X.65	Todos os integrantes devem possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividades de administração de redes e infraestrutura para sistemas, operacionais Linux e Windows, incluindo servidores de aplicação (tais como IIS, Apache, Tomcat, JBoss, Wildfly, Zope), servidores WEB (Apache, MS-IIS) com extensões para as linguagens Java, PHP, Python, Perl, ASP, JavaScript, .NET, e infraestrutura de portais de conteúdo CMS. O perfil sênior previsto deverá possuir experiência profissional mínima de 07 (sete) anos nas atividades relacionadas acima (as mesmas relacionadas para os perfis plenos, com a diferença dos anos em experiência).
	X.66	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação "Red Hat Certified System Administrator – RHCSA".
	X.67	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação "Red Hat Certified JBoss Administrator – RHCSA" ou similar.
	X.68	No mínimo um integrante da área deve possuir Certificado DevOps Master ou similar.
	X.69	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação Certified Kubernetes Administrator (CKA) ou similar.
	X.70	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação Certified Kubernetes Application Developer (CKAD) ou similar.
	X.71	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação Elastic Certified Engineer.

**TABELA 17:** Descrição das atividades e requisitos necessários para a área especializada de Serviços de suporte às Aplicações

#### 4.16.1.19. Área Especializada XI – Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores

- A Área Especializada de Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores será a responsável pela operação e manutenção, elaboração e execução de rotinas e scripts nos sistemas operacionais dos servidores físicos e virtuais da DTI (majoritariamente servidores *Unix/Linux* no *Data Center*),
- A Equipe ainda é responsável pela orquestração do ambiente virtualizado, sendo a responsável por criar e configurar máquinas virtuais e instâncias *IaaS (Infrastructure as a Service)* para a execução das aplicações, com a consequente administração dos recursos para o bom funcionamento do ambiente. Será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL 4 de Análise de negócio; Gerenciamento de catálogo de serviços; Gerenciamento de nível de serviço; Gerenciamento de disponibilidade; Gerenciamento de capacidade e desempenho; Gerenciamento de continuidade de serviço; Monitoramento e gerenciamento de eventos; Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de requisição de serviço; Gerenciamento de problemas; Gerenciamento de Liberação; Habilitação de mudança; Validação e teste de serviço; Gerenciamento de configuração de serviço; Gerenciamento de ativos de TI; Gerenciamento de implantação; Gerenciamento de infraestrutura e plataforma; e Gerenciamento de Software.
- Os demais requisitos dessa área estão elencados na **TABELA 18** abaixo:

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
	XI.1	Manter e administrar os recursos dos sistemas operacionais dos servidores de aplicações do Data Center, inclusive os relativos ao ambiente tecnológico da CONTRATANTE.
	XI.2	Instalar, configurar e manter os servidores de e-mail e mensagens instantâneas, e produtos correlatos.
	XI.3	Conhecimento do funcionamento dos protocolos POP3, IMAP, SMTP e LDAP para autenticação de usuários, envio e recebimento de mensagens de e-mail.
	XI.4	Administrar os recursos de orquestração do ambiente virtualizado e de container.
	XI.5	Ter conhecimento sólido acerca dos protocolos de autenticação de usuários.
	XI.6	Conhecimento sobre a administração do serviço de diretórios LDAP baseado em softwares livres (ex: <i>OpenLdap</i> , <i>389 Directory Server</i> ), sintaxe ASN.1, criação de <i>schemas</i> , classes de objetos e conjuntos de atributos.
	XI.7	Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de correio eletrônico.
	XI.8	Instalação e configuração em <i>cluster</i> de alta disponibilidade dos servidores de aplicação.
	XI.9	Administração e configuração do servidor de listas de mensagens Mailman, inclusão, exclusão e bloqueio de listas.
	XI.10	Operacionalizar e administrar a integração dos serviços de correio eletrônico e de mensagens instantâneas como serviço de diretórios LDAP.
	XI.11	Executar a configuração dos serviços de diretório LDAP de forma integrada a serviços de verificação de identidade ou outros relacionados.
	XI.12	Realizar a inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários de e-mail, e a administração dos dados dos serviços de diretório LDAP.
	XI.13	Gerenciar o espaço de armazenamento das bases de dados de mensagens, contas de e-mail e usuários.
	XI.14	Apoiar a configuração e execução de rotinas e scripts de backup das caixas de e-mail, e restaurar os dados a partir das cópias de segurança mediante requisição.
	XI.15	Aplicar as políticas de quotas de espaço para as caixas de mensagens de usuários, e alterar tais quotas mediante requisição.
	XI.16	Atualizar patches de segurança e versões de qualquer aplicação referente a solução de correio eletrônico.
	XI.17	Apoiar a Área Especializada de Serviços de Segurança da Informação na configuração e gerenciamento das soluções de anti-spam, antivírus e anti-malware para correio eletrônico.

IDENTIFICADOR	REQUISITOS
XI.18	Avaliação e implementação de melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico.
XI.19	Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de suas contas de correio eletrônico.
XI.20	Administrar os recursos de orquestração do ambiente virtualizado.
XI.21	Realizar atividades de instalação física de servidores de aplicações, appliances e outros equipamentos dedicados ao provimento de serviços de TIC na infraestrutura do Data Center.
XI.22	Fornecer suporte para os incidentes relacionados a servidores de aplicação Linux ou Windows, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações que se encontram em produção ou homologação.
XI.23	Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções.
XI.24	Garantir que não haja negação de serviço para os usuários legítimos de aplicações, reportando os problemas para a equipe técnica responsável.
XI.25	Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TI, inclusive em relação aos relacionamentos entre os itens de configuração (ICs). Garantir a consistência e a segurança das informações.
XI.26	Analisar periodicamente os logs dos sistemas operacionais e serviços, buscando potenciais falhas ou degradações de performance existentes nos sistemas, tomar medidas contingenciais e alertar as áreas responsáveis, quando for o caso.
XI.27	Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne aos servidores.
XI.28	Fornecer suporte em operações de instalação, implantação e migração de aplicações que se encontram nos ambientes de produção, homologação e testes.
XI.29	Suportar e diagnosticar problemas de funcionamento em aplicações WEB em produção e homologação desenvolvidas nas linguagens Java, PHP, Python, Perl, ASP, JavaScript, .NET ou outras utilizadas no ambiente do CONTRATANTE.
XI.30	Administrar os servidores DNS públicos, incluindo configuração e a manutenção dos serviços DNS e DNSSEC, incluindo a verificação de problemas.
XI.31	Administrar o ambiente de sincronização de horário corporativo, incluindo a verificação de funcionamento, monitoramento e testes de sincronismo do serviço NTP ou outros utilizados pelo CONTRATANTE.
XI.32	Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos na plataforma Linux.
XI.33	Executar serviços nos servidores de aplicação Linux/Unix e Windows, tais como gerenciamento de discos, parametrização dos sistemas, atualização de versões dos sistemas operacionais e aplicativos, aplicação de correções, service packs, patches e security fixes.
XI.34	Alertar sobre a necessidade de atualização dos recursos de software e hardware sob sua responsabilidade à CONTRATANTE.
XI.35	Transmitir informações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de software, etc.
XI.36	Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
XI.37	Execução de serviços de instalação, administração, gerenciamento, orquestração e implantação de uma <i>stack ELK</i> , para armazenamento e correlação de logs de aplicação, utilizando os softwares livres tais como <i>Logstash</i> , <i>Kafka</i> , <i>Redis</i> , <i>Kibana</i> , <i>Spark</i> , <i>Jupyter Notebook</i> e manter a atualização tecnológica da solução em conformidade com o definido pelo CONTRATANTE, com apoio da equipe especializada de segurança da informação.
XI.38	Implantar processos automatizados de análise, monitoramento de aplicações, logs e identificação de falhas e degradações de desempenho.
XI.39	Executar as atividades de mudanças programadas, atualizando todas as informações pertinentes.
XI.40	Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares de gerência de servidores.
XI.41	Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos servidores de rede Linux, de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pelo CONTRATANTE, a fim de implementar as políticas de compliance.
XI.42	Implementar e administrar a automação da configuração de todos os ativos utilizando a ferramentas a serem adotadas pelo MTP, criando, validando e implantando <i>playbooks</i> e fluxogramas nas ferramentas de automação conforme demanda de outras torres ou da contratante.
XI.43	Instalar, customizar e tornar disponível as novas versões dos sistemas operacionais e softwares básicos no ambiente windows e ambiente linux e demais que vierem a ser implantados no ambiente da contratante, e também drivers e firmwares, a fim de agregar novas funcionalidades às ferramentas, manter a atualização tecnológica e a conformidade com o suporte do fornecedor.
XI.44	Administrar a rede e protocolos de comunicação em ambiente de plataformas intermediárias efetuando a instalação e configuração de placas de comunicação, drivers, TCP/IP, VTAM, etc.
XI.45	Administrar serviços adicionais de rede nas plataformas open, tais como SSH, TELNET, FTP/SFTP, NFS, dentre outros.
XI.46	Instalar e configurar a solução de Backup utilizada pelo CONTRATANTE nos servidores de aplicações, quando necessário, e garantir o seu correto funcionamento.
XI.47	Utilizar recursos de virtualização de servidores e serviços com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços de TI.
XI.48	Gerenciar a ferramenta de orquestração de recursos do ambiente virtualizado VMWare ou outras definidas pelo CONTRATANTE.

Atividades de  
Negócio ou  
Técnicas

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
	XI.49	Instalar, customizar e administrar as demais ferramentas de gerenciamento de infraestrutura definidas pelo CONTRATANTE.
	XI.50	Criar máquinas virtuais para execução, testes ou implantação de novos sistemas, para os ambientes de produção, homologação, testes e desenvolvimento.
	XI.51	Alocar no ambiente de orquestração recursos de hardware para as máquinas virtuais, tais como unidades lógicas de armazenamento, interfaces de rede, processamento, memória, etc.
	XI.52	Realizar a migração de todo ambiente virtualizado da CONTRATANTE para outra solução de virtualização ou nuvem orquestrada que o MTP venha a utilizar.
	XI.53	Monitorar na ferramenta de orquestração a utilização dos recursos de hardware do ambiente virtualizado.
	XI.54	Verificar os problemas no ambiente virtualizado e promover a realocação imediata de recursos para outro pool ou site, evitando assim que ocorram indisponibilidades ou degradações de performance.
	XI.55	Realizar a gestão dos recursos e da capacidade do ambiente virtualizado.
	XI.56	Executar trabalhos de consolidação, configuração de cluster e distribuição de carga no ambiente virtualizado.
	XI.57	Desenvolver rotinas e scripts voltados à continuidade das aplicações.
	XI.58	Implementar a automação da configuração de servidores utilizando a ferramenta de orquestração de servidores.
	XI.59	Apoiar a criação e montagem de LUNs ( <i>Logical Unit Number</i> ) em storages de rede do tipo SAN <i>Fiber Channel</i> .
	XI.60	Gerenciar as ferramentas de virtualização de redes e segurança, quando implementadas.
Requisitos de Disponibilidade	XI.61	As atividades relacionadas com Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE, local ou remotamente, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste documento deverão ser atendidos, independentemente
Requisitos de Qualificação da Área	XI.62	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.
	XI.63	Todos os integrantes da área devem possuir certificação ITIL 4 Foundation ou superior.
	XI.64	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação “Red Hat Certified System Administrator – RHCSA”.
	XI.65	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação “Red Hat Certified JBoss Administrator – RHCJA” ou similar.
	XI.66	No mínimo um integrante da área deve possuir VCAP: VMware Certified Advanced Professional 2022 ou similar.
	XI.67	No mínimo um integrante da área deve possuir Certificado <i>Red Hat Certified Specialist in OpenShift Administration exam (EX280)</i> ou similar.
	XI.68	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação <i>Microsoft MCSA: Windows Server 2016 (MCSA 2016)</i> ou a certificação <i>Windows Server Hybrid Administrator Associate</i> .
	XI.69	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em sistemas de virtualização <i>VMWare</i> ou similares, e com gerência e orquestração de ambiente virtualizado.
	XI.70	Todos os integrantes da área (perfis plenos) devem possuir 5 (cinco) anos em atividades de levantamento, análise, codificação, documentação, implementação, implantação e rotinas operacionais relacionadas a ambientes de infra ágil, homologação e produção, incluindo a execução de procedimentos operacionais necessários para o desenho e implantação de projetos voltados para infra ágil em todo o ambiente da CONTRATANTE através de automações e administração de containers, desenvolvimentos de soluções e métodos ágeis para prover serviços, manutenção de sistemas suportados pelas plataformas e seus servidores de aplicações relacionados a infraestrutura de TIC. Sólidos conhecimentos em Soluções de automações ágeis; Solução de containers – Docker, kubernetes ou similar; Servidores Web: Apache, Nginx e IIS; Servidores de aplicação Java: Apache Tomcat, Jboss/Wildfly e Weblogic; Servidores de conteúdo CMS, MS Sharepoint, entre outros; Servidores de cache tais como: Varnish e Nginx cache, Memcached e Redis; O perfil sênior previsto deverá possuir experiência profissional mínima de 07 (sete) anos nas atividades relacionadas acima (as mesmas relacionadas para os perfis plenos, com a diferença dos anos em experiência).
	XI.71	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de instalação, manutenção e configuração de hardware de servidores tipo <i>rack</i> .
XI.72	Todos os integrantes devem possuir experiência mínima de 5 (cinco) anos em atividades de sistemas operacionais MS Windows Server (2008, 2019 ou superior), GNU/Linux (Debian, Suse, Fedora e Red Hat) e Unix (Solaris e AIX), Redes de Computadores, Arquitetura de Computadores, Lógica de Programação e Scripting (shell script), Servidores de Logs (solução ELK); Servidores de gestão de conteúdo online.	

**TABELA 18:** Descrição das atividades e requisitos necessários para a área especializada de Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores

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

- A Área Especializada de monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações - é responsável pela operação de núcleo de operação e controle, verificando nas ferramentas de monitoramento do ambiente a ocorrência de alertas de incidentes e atuando de acordo com os scripts e procedimentos pré-definidos.
- A equipe alocada deverá ser composta por especialistas no conjunto de softwares fornecidos, soluções de monitoração em geral e estar preparada para ajustar e refinar as métricas de monitoração de todos os serviços e itens de configuração de TIC da CONTRATANTE a qualquer tempo, principalmente em situações de emergência operacional

- Será de responsabilidade da CONTRATADA o monitoramento constante dos itens de configuração que suportem os processos do CONTRATANTE, gerando uma base histórica de informações.
- A CONTRATADA deve providenciar as ferramentas e os processos para entregar os níveis e conceitos de monitoração exigidos (ferramentas de monitoração de ativos e de performance de aplicações, desenvolvimento de scripts automatizados de monitoração de serviços, monitoração de logs de serviços e de aplicações, dentre outros).
- É responsabilidade da contratada levantar junto aos responsáveis pelos serviços em conjunto com as demais torres técnicas da CONTRATADA os detalhamentos sobre os itens de configuração e funcionalidades que devem ser monitorados e como devem ser monitorados, bem como o que deve ser considerado indisponibilidade ou degradação da performance do serviço na visão dos usuários.
- Registros de incidentes abertos por usuários na ferramenta de chamados, logs de aplicações e registros de usuários externos em mídias sociais poderão ser considerados como tempo de início da indisponibilidade ou degradação de performance de um serviço para fins de cálculo da sua disponibilidade, independentemente das ferramentas de monitoração implementadas pela CONTRATADA terem identificado ou não as mesmas indisponibilidades.
- A Área de Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL 4 ou versão superior de Gerenciamento de nível de serviço; Gerenciamento de disponibilidade; Gerenciamento de capacidade e desempenho; Gerenciamento de continuidade de serviço; Monitoramento e gerenciamento de eventos; Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de configuração de serviço; Gerenciamento de ativos de TI; e Gerenciamento de infraestrutura e plataforma.
- Os demais requisitos dessa área estão elencados na **TABELA 19** abaixo:

IDENTIFICADOR	REQUISITO
XII.1	Realizar o monitoramento proativo do ambiente de infraestrutura do CONTRATANTE visando detectar, antecipadamente à queda de desempenho ou indisponibilidade de serviços, os problemas de infraestrutura.
XII.2	Operar a plataforma de monitoramento e alarmes de incidentes Zabbix, Nagios, ou outra que venha a ser utilizada pelo CONTRANTE.
XII.3	Operar a plataforma de monitoramento e alarmes do tipo APM(Application Performance Management) que venha a ser utilizada na execução contratual.
XII.4	Criar painéis de monitoramento em tempo real dos itens de configuração, recursos de TIC e sistemas/aplicações em ferramentas como o Grafana e Kibana, ou outras equivalentes a serem utilizadas na execução contratual.
XII.5	Automatizar, a partir dos alertas emitidos pela ferramenta de monitoramento, o registro de incidentes na plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TI.
XII.6	Registrar manualmente os incidentes que forem observados e para os quais não exista rotina definida para registro automático.
XII.7	Atuar na execução de processos pré-estabelecidos para resolução automática ou manual de incidentes.
XII.8	Criação de diário de bordo, que, deverá conter cada uma das atividades que a central de monitoração exerce, detalhando e cada uma das ações que o operador ou monitorador deverá executar em caso de acionamentos, falhas ou alarmes.
XII.9	Elaboração e manutenção de documentação que contenha todos os contatos para acionamentos, seja, de terceiros, ou de equipe própria. Tais contatos serão fornecidos pelo CONTRATANTE.
XII.10	Apoiar a criação e implementação de novas rotinas e itens de monitoramento, em conjunto com a área especializada de apoio à governança de TI.
XII.11	Criar gatilhos na ferramenta de monitoramento para a abertura e o encerramento automáticos de chamados, a partir do status dos itens monitorados.
XII.12	Fornecer para a área especializada de apoio à governança de TI os indicadores do status e desempenho dos sistemas, a partir do número de incidentes registrados no monitoramento.
XII.13	Documentar toda e qualquer rotina desenvolvida para a automatização de tarefas junto a central de monitoramento.
XII.14	Realizar diagnósticos com base nos alertas e gerar relatórios de análise de causa raiz.
XII.15	Realizar monitorações e análises dos alertas gerados pelas ferramentas de monitoração.
XII.16	Comunicar tempestivamente à equipe do MTP, quaisquer incidentes detectados, eventos, situações anormais identificadas e problemas relacionados a hardware, software e serviços de negócio.
XII.17	Atuar como ponto focal, coletar/enviar informações e acompanhar a solução dos Incidentes junto ao responsável pelo serviço, sistema ou rotina, seja de área interna ou externa à sua unidade.
XII.18	Monitorar a disponibilidade, performance e capacidade de todos os ativos, tais como elementos de rede (switches e roteadores LAN/MAN/WAN/SAN, enlaces de rede), aplicações, bancos de dados e qualquer outro item de configuração que componha serviços de TI críticos ou essenciais.
XII.19	Monitorar todas as atividades, processos e serviços que forem exigidos para o atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço.
XII.20	Abrir chamados para qualquer incidente detectado para o qual não tenha sido definido um gatilho automático na ferramenta de monitoramento.
XII.21	Execução de rotinas padrão, consultas ou relatórios estabelecidos para a equipe de monitoramento.
XII.22	Contatar outras unidades ou empresas para verificação ou restabelecimento dos serviços;
XII.23	Sugerir melhores práticas de monitoramento de serviços de TI baseadas em experiências e metodologias de mercado, devidamente documentadas.
XII.24	Alertar sobre a reincidência de ocorrências para a área especializada de apoio à governança de TI, registrando em mesma notificação ações adotadas e mapeadas junto à base de conhecimento.
XII.25	Detectar de forma automatizada as mudanças de estado ou configuração dos ativos de TI, gerando alertas e chamados na ferramenta de requisição de serviço.

IDENTIFICADOR	REQUISITO	
	XII.26	Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da equipe.
	XII.27	Configurar agentes SNMP (Simple Network Management Protocol) ou outros para enviar informações sobre os serviços.
	XII.28	Implementar o monitoramento dos sistemas em Produção e em Homologação.
	XII.29	Monitorar os serviços em nuvem do MTP
	XII.30	Monitorar a execução das rotinas de backup CONTRATADA.
	XII.31	Configurar, monitorar e gerir os serviços de videoconferência do MTP.
	XII.32	Criar painéis para monitoração técnicos e gerenciais em tempo real de sistemas e recursos de TIC.
	XII.33	Avaliar o histórico de ocorrências visando avaliar a disponibilidade, capacidade e desempenho dos serviços e infraestrutura de TIC.
	XII.34	Deverá gerar documentação de todas as arquiteturas de monitoração implementadas com nível de detalhamento suficiente para garantir a correta compreensão do ambiente pelas equipes do MTP.
	XII.35	Manter as áreas de gestão do contrato informadas em tempo real em relação a eventos, incidentes, problemas, Requisições de Mudanças e demandas diárias.
Requisitos de Disponibilidade	XII.36	As atividades relacionadas com o monitoramento de redes, serviços e aplicações deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste documento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.
Requisitos de Qualificação da Área	XII.37	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.
	XII.38	Todos os integrantes da área devem possuir certificação ITIL 4 Foundation ou superior.
	XII.39	Todos os integrantes da área devem possuir experiência mínima de 2 (dois) anos na atividade de monitoramento de ambiente de TI.
	XII.40	No mínimo um do integrante da área deverá possuir certificação Zabbix Certified User.
	XII.41	No mínimo um integrante da área deverá possuir certificação LPIC-1.
	XII.42	Todos os integrantes da área devem possuir conhecimentos básicos sobre os mecanismos e protocolos de monitoramento e gerência de TI (SNMP, etc.).
	XII.43	No mínimo um integrante da área deverá possuir experiência de 2 (dois) anos nas ferramentas Elasticsearch, Kibana e Grafana. Sendo capaz de criar dashboards.

**TABELA 19:** Descrição das atividades e requisitos necessários para a área especializada de Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações

#### 4.16.1.21. Área Especializada XIII – Infraestrutura Física de Data Center

- A Área Especializada em Infraestrutura de Data Center é responsável pela operação, controle e manutenção da infraestrutura física dos data center's do MTP, verificando nas ferramentas de monitoramento a ocorrência os alerta de incidentes e atuando de acordo com procedimentos pré-definidos. Será de responsabilidade da contratada o monitoramento constante dos itens de configuração que suportem os processos da contratante, gerando uma base histórica de informações.
- A Área de Infraestrutura Física de Data Center será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL 4 ou versão superior de Gerenciamento de nível de serviço; Gerenciamento de disponibilidade; Monitoramento e gerenciamento de eventos; Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de configuração de serviço; e Gerenciamento de ativos de TI.
- Os demais requisitos dessa área estão elencados na **TABELA 20** abaixo:

IDENTIFICADOR	REQUISITO	
Atividades de Negócio ou Técnicas	XIII.1	Apoiar a elaboração e manter atualizado o inventário de ativos de Tecnologia da Informação, bem como as topologias físicas de rede e infraestrutura do Data Center Nacional do MTP, em sistema usado pelo MTP, revisando-os sempre que solicitado.
	XIII.2	Identificar, propor e apoiar a execução de melhorias na Infraestrutura Física do Data Center do MTP, incluindo automação, ar condicionado, elétrica, geradores e sistema de combate a incêndio.
	XIII.3	Apoiar no monitoramento dos equipamentos de infraestrutura de <i>data center</i> , tais como: ar-condicionado, <i>nobreak</i> , sistema de detecção de incêndio e intrusos, sistema de vigilância, grupo gerador, etc.
	XIII.4	Monitorar e identificar problemas relacionados à infraestrutura física com abertura de chamados de suporte, manutenção ou garantia.
	XIII.5	Controlar o acesso e acompanhar empresas, visitantes, colaboradores e prestadores de serviços ao Data Center do MTP, observando as normas impostas pela CONTRATANTE, observando a capacidade energética, térmica e lógica do ambiente do <i>Data Center</i> do MTP.
	XIII.6	Realizar atividades de instalação física de servidores de aplicações, <i>appliances</i> e outros equipamentos dedicados ao provimento de serviços de TI na infraestrutura do Data Center.
	XIII.7	Instalar, mover e remover rack's, cabos e fibra ótica, observando a capacidade energética, térmica e lógica do ambiente do Data Center do MTP.
	XIII.8	Gerenciar salas técnicas de todos os andares dos prédios do MTP da referida contratação e realizar a devida identificação dos ativos, sistemas e sua localização.

IDENTIFICADOR	REQUISITO
XIII.9	Manter a Data Center organizado, sem cabos desordenados e espalhados, com os racks e cabeamento organizados, sem caixas no ambiente.
XIII.10	Solicitar a limpeza do ambiente de Data Center para aos setores responsáveis, quando necessário.
XIII.11	Atuar na instalação, na conexão e no reordenamento de cabos e pontos de acesso da rede local (LAN), inclusive organização de patch cords em racks, desde que tal atuação não se estenda a ações ou intervenções na rede de cabeamento lógico estruturado.
XIII.12	Realizar o controle de acesso ao Data Center, com encaminhamento de relatório semanal ou mensal do acesso para o CONTRATANTE.
XIII.13	Criação de diário de bordo, que, deverá conter cada uma das atividades que a central de monitoração exerce, detalhando e cada uma das ações que o operador ou monitorador deverá executarem caso de acionamentos, falhas ou alarmes.
XIII.14	Elaboração e manutenção de documentação que contenha todos os contatos para acionamentos, seja, de terceiros, ou de equipe própria. Tais contatos serão fornecidos pelo CONTRATANTE.
XIII.15	Acionar a empresa CONTRATADA para a manutenção do Data Center, seja preventivamente ou a partir da identificação de algum incidente, registrando e acompanhando a sua atuação.
XIII.16	Participar de reuniões junto à CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área.
Requisitos de Disponibilidade	XIII.17 As atividades relacionadas com a área deverão estar disponíveis para a CONTRATANTE, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste documento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.
Requisitos de Qualificação Técnica Qualificação Técnica	XIII.18 Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.
	XIII.19 Todos os integrantes da área devem possuir certificação ITIL 4 Foundation ou superior.
	XIII.20 No mínimo um integrante da área deve possuir certificação "Linux Professional Institute Certification - LPIC1" para exercer atividades relacionadas à configuração básica de S.O.
	XIII.21 No mínimo um integrante da área deve possuir certificação Furukawa Certified Professional ou equivalente de rede de fibra ótica e cabeamento estruturado, para exercer atividades de manuseio do cabeamento de rede.
	XIII.22 No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 05 (cinco anos) em manutenção e configuração de rede estruturada e gerenciamento de infraestrutura de ambientes de Data Center.
	XIII.23 No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de instalação, manutenção e configuração de hardware, incluindo servidores do tipo rack, instalação básica de S.O, configuração de BIOS, configuração da gerência remota de equipamentos (IPMI/ILO/IDRAC/OIT).
	XIII.24 No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de instalação e manutenção de hardware de servidores do tipo rack ou outro que a CONTRATANTE venha adquirir.

**TABELA 20:** Descrição das atividades e requisitos necessários para a área especializada de Infraestrutura Física de *Data Center*

#### 4.16.1.22. Área Especializada XIV - Serviço de *Backup* e Armazenamento de Dados

- A Área Especializada em Serviço de *Backup* e armazenamento de dados é responsável por gerenciar o armazenamento de dados. Além disso é de responsabilidade da equipe criar, gerenciar e executar o Plano de *Backup* do CONTRATANTE.
- Será responsável pela observância às recomendações e boas práticas *ITIL 4* ou versão superior de Gerenciamento de nível de serviço; Gerenciamento de disponibilidade; Gerenciamento de capacidade e desempenho; Gerenciamento de continuidade de serviço; Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de configuração de serviço; Gerenciamento de ativos de TI; Gerenciamento de implantação.
- Os demais requisitos dessa área estão elencados na **TABELA 21** abaixo:

IDENTIFICADOR	REQUISITOS
XIV.1	Administrar solução de <i>Netbackup</i> ou outra que a CONTRATANTE vir a implementar, incluindo criação, edição e remoção de políticas, <i>restore</i> e todas outras atividades referentes a <i>backup</i> .
XIV.2	Verificar realização de <i>backup</i> do sistema através de ferramentas para garantia do armazenamento de informações.
XIV.3	Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções aplicadas.
XIV.4	Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TI, inclusive em relação aos relacionamentos entre os Itens de Configuração (ICs). Garantir a consistência e a segurança das informações.
XIV.5	Propor a atualização dos recursos de <i>software</i> e <i>hardware</i> à CONTRATANTE, no tocante de suas responsabilidades.
XIV.6	Transmitir informações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de <i>software</i> , etc.
XIV.7	Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
XIV.8	Implantar processos automatizados de análise, através de monitoramento e identificação de falhas.

IDENTIFICADOR		REQUISITOS	
Atividades de Negócio ou Técnicas	XIV.9	Exercitar e simular contingências, e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos.	
	XIV.10	Executar as atividades de Requisições de Mudanças, atualizando todas as informações pertinentes.	
	XIV.11	Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos <i>softwares</i> sob sua responsabilidade.	
	XIV.12	Criar e montar de <i>LUNs (Logical Unit Number)</i> em <i>storages</i> de rede do tipo <i>SAN Fiber Channel</i> .	
	XIV.13	Apoiar a Instalação e configuração da solução de <i>Backup</i> utilizada pela CONTRATANTE nos servidores de aplicações, e suas dependências, e no ambiente de Virtualização e garantir o seu correto funcionamento.	
	XIV.14	Executar testes de restauração de dados e sistemas completos periódicos.	
	XIV.15	Executar restauração de dados e/ou sistemas completos, sempre que solicitado pela CONTRATANTE.	
	XIV.16	Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade de armazenamento de dados.	
	XIV.17	Configurar e administrar os dados armazenados da CONTRATANTE, através de análise, monitoramento e correção de problemas relacionados ao armazenamento de dados.	
	XIV.18	Instalar, administrar, operar e manter equipamentos de armazenamento de dados bem como os switches e rede SAN ou equipamentos que a CONTRATANTE venha a utilizar para armazenamento de dados.	
	XIV.19	Criar, editar e remover <i>LUNs</i> , Volumes, Agregações, Zonas do ambiente de armazenamento de dados, bem como manter relação atualizada das <i>LUNs</i> criadas com as <i>VMs</i> e ambientes que as utilizam.	
	XIV.20	Acionar suporte/ garantia dos equipamentos de armazenamento de dados junto aos fornecedores/fabricantes.	
	XIV.21	Administrar e configurar os volumes <i>NFS</i> , <i>CIFS</i> .	
	XIV.22	Verificar e tratar os erros apresentados nos equipamentos de armazenamento de dados, reverificação de discos e volumetria.	
	XIV.23	Administrar os <i>snapshots</i> e <i>checkpoints</i> dos <i>storages</i> .	
	Requisitos de Disponibilidade	XIV.24	Criar, atualizar, e acompanhar plano de <i>backup</i> , bem como executar as atividade de <i>backup</i> , considerando a Janela de <i>Backup</i> , Versionamento, Tempo de retenção, <i>Archiving</i> ou descarte, Tempo estimado para o processo de restauração e Capacidade de armazenamento necessária.
		XIV.25	Participar de reuniões junto à CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área.
XIV.26		Confeccionar relatório mensal de estatística de uso dos equipamentos de armazenamento de dados bem como propor e executar melhorias a fim de aumentar a eficiência de uso dos dados.	
Requisitos de Qualificação Técnica	XIV.27	As atividades relacionadas à área de serviço de armazenamento de dados deverão estar disponíveis para a CONTRATANTE, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.	
	XIV.28	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.	
	XIV.29	No mínimo um integrante da área deve possuir conhecimento da <i>SNIA Certified Storage Professional (SCSP)</i> .	
	XIV.30	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 03 (três) anos em ambiente virtualizado.	
	XIV.31	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividades atinentes à <i>Backup</i> (Implantação, Configuração, Administração e Criação de Políticas).	
	XIV.32	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividades atinentes à Armazenamento ( <i>Storages</i> ).	
	XIV.33	Atuar utilizando as novas funcionalidades de ferramentas de <i>backup</i> tais como: <i>backup</i> imutável, <i>MFA</i> , atribuição de papéis, anti- <i>ransomware</i> .	
	XIV.34	Atuar considerando o <i>backup</i> em nuvem.	
	XIV.35	Atuar na sanitização de <i>storages</i> , visando eliminar dados não utilizados (com autorização do CONTRATANTE), bem como sanitização e revisão dos serviços em <i>backup</i> (com autorizações e definições pelo CONTRATANTE).	

TABELA 21 - Descrição das atividades e requisitos necessários para a área especializada de Serviço de *Backup* e Armazenamento de Dados

#### 4.16.1.23. Área Especializada XV - Supervisão Nível 3 – Áreas SM, SSTI, SBAD

- A contratada deverá designar supervisor das atividades desempenhadas pela área especializada de Supervisão Nível 3 para as áreas de Serviços Microsoft (SM), Serviços de Segurança de TI (SSTI) e Serviços de *Backup* e Armazenamento de Dados (SBAD) de acordo com os requisitos da tabela abaixo. Este supervisor será responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e o CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas pelas áreas relacionadas, e não poderá ser responsável pela execução de atividades operacionais.
- Os demais requisitos dessa área estão elencados na TABELA 22 abaixo:

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
	XV.1	Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.
	XV.2	Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.
	XV.3	Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.
	XV.4	Participar de reuniões mensais com representantes do CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados.

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
Atividades e Serviços de Supervisão	XV.5	Disponibilizar os relatórios gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de prestação de serviços de TI.
	XV.6	Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação à área de Serviços de Qualidade de Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI, a partir dos chamados finalizados pelas áreas especializadas relacionadas no sistema de requisição de serviço.
	XV.7	Acompanhar e gerenciar o desempenho dos técnicos relacionados à área especializada relacionada.
	XV.8	Administrar os atendimentos seguindo a escala de prioridades, dando preferência aos assinalados como mais prioritários, de acordo com o definido neste documento.
	XV.9	Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.
	XV.10	Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para o CONTRATANTE, no caso de produtos e equipamentos da infraestrutura de TI.
	XV.11	Abrir chamados técnicos para os serviços de suporte técnico remoto das soluções de TI do CONTRATANTE.
	XV.12	Controlar o prazo de atendimento dos chamados de assistência técnica e de suporte técnico de fornecedores externos, em relação ao suporte de equipamentos de Infraestrutura de TI. Reportar ao CONTRATANTE quando os prazos máximos não forem cumpridos.
	XV.13	Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços exigidos.
	XV.14	Receber as demandas relativas às áreas especializadas de infraestrutura de TI e providenciar a execução e alocação de recursos de trabalho.
	XV.15	Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.
	XV.16	Apoiar o CONTRATANTE na implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de ITIL 4 - Análise de negócio; Gerenciamento de catálogo de serviços; Design de serviço; Gerenciamento de nível de serviço; Gerenciamento de disponibilidade; Gerenciamento de capacidade e desempenho; Gerenciamento de continuidade de serviço; Monitoramento e gerenciamento de eventos; Central de serviço; Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de requisição de serviço; Gerenciamento de problemas; Gerenciamento de Liberação; Habilitação de mudança; Validação e teste de serviço; Gerenciamento de configuração de serviço; Gerenciamento de ativos de TI; Gerenciamento de implantação; Gerenciamento de infraestrutura e plataforma; e Gerenciamento de Software.
	XV.17	Executar outros serviços correlatos à supervisão das atividades especializadas na infraestrutura de TI.
Requisitos de Disponibilidade	XV.18	As atividades relacionadas à área de serviço de armazenamento de dados deverão estar disponíveis para a CONTRATANTE, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados no Termo de Referência deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.
Requisitos de Qualificação Técnica da Supervisão	XV.19	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.
	XV.20	Todos os integrantes da área devem possuir certificação <i>ITIL 4 Managing Professional</i> ou superior.
	XV.21	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência de 5 (cinco) anos na gestão de equipes de suporte técnico (de 3º nível) de TIC, incluindo a utilização de processos de gerenciamento de serviços e processos relacionados a gerenciamento de projetos e ainda, capacidade e habilidades interpessoais para gestão de pessoas em ambiente crítico.
	XV.22	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência de 5 (cinco) anos em ferramenta ( <i>software</i> ) para registro, acompanhamento e suporte aos processos de gerenciamento de serviços.
	XV.23	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos na instalação, administração e sustentação de ambientes Windows Server 2012 ou superior; ou em atividades relacionadas à mecanismos de segurança de infraestrutura de TI, com conhecimento em tecnologias de <i>firewall</i> , <i>Antivírus</i> , <i>Proxy</i> , <i>IDS</i> , <i>SIEM</i> , <i>IPS</i> , <i>Anti-DDoS</i> , <i>Ethernet 802.1x</i> , <i>Radius</i> , <i>IPSEC VPN – Virtual Private Network (client-to-site e site-to-site)</i> , e teste de penetração, ou em atividades atinentes à Backup (Implantação, Configuração, Administração e Criação de Políticas).
	XV.24	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação <i>Scrum Foundation Professional Certificate (SFPC)</i> ou superior.
	XV.25	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação <i>Linux Professional Institute Certified Level 1 (LPIC1)</i> ou superior.

**TABELA 22:** Descrição das atividades e requisitos necessários para a área especializada de Supervisão Nível 3 – Áreas SM, SSTI, SBAD

#### 4.16.1.24. Área Especializada XVI - Supervisão Nível 3 – Áreas SBD, SSA, SOOS

- A CONTRATADA deverá designar supervisor das atividades desempenhadas pela área especializada de Supervisão Nível 3 para as áreas de Serviços de Banco de Dados (SBD), Serviços de Suporte às Aplicações (SSA) e Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores (SOOS) de acordo com os requisitos da tabela abaixo. Este supervisor será responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e o CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas pelas áreas relacionadas, e não poderá ser responsável pela execução de atividades operacionais.
- Os demais requisitos dessa área estão elencados na **TABELA 23** abaixo:

IDENTIFICADOR		REQUISITO
	XVI.1	Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.

IDENTIFICADOR	REQUISITO	
Atividades e Serviços de Supervisão	XVI.2	Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.
	XVI.3	Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.
	XVI.4	Participar de reuniões mensais com representantes do CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados.
	XVI.5	Disponibilizar os relatórios gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e de desempenho.
	XVI.6	Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação à área de Serviços de Qualidade de Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI, a partir dos chamados finalizados pelas áreas especializadas relacionadas no sistema de requisição de serviço.
	XVI.7	Acompanhar e gerenciar o desempenho dos técnicos relacionados à área especializada relacionada.
	XVI.8	Administrar os atendimentos seguindo a escala de prioridades, dando preferência aos assinalados como mais prioritários, de acordo com o definido neste documento.
	XVI.9	Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.
	XVI.10	Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para o CONTRATANTE, no caso de produtos e equipamentos da infraestrutura de TI.
	XVI.11	Abrir chamados técnicos para os serviços de suporte técnico remoto das soluções de TI do CONTRATANTE.
	XVI.12	Controlar o prazo de atendimento dos chamados de assistência técnica e de suporte técnico de fornecedores externos, em relação ao suporte de equipamentos de Infraestrutura de TI. Reportar ao CONTRATANTE quando os prazos máximos não forem cumpridos.
	XVI.13	Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços exigidos.
	XVI.14	Receber as demandas relativas às áreas especializadas de infraestrutura de TI e providenciar a execução e alocação de recursos de trabalho.
	XVI.15	Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.
	Requisitos de Disponibilidade	XVI.16
XVI.17		Executar outros serviços correlatos à supervisão das atividades especializadas na infraestrutura de TI.
XVI.18		Realizar, em ambiente de Homologação ou outro que a CONTRATANTE venha a definir, STRESS-TESTING (teste de carga/estresse) em banco de dados ou em transação on-line, por meio de simulação, para assegurar o tempo de resposta adequado e/ou garantir o acesso otimizado às bases de dados.
Requisitos de Qualificação Técnica da Supervisão	XVI.19	As atividades relacionadas à área de serviço de armazenamento de dados deverão estar disponíveis para a CONTRATANTE, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados no Termo de Referência deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.
	XVI.20	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.
	XVI.21	Todos os integrantes da área devem possuir certificação ITIL 4 <i>Managing Professional</i> ou superior.
	XVI.22	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência de 5 (cinco) anos na gestão de equipes de suporte técnico (de 3º nível) de TIC, incluindo a utilização de processos de gerenciamento de serviços e processos relacionados a gerenciamento de projetos e ainda, capacidade e habilidades interpessoais para gestão de pessoas em ambiente crítico.
	XVI.23	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência de 5 (cinco) anos em ferramenta ( <i>software</i> ) para registro, acompanhamento e suporte aos processos de gerenciamento de serviços.
	XVI.24	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos nas atividades relacionadas à administração e sustentação de banco de dados suportado pelas plataformas <i>PostgreSQL</i> ou <i>MySQL</i> ou <i>Microsoft SQL Server</i> ; ou sistemas de virtualização <i>VMWare</i> ou similares, e com gerência e orquestração de ambiente virtualizado; ou administração de sistemas operacionais Linux e servidores de aplicação Java ( <i>Tomcat, Jboss</i> ) e servidores WEB ( <i>Apache, MS-IIS</i> ).
	XVI.25	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação <i>Scrum Foundation Professional Certificate (SFPC)</i> ou superior.
	XVI.26	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação <i>DevOps Essentials Professional Certificate (DEPC)</i> ou superior.

**TABELA 23:** Descrição das atividades e requisitos necessários para a área especializada de Supervisão Nível 3 - Áreas SBD, SSA, SOOS

#### 4.16.1.25. Área Especializada XVII - Supervisão Nível 3 – Áreas RLMLD, MRSA, IFDC

- A CONTRATADA deverá designar supervisor das atividades desempenhadas pela área especializada de Supervisão Nível 3 para as áreas de Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância (RLMLD), Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações (MRSA) e Infraestrutura Física de Data Center (IFDC) de acordo com os requisitos da tabela abaixo. Este supervisor será responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e o CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas pelas áreas relacionadas, e não

poderá ser responsável pela execução de atividades operacionais.

- Os demais requisitos dessa área estão elencados na **TABELA 24** abaixo:

IDENTIFICADOR		REQUISITO	
Atividades e Serviços de Supervisão	XVII.1	Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.	
	XVII.2	Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.	
	XVII.3	Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.	
	XVII.4	Participar de reuniões mensais com representantes do CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados.	
	XVII.5	Disponibilizar os relatórios gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e de desempenho.	
	XVII.6	Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação à área de Serviços de Qualidade de Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI, a partir dos chamados finalizados pelas áreas especializadas relacionadas no sistema de requisição de serviço.	
	XVII.7	Acompanhar e gerenciar o desempenho dos técnicos relacionados à área especializada relacionada.	
	XVII.8	Administrar os atendimentos seguindo a escala de prioridades, dando preferência aos assinalados como mais prioritários, de acordo com o definido neste documento.	
	XVII.9	Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.	
	XVII.10	Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para o CONTRATANTE, no caso de produtos e equipamentos da infraestrutura de TI.	
	XVII.11	Abrir chamados técnicos para os serviços de suporte técnico remoto das soluções de TI do CONTRATANTE.	
	XVII.12	Controlar o prazo de atendimento dos chamados de assistência técnica e de suporte técnico de fornecedores externos, em relação ao suporte de equipamentos de Infraestrutura de TI. Reportar ao CONTRATANTE quando os prazos máximos não forem cumpridos.	
	XVII.13	Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços exigidos.	
	XVII.14	Receber as demandas relativas às áreas especializadas de infraestrutura de TI e providenciar a execução e alocação de recursos de trabalho.	
	XVII.15	Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.	
	Requisitos de Disponibilidade	XVII.16	Apoiar o CONTRATANTE na implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de ITIL 4-Análise de negócio; Gerenciamento de catálogo de serviços; Design de serviço; Gerenciamento de nível de serviço; Gerenciamento de disponibilidade; Gerenciamento de capacidade e desempenho; Gerenciamento de continuidade de serviço; Monitoramento e gerenciamento de eventos; Central de serviço; Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de requisição de serviço; Gerenciamento de problemas; Gerenciamento de Liberação; Habilitação de mudança; Validação e teste de serviço; Gerenciamento de configuração de serviço; Gerenciamento de ativos de TI; Gerenciamento de implantação; Gerenciamento de infraestrutura e plataforma; e Gerenciamento de Software.
		XVII.17	Executar outros serviços correlatos à supervisão das atividades especializadas na infraestrutura de TI.
Requisitos de Qualificação Técnica da Supervisão	XVII.18	As atividades relacionadas à área de serviço de armazenamento de dados deverão estar disponíveis para a CONTRATANTE, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados no Termo de Referência deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.	
	XVII.19	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.	
	XVII.20	Todos os integrantes da área devem possuir certificação ITIL 4 Managing Professional ou superior.	
	XVII.21	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência de 5 (cinco) anos na gestão de equipes de suporte técnico (de 3º nível) de TIC, incluindo a utilização de processos de gerenciamento de serviços e processos relacionados a gerenciamento de projetos e ainda, capacidade e habilidades interpessoais para gestão de pessoas em ambiente crítico.	
	XVII.22	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência de 5 (cinco) anos em ferramenta (software) para registro, acompanhamento e suporte aos processos de gerenciamento de serviços.	
	XVII.23	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos na administração de ambiente de rede IP e MPLS, roteadores, gateway de voz, switches, VLAN, redes wireless, segurança de redes, endereçamento e roteamento IP, protocolos autônomos de roteamento e implantação de QoS em redes corporativas.	
	XVII.24	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação Scrum Foundation Professional Certificate (SFPC) ou superior.	
	XVII.25	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação Cisco Certified Network Associate (CCNA), exame 200-301.	

**TABELA 24:** Descrição das atividades e requisitos necessários para a área especializada de Supervisão Nível 3 – Áreas RLMLD, MRSA, IFDC

4.16.1.26. Todos os requisitos descritos neste documento deverão ser atendidos pela CONTRATADA. Para os requisitos que não tenham sido previstos na relação, terá o prazo de 30 (trinta) dias para se adequar. Alteração de requisitos de qualificação técnica a Contratada terá 90 (noventa) dias para adequação.

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

4.16.1.28. As novas atividades devem atender aos mesmos indicadores de níveis de prestação de serviços de TI obrigatórios previstos.

4.16.1.29. A CONTRATADA deverá implementar o *CMDB (Configuration Management Database/Banco de dados do Gerenciamento de Configuração)*, de todos os itens de configuração descritos no documento, integrado à ferramenta *ITSM* no prazo máximo de 180 dias após a assinatura do contrato.

4.16.1.30. Os profissionais que apresentarem certificação para uma determinada área especializada, só poderão atuar nessa área, de forma a evitar que fiquem sobrecarregados com funções de várias áreas e atuem de forma precária na prestação dos serviços objeto desta contratação.

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

4.16.1.32. A CONTRATADA deverá apresentar todos os certificados e cursos requeridos até 3 meses após a assinatura do contrato, para adequação de todas as certificações dos perfis profissionais, de acordo com a programação definida pela CONTRATANTE.

#### 4.16.2. Requisições de Mudanças

4.16.2.1. As mudanças no ambiente computacional serão formalizadas por meio de Requisições de Mudanças (RDMs) a serem submetidas pelas áreas de TI deste Ministério, acompanhadas e geridas pelo Líder do Processo da CONTRATADA e aprovadas (finalizadas) formalmente pela área competente do CONTRATANTE.

4.16.2.2. As RDMs devem ser implementadas com níveis adequados de segurança, eficiência e efetividade. Considerando que as tarefas que compõem as RDMs serão passíveis de previsão e planejamento ajustado à capacidade da CONTRATADA, bem como as janelas de manutenções do CONTRATANTE, as atividades *outickets* que compõem os planos terão sempre *NMSE* (Níveis Mínimos de Serviços Exigidos) de máxima severidade ou máximo impacto.

4.16.2.3. As mudanças devem ser executadas nos horários definidos e autorizados pela CONTRATANTE (janelas de mudança), e previamente acordadas com as áreas solicitantes ou de negócio (área fim) e com a CONTRATADA, pois podem envolver intermitências e indisponibilidades no ambiente de TIC. Vale ressaltar que durante o período registrado das mudanças não devem ser contabilizados os tempos para apuração de disponibilidade nos serviços ou ativos registrados.

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

4.16.2.5. O Tempo Máximo para Solução das Requisições de Mudanças será definido pelo CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA propô-lo, inicialmente.

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

4.16.2.7. As RDMs Planejadas tem por objetivo o atendimento de eventuais demandas/necessidades da CONTRATANTE, que podem ser caracterizadas por melhoria no ambiente, manutenção dos procedimentos de trabalho do MTP, evolução e/ou implantação de Itens de Configuração que constituem um serviço de infraestrutura de TI.

4.16.2.8. Para garantir a execução efetiva do processo de gerenciamento de Mudança, deve haver uma equipe responsável e especializada no processo, formada por profissionais qualificados para suportar os Serviços de TIC, que pode ser delegada a consultores e colaboradores terceirizados conforme o interesse da Administração. Além disso, a ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC – *ITSM* – deve ser otimizada para suportar o processo.

4.16.2.9. Vale ressaltar ainda que as RDMs envolvem as diversas áreas e atividades de infraestrutura de TIC, incluindo: instalação de novas versões de sistemas (*deploy*), trocas de componentes e recursos de *hardware*, alterações de *Domain Names (DNS)*, atualizações de certificados, *backup e restore* de banco de dados (*dumps*), mudança volumosa de locais de *desktops*, atualizações nas Aplicações (Ex.: SEI), organização de ambiente do *Data Center*, readequação de recursos de virtualização, implantação de certificado para aplicações, criação de ambiente para atender a uma aplicação ou unidade, apoio na troca de equipamentos de *switches e firewalls*, *upgrade* e migração de *SGBDs* (Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados), criação de repositório de arquivos, implementação do catálogo de *softwares* e rotinas da atualização de *softwares*, migração de caixas de e-mail, entre outros.

4.16.2.10. **TIPOS DE RDMs** – As RDMs são divididas em três tipos, (1) planejada, (2) padrão ou (3) emergencial, compreendidas da seguinte forma:

- **(1) RDM Planejada:** Qualquer mudança nos Serviços de TIC e outros Itens de Configuração, que não se enquadre como uma mudança do tipo padrão ou emergencial. A RDM do tipo Planejada deve conter os diversos requisitos necessários para a execução; deve ser discutida e aprovada pelas respectivas áreas de Infraestrutura do TI do MTP que serão impactadas com a mudança; deve ser executada somente fora do horário de expediente (após as 19h ou finais de semana), de acordo com as janelas de manutenções definidas pelo CONTRATANTE.
- **(2) RDM Emergencial** Toda mudança que for registrada visando sua execução fora dos dias e horas do Calendário de Mudança Planejada, sendo que as RDMs podem ser registradas posterior ou em paralelo a execução da Mudança. A RDM emergencial se enquadra nas seguintes situações: Uma mudança for necessária para a resolução de indisponibilidade nos Serviços de TIC ou em um ou mais Itens de Configuração (ICs), devendo ser executada imediatamente ou o quanto antes, dentro ou fora do horário de expediente; São exemplos de situações de RDMs Emergenciais: quando a necessidade de executar a mudança envolver perdas financeiras significativas para a organização; quando a necessidade de executar a mudança envolver grandes danos e impactos negativos à imagem da organização; quando a necessidade de executar a mudança envolver a correção de erros em funcionalidades de Serviços de TIC e outros Itens de Configuração que estejam impactando negativamente o negócio.
- **(3) RDM Padrão:** Uma mudança padrão tem a finalidade de simplificar o processo de análise, aprovação e execução das requisições e trata-se de mudança pré-aprovada e de baixo risco. Para uma mudança ser executada como "padrão", ela deve atender aos seguintes requisitos: ter sido executada pelo menos 01 (uma) vez como "Planejada" e ter passado pela revisão pós-implantação, sendo considerada como realizada com sucesso e sem ressalvas; os horários são pré-estabelecidos pelo CONTRATANTE e podem ser

executadas, dentro ou fora do horário de expediente; As atividades da mudança devem ser as mesmas e com os tempos de execução semelhantes; ter um modelo de mudança definido, aprovado e configurado na ferramenta de *ITSM*. Mudanças de baixo risco, consideradas simples e rotineiras, comumente executadas, poderão se tornar padrão se apresentada e aprovadas pelas respectivas áreas de Infraestrutura de TIC e do Negócio impactadas.

- 4.16.2.11. As Requisições de Mudanças devem estar em conformidade com as práticas da biblioteca *ITIL 4* ou versão superior.
- 4.16.2.12. Nas Requisições de Mudanças incidirão glosas conforme as definidas na tabela de Termo de Serviço (TRS).
- 4.16.2.13. Ao final da execução das Requisições de Mudanças pela CONTRATADA, esta deverá realizar a atualização no *Configuration Management Data Base (CMDB)* \Banco de dados do Gerenciamento de Configuração, dos Itens de Configuração (ICs) modificados ou incluídos, bem como atualizar a relação entre os ICs, caso a mudança venha a afetá-los. A não atualização do *CMDB* pela CONTRATADA implicará em falta e ensejará a aplicação das penalidades previstas.
- 4.16.2.14. A CONTRATADA deverá realizar verificação da qualidade dos serviços gerados antes de sua entrega, cabendo ao CONTRATANTE também realizar a verificação da qualidade com vistas ao aceite dos produtos.
- 4.16.2.15. Mesmo uma demanda de serviço já fechada poderá ser objeto de auditoria pelo CONTRATANTE ou a seu comando e, no caso de observadas incorreções, será aberta nova demanda de serviço, para ajustes nos produtos e serviços entregues. Esses registros serão realizados em relatório de auditoria a ser anexado à nova demanda de serviço.
- 4.16.2.16. A CONTRATADA, para toda demanda de serviço recebida, deverá gerar os artefatos encomendados de acordo com os respectivos cronogramas, entregando produtos dentro dos padrões de qualidade e de compatibilidade técnica, conforme as metodologias, procedimentos, métodos e padrões do CONTRATANTE ou por ele indicados.
- 4.16.2.17. Em hipótese alguma a CONTRATADA poderá justificar o não atendimento satisfatório dos níveis de serviços mínimos dos demais serviços por estar executando atividades no âmbito de qualquer Requisição de Mudança.
- 4.16.2.18. A CONTRATADA deverá propor melhoria no ambiente do MTP mensalmente no Relatório mensal de execução de Requisições de Mudanças, ou sempre que necessário, visando a adoção das melhores tecnologias disponíveis no mercado. Sempre que a CONTRATADA entender ser necessário o planejamento da execução de uma atividade, ela poderá sugerir e apresentar um plano para a sua execução no próximo período mensal, para aprovação do CONTRATANTE. Caso o plano seja aprovado, o CONTRATANTE deverá proceder com a criação da Demanda de Serviço autorizando formalmente a sua execução. Se o plano mensal de execução não for aprovado, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários até que o CONTRATANTE aprove o plano. O plano de execução deverá conter o detalhamento das tarefas a serem executadas, o responsável por cada tarefa, e as suas datas previstas de início e conclusão. Durante a execução mensal, todas as tarefas relativas às Requisições de Mudanças deverão ser devidamente registradas na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI (*ITSM*).
- 4.16.2.19. A execução financeira das demandas via Requisições de Mudanças faz parte da Contratação de Preço Fixo, a qual é paga mensalmente à CONTRATADA e serão utilizadas no controle das entregas para avaliação de possíveis glosas e sansão contratuais.

#### 4.16.3. Características da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI (Ferramenta *ITSM*)

- 4.16.3.1. A Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC utilizada atualmente pelo CONTRATANTE é a *Marval MSM*, ferramenta que possui 16 processos do *ITIL v3* habilitados para uso, conforme a [Pink Verify Itil v3](#). A *Marval MSM* foi disponibilizada e custeada pela CONTRATADA, sendo que no novo contrato a **disponibilização da nova ferramenta será de responsabilidade da vencedora do certame**. Cabe salientar que a ferramenta *Marval MSM* não consta do rol das ferramentas com a certificação *PinkVERIFY™ Certified ITIL® 4 Toolsets* para o *ITIL 4*.
- 4.16.3.2. Os processos em TI são de suma importância para a garantia da entrega de serviços com a qualidade e padrões previamente definidos. São eles que fazem com que os serviços sejam impessoais, ou seja, independente de quem executará os trabalhos, serão realizadas as mesmas atividades, avaliados os mesmos parâmetros, produzidos os mesmos artefatos, gerenciados pelo mesmo conjunto de indicadores. Com este nível de padronização dos trabalhos, as solicitações de serviços tornam-se mais previsíveis, possibilitando que as soluções sejam implementadas com alto grau de precisão e controle.
- 4.16.3.3. Os processos da biblioteca de boas práticas *ITIL* são a base do modelo de execução desta contratação visando a obtenção do alto grau de precisão e controles desejados, sendo que os processos para os quais foram solicitadas as certificações *PinkVERIFY™* são aqueles que são fundamentais para os resultados de qualidade, maturidade e de melhoria esperados, e que são fortemente inter-relacionados. Em alguns casos chegam a apresentar interdependência ou são pré-requisitos de outros. A solução de *Software de IT Service Management (ITSM)* para Gerenciamento de Serviços de TI, deve possuir certificação [PinkVERIFY™ Certified ITIL® 4 Toolsets](#), concedida pela empresa *Pink Elephant*, atestando estar em conformidade com pelo menos 9 das 13 práticas da biblioteca de boas práticas *Information Technology Infrastructure Library (ITIL) 4*:

- **Gestão do Conhecimento (KM = Knowledge Management)**

- A Gestão do Conhecimento é uma prática de suma importância como forma de preservar para o MTP o conhecimento adquirido nas prestações de serviços de TI. Neste contexto, a proposta apresentada na biblioteca de boas práticas *ITIL 4* se mostrou ideal como método de criação, armazenamento e recuperação do conhecimento.
- Por ser uma prática utilizada por todas as outras práticas do *ITIL 4*, a Gestão do Conhecimento tem como meta principal certificar-se que a informação certa (confiável e íntegra) é entregue à pessoa correta (desde o atendente até o presidente) e no tempo hábil (tempestivamente) para que ela possa tomar decisões.
- Parece que se trata de uma prática simples e bastante óbvia, mas na prática, a realidade é outra. Existe muita dificuldade em fazer com que seja de fato implementado e que produza os resultados esperados. O principal ponto de atenção, para que o sucesso de sua implementação e operação está na criação dos métodos e na utilização de ferramentas adequadas de forma que a informação possa ser disseminada de forma eficiente.
- Existem uma série de ferramentas que prometem o máximo de eficiência e qualidade no que diz respeito à disseminação de informação, mas produzem apenas grandes volumes de informações irrelevantes que são tão nocivas quanto a não disseminação de informações. Assim, para que a ferramenta possa agir de acordo com o objeto do contrato e as definições estabelecidas pela CONTRATADA, e não o contrário, este processo é requerido pelo MTP, sendo que a solução de *software*, a ser adotada, deverá possuir certificação *PinkVERIFY™*, conforme os requisitos e prazos previstos no Termo de Referência, para prática de Gestão do Conhecimento (*Knowledge Management*) e todas as suas funcionalidades relacionadas à prática deverão

ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

- **Gerenciamento de Catálogo de Serviços (SCM = Service Catalog Management)**

- O Catálogo de Serviços, conforme definido pela [ITIL](#), “é um subconjunto do Portfólio de Serviços da Organização, que consiste de todos os serviços ativos e aprovados que podem ser oferecidos aos atuais e futuros clientes da organização. É, ainda, uma virtual projeção da capacidade do provedor de serviços de TI de entregar valor para seus clientes (Office of Government Commerce, 2007)”.
- Dificilmente uma área de TI conseguirá manter a qualidade e a credibilidade, tão fundamental e necessária para o seu dia a dia, sem uma definição bem estruturada dos serviços que presta a seus usuários ou clientes.
- Um grande aliado dos processos nas organizações, tenham elas a TI como atividade fim ou não, é o Gerenciamento de Nível de Serviço, que prevê a função do catálogo de serviços como pilar na implantação da gestão de serviços de TIC. Trata-se da estratificação dos serviços ofertados por uma área ou empresa em que se delimita o que pertence e o que não pertence ao escopo, bem como os elementos que compõem aquela entrega (tempo de atendimento, custo do serviço, cliente e a pessoa ou departamento responsável pela manutenção do serviço, entre outros).
- Os principais benefícios que se espera obter com a implementação do processo de Gerenciamento do Catálogo são:
  - O serviço em TI terá qualidade maior e sofrerá menos interrupção. Por conseguinte, a produtividade dos usuários da TI será aperfeiçoada;
  - Os recursos da equipe de TI serão usados de forma mais eficiente;
  - A TI será responsável pelo alinhamento dos serviços com a satisfação e expectativas dos usuários ;
  - O serviço fornecido poderá ser medido de forma mais eficiente;
  - A percepção da TI e de sua organização será melhorada;
  - Propiciará melhor gerenciamento de custos com a prestação de serviço.
- A disponibilização do catálogo aos usuários finais permitirá elencar os serviços que serão entregues, o que é primordial para o gerenciamento de serviços. Ocorre também que a especificação dos serviços pode prover uma visão geral de tudo que é entregue e dessa forma compreender com mais clareza, quais serviços possuem maior criticidade no ambiente; prover oportunidades de novos serviços; apoiar a gestão de incidentes; e apoiar no controle de mudanças. Todavia, para que estes resultados sejam obtidos, esta prática se faz necessária e requerida pelo MTP, sendo que a solução de *software*, a ser adotada, deverá possuir certificação *PinkVERIFY™*, conforme os requisitos e prazos previstos no Termo de Referência, para a prática de Gerenciamento do Catálogo de Serviços (*Service Catalog Management*) e todas as suas funcionalidades relacionadas ao processo deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

- **Gerenciamento de Nível de Serviço (SLM = Service Level Management)**

- É responsável por garantir que todas as práticas do gerenciamento de serviço de TI, acordos de nível operacional e contratos de apoio, sejam adequados para as metas de nível de serviço acordadas. A prática de gerenciamento de nível de serviço monitora e reporta os níveis de serviço, mantém revisões de serviço regulares com os clientes e identifica melhorias requeridas.
- Cabe à prática de Gerenciamento de Nível de Serviço planejar, coordenar, desenhar, acordar, monitorar e divulgar os resultados de um Acordo de Nível de Serviço, além de garantir que os níveis de serviços acordados sejam entregues no presente e no futuro.
- Dentre suas atividades, merecem destaques e são relevantes aos interesses da CONTRATANTE as seguintes:
  - Definir, documentar, acordar, monitorar, medir, reportar e rever os níveis de serviços providos;
  - Prover e melhorar o relacionamento e comunicação com o negócio e com os fiscais técnicos;
  - Garantir a existência de metas específicas e mensuráveis para todos os serviços de TI;
  - Monitorar e melhorar a satisfação dos clientes;
  - Garantir a implantação de medidas proativas, visando a melhora dos serviços.
- Caso sejam observadas lacunas nas entregas de serviços de TI, o processo de Gerenciamento de Níveis de Serviço deverá oferecer um parecer sobre a causa dessa lacuna e os detalhes sobre quais ações estão sendo tomadas para que a lacuna deixe de existir.
- O Gerenciamento de Nível de Serviço é um processo vital para a prestação de serviços de TI da CONTRATANTE a seus usuários, pois garante que os requisitos de níveis de serviço sejam definidos, acordados, monitorados, relatados e melhorados continuamente, sempre com foco na necessidade da área de negócio.
- Com a implementação deste processo a CONTRATANTE objetiva aproximar ainda mais sua área de TIC da área de negócios; demonstrar melhor o valor dos serviços da TIC; melhorar o conhecimento e a entrega dos serviços prestados; e definir e melhorar os níveis de serviços a serem cobrados dos fornecedores.
- Para tal, esta prática é requerida pelo MTP, sendo que a solução de *software*, a ser adotada, deverá possuir certificação *PinkVERIFY™*, conforme os requisitos e prazos previstos neste TR, para a prática de Gerenciamento do Nível de Serviço (*Service Level Management*) e todas as suas funcionalidades relacionadas à prática deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

- **Central de Serviço (SD = Service Desk)**

- O antigo *Help Desk* na *ITIL 4* ganhou a nomenclatura de Central de Serviços. O propósito da prática Central de Serviço é capturar as demandas por resolução de incidentes e requisições de serviço, funcionando como canal de entrada, e ponto único de

contato para o provedor de serviço com todos os seus usuários. Até o ITIL v3 ela era considerada como uma função. Agora, ela se transformou em uma prática e possui como objetivo a entrega de valor aos usuários da instituição.

- A prática Central de Serviço exige um profissional de conhecimentos avançados (*hard skill*) e com competência (*soft skill*) até maior do que outros profissionais que trabalham nas operações de segundo nível e terceiro nível.
  - A Central de Serviços é definida como um caminho claro para que os usuários possam reportar problemas, encaminhar perguntas, requisições, procedendo ao reconhecimento e classificação, e assumindo a propriedade e as ações necessárias. Com o aumento da automação e a remoção gradual de questões técnicas, o foco da Central de Serviços é oferecer suporte a “pessoas e negócios”, em vez de simplesmente tratar de questões técnicas, tornando-se uma parte vital de qualquer operação de serviço.
  - Como apenas a prática da Central de Serviços realiza o primeiro atendimento e realiza a ligação empática e informada entre a CONTRATADA e os usuários do MTP, esta prática se faz necessária aos interesses da CONTRATANTE e, portanto, é requerida, sendo que a solução de *software*, a ser adotada, deverá possuir certificação *PinkVERIFY™*, conforme os requisitos e prazos previstos neste TR, para a prática de Central de Serviço (*SD = Service Desk*) e todas as suas funcionalidades deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.
- **Gerenciamento de Incidentes (IM = Incident Management)**
    - O objetivo da prática de Gerenciamento de Incidentes é restabelecer a operação normal do serviço ou do ativo de TIC no qual ocorreu o incidente, o mais rápido possível, cumprindo o Acordo de Nível de Serviços.
    - Tal qual ocorre com as práticas envolvidas no Cumprimento de Requisitos, as práticas de atendimento, gerenciamento e tratamento dos incidentes reportados, também são executadas em conformidade a *ITIL 4* e são registrados e gerenciados através de solução de *software* com certificação *PinkVERIFY™* para Gerenciamento de Incidentes.
    - Objetivando manter e melhorar a qualidade, conformidade e maturidade dos processos já existentes, esta prática é requerida, sendo que a solução de *software*, a ser adotada, deverá possuir certificação *PinkVERIFY™*, conforme os requisitos e prazos previstos neste TR, para a prática de Gerenciamento de Incidentes (*Incident Management*) e todas as suas funcionalidades deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.
  - **Gerenciamento de Requisição de Serviço (SRM = Service Request Management)**
    - O objetivo desta prática é executar as solicitações de serviços corriqueiras feitas pelos usuários da TIC, seja para um esclarecimento de dúvidas, auxílio técnico operacional ou adição de novas funcionalidades, que não seja uma falha.
    - A prática deve ser gerenciada e controlada, segundo o princípio da eficiência e economicidade, e em conformidade com as boas práticas da biblioteca *ITIL 4*. As requisições deverão ser registradas e acompanhadas pela Central de Atendimento aos Usuário (CAU), responsável pelos Suporte de 1º Nível, durante todo o seu ciclo de vida.
    - Objetivando manter e melhorar a qualidade, conformidade e maturidade das práticas já existentes, esta prática é requerida, sendo que a solução de *software*, a ser adotada, deverá possuir certificação *PinkVERIFY™*, conforme os requisitos e prazos previstos neste TR, para a prática de Gerenciamento de Requisição de Serviço (*Service Request Management*) e todas as suas funcionalidades relacionadas ao processo deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.
  - **Gerenciamento de Problemas (PM = Problem Management)**
    - A prática de Gerenciamento de Problemas previne ocorrências de incidentes repetitivos ou desconhecidos. Um problema pode ter vários incidentes associados. Destarte, após a solução de contorno encontrada para o incidente, é necessário abrir um registro de problema para que seja encontrada uma solução definitiva.
    - Os objetivos da prática de Gerenciamento de Problemas são:
      - Encontrar a causa raiz do problema e aplicar uma solução definitiva para sua resolução;
      - Administrar base de conhecimento de erros conhecidos e suas soluções de tratamento.
    - Para que a CONTRATANTE tenha as práticas de gerenciamento de problemas aderente integralmente às práticas *ITIL 4* e construa sua base de conhecimento de erros conhecidos, é necessário que a solução a ser adotada possua fluxos de trabalho e recursos de gerenciamento de problemas fortemente integrados com os processos de gerenciamento de incidentes, mudanças, itens de configuração, base de conhecimento, dentre outros.
    - Como o Gerenciamento de Problemas é o ponto central da solução de definitiva de incidentes desconhecidos ou repetitivos, a sua correta operacionalização e aderência aos processos *ITIL* implicará, em curto e médio prazo, em significativa melhoria dos serviços e redução imediata dos custos de manutenção da infraestrutura TIC. Entretanto, para que os resultados esperados sejam alcançados, esta prática é requerida, sendo que a solução de *software*, a ser adotada, deverá possuir certificação *PinkVERIFY™*, conforme os requisitos e prazos previstos neste TR, para a prática de Gerenciamento de Problemas (*Problem Management*) e todas as suas funcionalidades relacionadas deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.
  - **Monitoramento e Gerenciamento de Eventos (MEM = Monitoring and Event Management)**
    - Um evento de TI pode ser definido como uma ocorrência ou mudança de estado que possui relevância para o gerenciamento de um serviço de TI ou IC. Muitos eventos acontecem no ambiente da TI, sendo que a sua detecção pode ser realizada de forma automatizada, através de ferramentas especializadas em monitoração da infraestrutura de TIC, ou de forma manual, mediante reporte dos usuários da TIC ou das áreas dedicadas à sustentação da infraestrutura de TIC.
    - Esta prática é fundamental para a operacionalização e monitoração da infraestrutura de TI. Também é necessário à Central de Serviços, responsável pelo Suporte de 1º Nível e pelos registros dos eventos reportados pelos usuários, bem como para as áreas de Suporte de 3º Nível que registram os eventos que detectam durante suas atividades de sustentação da infraestrutura.

- Para que a CONTRATANTE possa ampliar e melhorar sua capacidade de identificar e mapear quais eventos estão ocorrendo em sua infraestrutura, categorizá-los e agrupá-los por causa e efeitos, definir quais eventos são relevantes e estabelecer processos e procedimentos adequados à sua realidade (que subsidiarão a construção de base de conhecimento e as tomadas de decisões sobre as ações e padronizações nos atendimentos de requisições de serviços e de mudanças, bem como nos tratamento de incidentes e problemas), é fundamental que a prática de Gerenciamento de Eventos esteja implementada em todos os níveis de suporte.
  - Devido ao relacionamento e integração que tem com os processos *ITIL* de Gerenciamento de Incidentes e de Problemas, bases desta contratação, este processo deve ser obrigatório, sendo que a solução de *software*, a ser adotada, deverá possuir certificação *PinkVERIFY™*, conforme os requisitos e prazos previstos neste TR, para prática de Monitoramento e Gerenciamento de Eventos (*Monitoring and Event Management*) e todas as suas funcionalidades deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.
- **Habilitação de Mudança (CE = Change Enablement)**
    - É por meio da prática de Habilitação de Mudanças que todas as implementações e alterações na infraestrutura de TI serão analisadas e planejadas para que se tenha o menor risco e impacto.
    - A prática de Habilitação de Mudança tem os seguintes objetivos:
      - Responder aos requerimentos de mudanças necessárias nos serviços, maximizando valor e reduzindo incidentes, rupturas e retrabalhos;
      - Responder às solicitações de negócio e de TI para mudanças que alinharão os serviços com as necessidades do negócio; e
      - Assegurar que qualquer mudança seja registrada, planejada, priorizada, avaliada, testada, autorizada, implementada, gerenciada, revisada, auditada e controlada em conformidade com as boas práticas do *ITIL 4*. Consequentemente, toda mudança deve gerar uma atualização na *CMDB*.
    - Uma proposta de mudança inclui elementos formalizados e detalhados que devem ser registrados. Toda alteração no ambiente de TI, por menor que seja, deve ser formalizada através de uma Requisição de Mudanças (RDM).
    - Para esta contratação a prática de Habilitação de Mudanças deverá utilizar métodos e procedimentos padronizados em conformidade com práticas do *ITIL 4*. Estes métodos e procedimentos devem ser utilizados de acordo com as definições e processos adotados pela CONTRATANTE para avaliar, aprovar, implantar e revisar todas as mudanças na infraestrutura TI, consolidando e priorizando as mudanças de maneira eficiente, a fim de minimizar o impacto relacionado aos serviços e aos usuários.
    - Para garantir que as mudanças sejam realizadas adequadamente, através da solução de *software* adotada, a CONTRATANTE exigirá que as práticas estejam intrinsecamente ajustadas à Habilitação de Mudanças da biblioteca *ITIL 4*, base desta contratação.
    - Para que os objetivos da Habilitação de Mudanças sejam alcançados, nos padrões estabelecidos neste instrumento, esta prática é requerida, sendo que a solução de *software*, a ser adotada, deverá possuir certificação *PinkVERIFY™*, conforme os requisitos e prazos previstos neste TR, para a prática de Habilitação de Mudança (*Change Enablement*) e todas as suas funcionalidades deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.
- **Gerenciamento de Ativos de TI (IAM = IT Asset Management)**
    - A prática de Gerenciamento de Ativos de TI é a base dos processos de Gerenciamento de Serviços de TIC e tem os seguintes objetivos:
      - Dar suporte e prover informações a todas as práticas de Gerenciamentos de Serviços.
      - Definir e controlar os componentes de serviços e infraestrutura, mantendo informações precisas da configuração.
      - Suportar os objetivos e os requerimentos de controle dos clientes e do negócio.
      - Otimizar os ativos do serviço, as configurações de TI, as capacidades e os recursos.
    - Nenhuma organização pode ser eficiente sem gerenciar seus ativos da forma correta, principalmente os que são vitais para manter a operação dos processos de negócio em funcionamento. Neste contexto, a prática de Gerenciamento de Ativos de TI é a base de apoio e informações que irão sustentar os demais processos de Gerenciamento de Serviços de TI.
    - Para manter a infraestrutura de TI em funcionamento e gerenciar as informações e os relacionamentos existentes, é necessária uma infinidade de registros de Itens de Configuração (IC, qualquer componente que precisa ser configurado). Essa tarefa é complexa, requer o uso de uma ferramenta especializada e a criação de um extenso e complexo Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (*Configuration Management DataBase - CMDB*).
    - Além de prover o repositório centralizado, identificação, registro, controle e a verificação de todos os Ativos de Serviço e IC's como (*Hardware, Software* e Documentação), incluindo as versões, componentes e interfaces, a prática de Gerenciamento de Ativos de TI também deve ser capaz de identificar e rastrear as alterações não autorizadas nos ativos e itens de configuração e manter o *CMDB* sempre atualizado e preciso.
    - Esta prática é responsável por gerenciar o repositório e prover informações de todos os Ativos de Serviço e IC's como (*Hardware, Software* e Documentação), este é requerido, sendo que a solução de *software*, a ser adotada, deverá possuir certificação *PinkVERIFY™*, conforme os requisitos e prazos previstos no Termo de Referência, para a prática de Gerenciamento de Ativos de TI (*IT Asset Management*) e todas as suas funcionalidades deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.
- **Gerenciamento de Disponibilidade (AM = Availability Management)**

- O Gerenciamento da Disponibilidade é a prática responsável por garantir que os serviços de TIC atendam às necessidades atuais e futuras de disponibilidade do negócio de uma maneira mais efetiva com custo adequado. Garante que todos os processos, infraestruturas, ferramentas e papéis de TI sejam adequados para as metas de nível de serviço acordadas para disponibilidade, se preocupando sempre com o desenho, a implementação, as métricas e o gerenciamento da disponibilidade da infraestrutura de TI.
  - É comum esperar que a infraestrutura de TI esteja 100% disponível. Mas é necessário saber a que custo, se é viável ou se os benefícios justificam os custos. É de se esperar que os Serviços Críticos de TI tenham 99,99999% de disponibilidade, 24 horas por dia, 7 dias por semana. Mas quais dentre todos os serviços prestados pela TIC devem ser considerados críticos para a realidade da organização. É a prática do Gerenciamento da Disponibilidade que irá ajudar a responder este tipo de questão, de forma a produzir informações que mostrem quais os benefícios e custos necessários para se ter a disponibilidade desejada, bem como quais serviços são os mais relevantes para a organização.
  - Também é responsabilidade da prática de Gerenciamento de Disponibilidade o controle e gestão dos serviços prestados por fornecedores da CONTRATANTE, de forma a garantir a disponibilidade dos serviços desejados, através de Acordos de Nível Operacional (ANO).
  - Cabe ao Gerenciamento de Disponibilidade definir, analisar, planejar, medir e melhorar todos os aspectos da disponibilidade de serviços de TI. Em outras palavras, é sua responsabilidade:
    - Planejar a disponibilidade;
    - Identificar funções vitais e Pontos únicos de Falha;
    - Requisitar mudanças para manutenções preventivas;
    - Interagir com o Gerenciamento da Capacidade;
    - Monitorar a disponibilidade;
    - Utilizar técnicas proativas e reativas para a análise de da disponibilidade;
    - Fornecer relatórios sobre a disponibilidade dos serviços;
    - Revisar a disponibilidade dos serviços;
    - Entender o porquê de o serviço ter ficado parado (pode utilizar o Gerenciamento de Problemas como auxílio a esta tarefa).
  - Como apenas a prática de disponibilidade possui a competência de avaliar e relatar a disponibilidade atual dos serviços, assim como planejá-la, aliada ao fato de que é responsável pelo controle dos serviços de TI prestados por outros fornecedores da CONTRATANTE, este processo se faz necessário e requerido, sendo que a solução *desoftware*, a ser adotada, deverá possuir certificação *PinkVERIFY™*, conforme os requisitos e prazos previstos neste TR para a prática de Gerenciamento de Disponibilidade (*Availability Management*), e todas as suas funcionalidades relacionadas à prática deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.
- **Gerenciamento de Continuidade de Serviço ( SCTM = Service Continuity Management )**
    - A prática de Gerenciamento de Continuidade do Serviço de TIC é frequentemente confundido com o Gerenciamento de Disponibilidade. Todavia, o diferencial fica claro quando se analisa o foco de cada prática. Enquanto o Gerenciamento de Disponibilidade tem o foco de suas atividades voltado para a manutenção de níveis de disponibilidade para os serviços em operação, o Gerenciamento de Continuidade garante uma estrutura de retorno, caso aqueles deixem de estar disponível (em nível definitivo/drástico ou desastroso).
    - Dentre as atividades do processo de Gerenciamento de Continuidade, merecem destaque as seguintes:
      - Definir política de gestão de continuidade dos serviços de TI;
      - Definir os requisitos mínimos para a estrutura de retorno, em caso de paradas dos serviços de TI;
      - Analisar riscos de desastres com os serviços de TI e reduzi-los ou transferi-los para um terceiro;
      - Desenvolver um plano de continuidade conforme as necessidades da organização;
      - Planejar estruturas de retorno;
      - Planejar e conscientizar a organização para situações de gravidade;
      - Realizar testes, auditoria, controle e gestão de mudanças na estrutura de retorno.
    - Como apenas a prática de continuidade possui o foco e a preocupação com os riscos de paradas graves/desastrosas, e com a estruturação do retorno dos serviços de TI como um todo, esta prática se faz necessária aos interesses da CONTRATANTE e, portanto, é requerida, sendo que a solução de *software*, a ser adotada, deverá possuir certificação *PinkVERIFY™*, conforme os requisitos e prazos previstos neste TR, para a prática de Gerenciamento de Continuidade de Serviços (*Service Continuity Management*) e todas as suas funcionalidades deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.
  - **Gerenciamento de Capacidade e Desempenho ( CPM - Capacity and Performance Management )**
    - O Gerenciamento de Capacidade é uma prática importante para uma eficiente entrega de serviços, cujo propósito é garantir que a capacidade dos serviços de TI e a infraestrutura de TI sejam capazes de atender aos requisitos relacionados à capacidade e ao desempenho acordados de maneira oportuna e eficaz em custo.
    - Dentre seus objetivos os principais são:
      - Produzir e manter um plano de capacidade;
      - Fornecer orientações às áreas do negócio e de TI em relação a questões relacionadas à capacidade e ao desempenho;
      - Realizar controle para que os resultados de desempenho e de serviço atendam ou excedam os acordos;

- Ajudar no diagnóstico e resolução de incidentes relacionados;
  - Avaliar o impacto das mudanças no plano de capacidade;
  - Realçar as medidas proativas para melhorias de desempenho.
- Todas as informações coletadas no processo de Gerenciamento de Capacidade deverão ser armazenadas em banco de dados específicos, para serem utilizadas nas confecções de relatórios de análise de performance e fornecimento das demais informações técnicas relevantes para o Gerenciamento da Capacidade. Desta forma a informação produzidas no Gerenciamento de Capacidade, subsidiarão os outros processos de dados necessários para as suas análises.
  - Como o Gerenciamento da Capacidade está intimamente ligado com quase todas as práticas da *ITIL*, além de ser essencial na monitoração da infraestrutura de TI e na detecção de incidentes e problemas, este processo deve ser obrigatório, sendo que a solução de *software*, a ser adotada, deverá possuir certificação *PinkVERIFY™*, conforme os requisitos e prazos previstos neste TR, para o processo de Gerenciamento de Capacidade e Desempenho (*CPM - Capacity and Performance Management*) e todas as suas funcionalidades deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

4.16.3.4. É obrigação da empresa CONTRATADA entregar uma ferramenta de *ITSM* que contemple as 13 práticas, listadas anteriormente, em até 12 meses a partir do início da efetiva prestação dos serviços. Assim, a CONTRATADA se responsabilizará por efetuar a mudança da ferramenta de *ITSM* que não contemple as 13 práticas por uma que contemple as 13 práticas, de acordo com a certificação [PinkVERIFY™ Certified ITIL® 4 Toolsets](#) para cada uma dessas práticas. Caso a CONTRATADA não regularize a situação no período indicado, glosas serão aplicadas conforme os itens descritos neste TR.

4.16.3.5. A CONTRATANTE será a proprietária da base de dados da ferramenta *ITSM* operacionalizada pela CONTRATADA, durante a vigência contratual e após seu término.

4.16.3.6. A ferramenta utilizada para o controle de requisição de serviços e todas as demais funcionalidades requeridas, deverá atender aos seguintes requisitos gerais:

- a) Estar instalada na infraestrutura profissional da CONTRATANTE (*on premises*). Todas as cláusulas de observância de sigilo e confidencialidade das informações do CONTRATANTE serão aplicáveis. A CONTRATANTE deverá ter acesso irrestrito e total a todos os elementos que compõe a solução, seja para fins de auditoria, *backup*, questões relativas à segurança, monitoramento ou outro que lhe convier para apoio à gestão e fiscalização dos serviços.
- b) Estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, monitorada e sendo mantida como serviço crítico da CONTRATANTE.
- c) Ser multiusuário e multitarefa.
- d) Estar preparada para receber as solicitações dos usuários de recursos de TI do MTP de todo o Brasil, bem como de usuários externos autorizados pelo MTP.
- e) Estar integrada com as bases de dados corporativas de usuários do MTP.
- f) Possuir menus e todas as funcionalidades em português do Brasil.
- g) Manter cópia do registro de *logs* das atividades para fins de auditoria por, no mínimo, 12 (doze) meses.
- h) Permitir a exportação e transferência de todos os dados armazenados em formatos abertos.
- i) Permitir adaptações, customizações e integrações, de acordo com as necessidades apresentadas pelo CONTRATANTE.
- j) Estar licenciada (caso seja necessário este licenciamento) para todo o conjunto de atendentes dos chamados em primeiro, segundo ou terceiro nível, sejam estes atendentes da própria CONTRATADA, sejam servidores do CONTRATANTE ou mesmo colaboradores vinculados a outros contratos de prestação de serviços.
- k) Deverá permitir a integração à ferramenta de apoio ao desenvolvimento de *software* utilizada pela MTP, de forma que uma requisição que envolva uma manutenção corretiva de *software* possa ser acompanhada por chamado único desde a comunicação da necessidade de correção para a equipe de desenvolvimento até a programação da mudança correspondente para implantação da versão corrigida. A implementação da integração ocorrerá pela CONTRATADA, devendo mantê-la sempre em pleno funcionamento, acompanhando as respectivas mudanças de versão que podem ocorrer no ambiente do MTP.

4.16.3.7. Todos os processos de gerenciamento de serviços de TI implementados na ferramenta deverão estar mapeados, desenhados e mantidos atualizados utilizando as notações *BPMN* mais atuais.

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

4.16.3.9. Conforme a necessidade e critérios listados à cima, segue o conjunto, não exaustivo, de ferramentas que se adequam aos requisitos solicitados para os primeiros 12 meses de prestação de serviços:

- a) *ServiceNow San Diego*;
- b) *IFS assyst 11.5*;
- c) *Helix 21.3*;
- d) *Alemba Service Manager V10*;
- e) *Citsmart X v10*;
- f) *Aranda Service Management (ASMS) version 9*;

4.16.3.10. Cabe informar que no atual cenário, apenas as ferramentas *ServiceNow San Diego* e *IFS assyst 11.5* possuem a certificação [PinkVERIFY™ Certified ITIL® 4 Toolsets](#) para as 13 práticas solicitadas pelo CONTRATANTE, por esse motivo e visando a isonomia do processo licitatório foi concedido o prazo de 12 meses, após a efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA, para que outras ferramentas de *ITSM* se adequem e assim a CONTRATADA tenha outras opções de seleção de ferramenta.

4.16.3.11. A ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI deverá possuir certificação [PinkVERIFY™ Certified ITIL® 4 Toolsets](#) relacionada às práticas listadas a seguir:

- I - Gestão do Conhecimento (*KM = Knowledge Management*);
- II - Gerenciamento de Catálogo de Serviços (*SCM = Service Catalog Management*)
- III - Gerenciamento de Nível de Serviço (*SLM = Service Level Management*)
- IV - Central de Serviço (*SD = Service Desk*)
- V - Gerenciamento de Incidentes (*IM = Incident Management*)
- VI - Gerenciamento de Requisição de Serviço (*SRM = Service Request Management*)
- VII - Gerenciamento de Problemas (*PM = Problem Management*)
- VIII - Monitoramento e Gerenciamento de Eventos (*MEM = Monitoring and Event Management*)
- IX - Habilitação de Mudança (*CE = Change Enablement*)
- X - Gerenciamento de Ativos de TI (*IAM = IT Asset Management*)
- XI - Gerenciamento de Disponibilidade (*AM = Availability Management*)
- XII - Gerenciamento de Continuidade de Serviço (*SCTM = Service Continuity Management*)
- XIII - Gerenciamento de Capacidade e Desempenho (*CPM - Capacity and Performance Management*)

4.16.3.12. Tendo em vista a utilização de uma ferramenta *ITSM* única para todo o MTP, esta deve ter flexibilidade para criação e inclusão de diferentes acordos de níveis de serviço definidos nos diferentes contratos de suporte que estarão integrados a este contrato, sendo aplicados a depender da equipe que realizará o atendimento, da localidade, e outros parâmetros a serem definidos pelo CONTRATANTE.

4.16.3.13. A ferramenta também poderá ser utilizada como Catálogo de Serviços para atendimento de outras áreas, como por exemplo a área de sistemas, a área de patrimônio, entre outras. Sendo necessário o cadastro de Acordos de Níveis de Serviços de outras empresas prestadoras de serviços ao MTP, bem como a disponibilização de acesso ao sistema tanto para essas empresas como para os servidores do MTP que atuarão como fiscais dos serviços entregues por essas empresas. O custo das eventuais licenças de uso das ferramentas durante o período de contratação e da sua customização e integração é ônus exclusivo da CONTRATADA.

4.16.3.14. A CONTRATADA deverá fornecer licenças da ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI (*TSM*) em número suficiente para o gerenciamento das demandas de TI da CONTRATANTE.

4.16.3.15. Ao término do contrato, deverá ser possível realizar a exportação de todos os dados armazenados nas ferramentas (Base de Conhecimentos, Base de Gerenciamento de Configuração, etc.) para formatos de base de dados abertos.

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

- a) Nos últimos anos, a utilização de boas práticas no Gerenciamento de Serviços de TI tem sido a melhor alternativa para organizações que buscam melhorar a qualidade dos serviços de TI e alinhá-los com as estratégias do negócio. Neste cenário, a biblioteca *ITIL* tem se tornado o padrão dominante e mais usado para se alcançar estas metas.
- b) A *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* foi formada no final da década de 1980 pela CCTA (Central Communications and Telecom Agency), atual OGC (Office of Government Commerce), como um esforço para disciplinar e permitir a comparação entre as propostas dos diversos proponentes a prestadores de serviços de TIC para o governo britânico, haja vista a grande adoção da metodologia de gerenciamento denominada *outsourcing* e da subcontratação de serviços de TIC pelos seus diferentes órgãos e instituições, objetivando garantir um mínimo de padronização de atendimento em termos de processos, terminologia, desempenho, qualidade e custo.
- c) Atualmente, o esforço de atualização e divulgação da *ITIL*, ao redor do mundo é realizado pelo *Information Technology Service Management Forum (ITSMF)* um fórum independente, reconhecido internacionalmente, presente em mais de 32 países, composto por usuários, fornecedores, organizações públicas e privadas e instituições de ensino, independentemente de tamanho ou atuação.
- d) A conformidade ao *ITIL*, portanto, constitui requisito indispensável para a solução de *software* que irá gerenciar os serviços prestados pela Central de Serviços. A certificação internacional solicitada busca garantir esta conformidade, pois, a utilização de ferramentas não aderentes ao padrão indicado poderia inviabilizar os resultados esperados com a implantação dos serviços propostos.
- e) No tocante aos *softwares* componentes da solução pretendida, faz-se necessária sua plena adequação ao modelo *ITIL*, quanto aos processos e gerenciamento fundamentais.
- f) Neste contexto, é fundamental que haja uma comprovação indubitável de que o produto oferecido está ajustado às exigências da contratação, o que só pode ser assegurado pela apresentação de certificações reconhecidas internacionalmente.
- g) Deste modo, para comprovação da conformidade com a biblioteca *ITIL*, exige-se que a ferramenta, fornecido pela CONTRATADA possua a certificação [PinkVERIFY™ Certified ITIL® 4 Toolsets](#) nas 13 (treze) práticas descritas anteriormente, da empresa *Pink Elephant*.
- h) Note-se que o objeto da licitação transcende ao fornecimento de *software*, que representa o complemento de um escopo maior, qual seja o fornecimento de solução integrada de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação, fundamentada nas melhores práticas da biblioteca *ITIL*, do qual o *software* é um dos componentes e somente em relação a este se exige comprovar a certificação necessária e indispensável para avaliar sua qualidade e funcionalidade.
- i) Por fim, nesse sentido, a ata nº 3 do TCU, de 13 de fevereiro de 2008, Acórdão TCU nº 144/2008, afirma que:
 

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

## 5. RESPONSABILIDADES

### 5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE

- 5.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;

- 5.1.2. Encaminhar formalmente as demandas por meio de Ordens de Serviço (OS's), de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência (TR);
- 5.1.3. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 5.1.4. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, após avaliação das justificativas da CONTRATADA para o não cumprimento das obrigações previstas neste TR;
- 5.1.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 5.1.6. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 5.1.7. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável; e
- 5.1.8. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo as bases de conhecimento, a base e a ferramenta de *ITSM*, as evoluções da ferramenta *ITSM* com todas as capacidades e funcionalidades que foram implementadas durante a execução contratual, documentação de processos e projetos, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração;
- 5.1.9. Outras obrigações, de acordo com o objeto da contratação:
- 5.1.9.1. Verificar, no prazo fixado, a conformidade dos serviços recebidos provisoriamente com as especificações constantes do TR e da proposta, para fins de aceitação e, posterior, recebimento definitivo (TRD);
- 5.1.9.2. Realizar avaliações da qualidade dos serviços, após seu recebimento;
- 5.1.9.3. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 5.1.9.4. 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;
- 5.1.9.5. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para o CONTRATANTE, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
- 5.1.9.6. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor das Notas Fiscais Eletrônicas (NF-e's)/Faturas da CONTRATADA, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da [Instrução Normativa \(IN\) SEGES/MP nº 05, de 2017](#).
- 5.1.9.7. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:
- 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;
  - direcionar a contratação de pessoas para trabalhar na empresa CONTRATADA;
  - 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.
- 5.1.9.8. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;
- 5.1.9.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União (AGU) para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA;
- 5.1.9.10. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "*as built*", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;
- 5.1.9.11. 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;
- 5.1.9.12. Não transferir à CONTRATADA a responsabilidade para realização de atos administrativos ou a tomada de decisão;
- 5.1.9.13. Permitir acesso aos profissionais da empresa CONTRATADA às suas dependências, sempre que necessário à execução contratual, e desde que os profissionais estejam identificados por meio de crachá e incluídos na relação de técnicos autorizados para acessarem as dependências do órgão, orientando-os sempre a respeitar as normas de segurança institucionais vigentes.
- 5.1.9.14. Verificar a regularidade da CONTRATADA junto ao SICAF antes de cada pagamento, bem como as regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias da CONTRATADA, conforme determina a lei.
- 5.1.9.15. Acordar junto a CONTRATADA os melhores dias e horários em finais de semana ou feriados para manutenções/mudanças programadas, em razão da possibilidade de indisponibilidade de serviços aos usuários do MTP.
- 5.1.9.16. Autorizar acesso à CONTRATADA via redeVPN (*Virtual Private Network*) aos ambientes do MTP, disponibilizando-os sempre que houver demandas para execução fora do ambiente do CONTRATANTE, verificados os riscos naquele momento antes da concessão do(s) respectivo(s) acesso(s).
- 5.1.9.17. Comunicar à CONTRATADA a necessidade de substituição de qualquer profissional que seja considerado inadequado para o exercício da função.
- 5.1.9.18. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas especificações técnicas, solicitando à CONTRATADA, sempre que necessário, a comprovação do atendimento a tais requisitos e adotando as medidas necessárias em caso de não atendimento;
- 5.1.9.19. Exigir o imediato afastamento de qualquer colaborador ou preposto da empresa CONTRATADA que não preencha os requisitos de vida pregressa exigidos pela CONTRATANTE, que embarace a fiscalização ou, ainda, que se conduza de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe forem atribuídas;
- 5.1.9.20. A CONTRATADA não poderá repassar a terceiros, em nenhuma hipótese, os códigos fontes, bem como qualquer informação sobre a arquitetura, documentação, assim como dados trafegados no sistema, dos produtos desenvolvidos e entregues, ficando responsável

juntamente com o CONTRATANTE por manter a integridade dos dados e códigos durante a execução das atividades e também em período posterior ao término da execução dos produtos;

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

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

## 5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA

5.2.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

5.2.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

5.2.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;

5.2.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária, desde que motivadas as causas e elaboradas justificativas desta decisão;

5.2.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

5.2.6. Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados, adequadamente dimensionada com base na **TABELA 5**, bem como nas **TABELAS 6 a 24**, para fornecimento da solução de TIC com qualidade aceitável, considerando as disposições deste TR e seus anexos, tendo em vista o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS) e demais critérios de aceitação; além disso, fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários para as atividades de todos os níveis (N1, N2 e N3) da contratação, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

5.2.7. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato; e

5.2.8. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo as bases de conhecimento, a base e a ferramenta de *ITSM*, as evoluções da ferramenta *ITSM* com todas as capacidades e funcionalidades que foram implementadas durante a execução contratual, documentação de processos e projetos, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

5.2.9. Outras obrigações, de acordo com o objeto da contratação:

5.2.9.1. Realizar o cadastro como usuário externo no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) ou *software* GED (Gestão Eletrônica de Documentos) utilizado pelo MTP para envio de documentação à CONTRATANTE e assinatura de documentos.

5.2.9.2. Comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos pelo Ministério;

5.2.9.3. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE, nos termos do artigo 7º do [Decreto nº 7.203, de 2010](#);

5.2.9.4. 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:

- Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
- Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- Certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado;
- Certidão de Regularidade do FGTS - CRF; e
- Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da [IN SEGES/MP nº 5/2017](#).

5.2.9.5. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE;

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

5.2.9.7. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo CONTRATANTE, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

5.2.9.8. Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

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

5.2.9.10. 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, nos prazos determinados.

5.2.9.11. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

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

5.2.9.13. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE; ainda, não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento

do contrato em questão;

5.2.9.14. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da preferência estabelecida pela [Lei nº 13.146, de 2015](#).

5.2.9.15. 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), considerando principalmente os arts. 7º e 26º, conforme previsão nos requisitos de segurança da informação desta contratação;

5.2.9.16. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da [Lei 8.666/93](#).

5.2.9.17. Assegurar à CONTRATANTE, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, “a” e “b”, do Anexo VII – F da [IN SEGES/MP nº 5/2017](#):

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

5.2.9.18. Providenciar a assinatura, através do SEI, do Termo de Compromisso, conforme modelos anexos ao Projeto Básico (**ANEXO III - TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO EM CONTRATO - SEI nº 12113**), contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no CONTRATANTE, pelo representante legal da CONTRATADA.

5.2.9.19. Providenciar a assinatura, através do SEI, do **ANEXO IV - TERMO DE CIÊNCIA DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E DAS NORMAS DE SEGURANÇA VIGENTES NO MTP - SEI nº 29503327**, por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação.

5.2.9.20. Na ocorrência de afastamento de funcionário das atividades associadas ao objeto do contrato, revogar de imediato (ou, na impossibilidade, comunicar imediatamente ao CONTRATANTE para que seja providenciada a revogação) de todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE, que porventura tenham sido colocados à disposição daquele, com a finalidade de realização dos serviços contratados.

5.2.9.21. Utilizar recursos de Segurança da Informação e de Tecnologia da Informação de qualidade, eficiência e eficácia reconhecidas e em versões comprovadamente seguras e atualizadas, de forma reduzir o nível de risco ao qual o objeto do contrato e/ou a CONTRATANTE está exposta, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela CONTRATANTE.

5.2.9.22. Reportar de imediato à CONTRATANTE incidentes que envolvam vazamento de dados, indisponibilidade ou comprometimento da informação relacionados à Solução de TIC.

5.2.9.23. Implementar e manter controles específicos para registro de eventos, tais como *logs* de transações e acesso a dados e a ativos de TIC para fins de auditoria de Segurança da Informação e Privacidade, e disponibilizar todos os recursos necessários para que a CONTRATANTE, ou outra entidade por ela indicada, realize, continuamente ou quando julgar necessário, atividades de auditoria de segurança da informação e privacidade relacionadas ao objeto do contrato.

5.2.9.24. A CONTRATADA obriga-se a cumprir fielmente as condições e exigências contidas no instrumento contratual, as obrigações técnicas descritas no TR e em seus respectivos anexos.

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

5.2.9.26. Apresentar à CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço; ainda, os empregados deverão estar identificados por meio de crachá, e deverão ser providos pela CONTRATADA de Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;

5.2.9.27. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE;

5.2.9.28. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

5.2.9.29. Atender às solicitações da CONTRATANTE quanto à substituição dos colaboradores, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência;

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

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

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

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

- Mapeamento e desenho de processos, definição e implantação de indicadores de desempenho e de sistemas da qualidade, utilizando-se de metodologias adotadas pela CONTRATANTE, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente operacional existente;
- Planejamento, capacidade e operação de rede, elaboração de normas para uso das redes em ambientes operacionais

adotados pela CONTRATANTE, definição de políticas para plano de contingência e de segurança, definição de normas para controle de acesso, de auditoria dos *softwares* básicos, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente existente;

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

- 5.2.9.34. Detalhar e repassar para à CONTRATANTE, conforme sua orientação e interesse, sem qualquer custo adicional, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços e produtos, segundo a cláusula de transferência de conhecimentos;
- 5.2.9.35. Responsabilizar-se por todos os atos praticados por seus colaboradores na execução dos serviços desta contratação, inclusive daqueles relacionados ao manuseio de arquivos, sistemas e equipamentos da CONTRATANTE;
- 5.2.9.36. Receber inspeções e diligências da CONTRATANTE;
- 5.2.9.37. Submeter à prévia aprovação da CONTRATANTE toda e qualquer alteração na prestação dos serviços;
- 5.2.9.38. Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TI da CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, observando as políticas de segurança da informação da CONTRATANTE;
- 5.2.9.39. Substituir, imediatamente, a critério da CONTRATANTE, a qualquer tempo, e sem nenhum ônus adicional, qualquer profissional do seu corpo técnico cuja presença seja considerada indesejável ou inconveniente, em virtude de comportamento inadequado, negligente ou imperito;
- 5.2.9.40. Designar profissionais para atuar como preposto e supervisores, e designar os seus eventuais substitutos. O preposto será responsável pela gestão dos aspectos administrativos, legais e técnicos do contrato, relacionando-se diretamente com a equipe de gestão do contrato da CONTRATANTE. Os supervisores serão responsáveis pela supervisão técnica das atividades das áreas especializadas.
- 5.2.9.41. O preposto e supervisores poderão ser contatados pela CONTRATANTE a qualquer tempo, para tratar de assuntos relativos ao contrato ou à prestação dos serviços;
- 5.2.9.42. A CONTRATADA deverá fornecer números telefônicos ou outros meios de comunicação para contato com o preposto, os supervisores e seus substitutos, mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra;
- 5.2.9.43. Apresentar, para cada profissional para execução dos serviços desta contratação, os currículos e comprovantes de formação, de capacitação e de certificação técnica, caso obrigatória, conforme previsto neste Termo de Referência; Não será admitida a apresentação de certificação de profissionais pela empresa para profissionais que não atuarão rotineiramente nas atividades do MTP.
- 5.2.9.44. Promover a substituição de colaborador que não atenda às necessidades de realização do objeto contratado;
- 5.2.9.45. Comunicar a CONTRATANTE, com antecedência, a substituição de algum colaborador responsável por atividades das áreas especializadas de infraestrutura;
- 5.2.9.46. Solicitar autorização prévia da CONTRATANTE antes de utilizar recursos de *software* que necessitem de aquisição de licença de uso, ou antes de utilizar ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso na Instituição;
- 5.2.9.47. Assumir o ônus decorrente de ações judiciais movidas por terceiros que lhe venham a ser exigidas por força da Lei, ligadas à prestação dos serviços;
- 5.2.9.48. Prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE durante todo o período de vigência do contrato;
- 5.2.9.49. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços/fornecimento do objeto;
- 5.2.9.50. Promover a transição contratual com transferência da base de dados de conhecimento, da tecnologia e das técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando ao término do contrato, se solicitado, os servidores da CONTRATANTE ou quem por ela for indicado.
- 5.2.9.51. Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE, de todos os novos serviços e processos implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado para esse fim;
- 5.2.9.52. Não utilizar os recursos disponibilizados pela CONTRATANTE, diretamente ou por meio de seus empregados e prepostos, para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou não englobadas na contratação;
- 5.2.9.53. Fornecer, a qualquer momento, todas as informações pertinentes ao objeto que a CONTRATANTE julgar necessário conhecer ou analisar e as documentações eventualmente solicitadas, assim como todos os componentes, *scripts*, materiais ou produtos gerados durante a prestação dos serviços;
- 5.2.9.54. Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas e previamente acordadas com a equipe da CONTRATANTE;
- 5.2.9.55. Testar todos os serviços depois de concluídos, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado;
- 5.2.9.56. Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para a CONTRATANTE, qualquer técnico que tenha faltado ao serviço ou que esteja em gozo de férias, auxílio-doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal;
- 5.2.9.57. Promover a devolução dos materiais pertencentes à CONTRATANTE, aos quais a CONTRATADA veio a ter acesso em virtude da contratação, nos casos de desligamento dos colaboradores dos quadros da CONTRATADA;
- 5.2.9.58. Responsabilizar-se pela conservação dos ambientes onde desempenhe seus serviços;
- 5.2.9.59. Responsabilizar-se pelo comportamento de seus profissionais quanto à postura, silêncio, organização e comunicação, visando manter um bom ambiente de trabalho;
- 5.2.9.60. A CONTRATADA será responsável pela execução dos serviços e seu acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções.
- 5.2.9.61. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências da CONTRATANTE;

- 5.2.9.62. A CONTRATADA não poderá transferir a outrem no todo ou em parte o objeto do presente contrato;
- 5.2.9.63. Acatar as determinações feitas pela equipe de gestão do contrato no que tange ao cumprimento do objeto do Contrato;
- 5.2.9.64. Manter o controle das ligações telefônicas interurbanas realizadas pelos seus colaboradores a partir da infraestrutura telefônica da CONTRATANTE, com finalidade de apoio e suporte para atividades e correções de serviços;
- 5.2.9.65. Disponibilizar suas habilidades e capacidades técnicas à CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado;
- 5.2.9.66. Sempre que houver alterações no ambiente, o encerramento dos serviços deverá estar acompanhado da documentação atualizada;
- 5.2.9.67. Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto do contrato;
- 5.2.9.68. A CONTRATADA deverá permitir acesso aos dados registrados pela ferramenta de gerenciamento de serviços de TI para monitoração e aferição por parte da CONTRATANTE dos atendimentos e níveis de serviço;
- 5.2.9.69. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pela absorção das atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteçam de forma precisa e responsável;
- 5.2.9.70. A CONTRATADA fica terminantemente proibida de utilizar qualquer servidor da CONTRATANTE para a execução dos serviços contratados, nos termos do que estabelece o Art. 9º. Inciso III, da Lei nº 8.666/93, sob pena de imediata rescisão contratual;
- 5.2.9.71. A CONTRATADA deverá documentar, manter e atualizar a documentação dos serviços de infraestrutura, a topologia física e lógica da rede da CONTRATANTE, os processos e procedimentos operacionais dos serviços de infraestrutura e submeter a aprovação da CONTRATANTE;
- 5.2.9.72. A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter atualizada uma lista contendo os e-mails de cada funcionário que preste serviço a CONTRATANTE, com a utilização de recursos próprios e independentes da Infraestrutura da CONTRATANTE, como uma das formas de comunicação dos mesmos com a CONTRATANTE;
- 5.2.9.73. O licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar deverá emitir declaração que tem pleno conhecimento das condições necessárias.
- 5.2.9.74. São de propriedade da DTI do MTP, na condição de CONTRATANTE, todos os produtos gerados no escopo da presente contratação; incluindo estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos de programas em qualquer mídia, páginas web e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia, em conformidade com o artigo 111 da Lei 8.666/93, com a Lei 9.609/98 e com a Lei 9.610/98, sendo vedada qualquer apropriação e comercialização destes por parte da CONTRATADA;
- 5.2.9.75. Prover, manter e garantir a disponibilidade de profissionais em plantão para acionamento de demandas emergenciais pelo CONTRATANTE;
- 5.2.9.76. 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;
- 5.2.9.77. Responsabilizar-se pelo pagamento de custos de pessoal, diárias, passagens e comunicações necessárias à perfeita execução dos serviços objeto deste Termo de Referência;
- 5.2.9.78. Apresentar documentação original que comprove formação, capacitação, certificação e experiência dos profissionais que compõem sua equipe técnica disponibilizada para a prestação dos serviços, conforme previsto neste Termo de Referência, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE;
- 5.2.9.79. Solicitar autorização prévia do CONTRATANTE para utilizar recursos *desoftware* que necessitem de aquisição de licença de uso ou ferramentas cuja versão seja diferente daquelas em uso pelo CONTRATANTE;
- 5.2.9.80. Adotar as providências médicas e legais com relação a acidentes de que possam ser vítimas seus colaboradores, quando relacionados à execução do objeto contratual;
- 5.2.9.81. 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;
- 5.2.9.82. Efetuar as atualizações e adequações necessárias no(s) Catálogo(s) de Serviços Técnicos;
- 5.2.9.83. A CONTRATADA deverá prover apoio nas atividades de transição contratual, na migração das diferentes bases entre sistemas.

### 5.3. Deveres e responsabilidades do órgão gerenciador da ata de registro de preços

- 5.3.1. A contratação em questão não será realizada por meio de Sistema de Registro de Preços - SRP.

## 6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

### 6.1. Rotinas de Execução

#### 6.1.1. REALIZAÇÃO DA REUNIÃO INICIAL

6.1.1.1. A partir da data de assinatura do contrato e 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.

6.1.1.2. A reunião inicial é o marco que firma o relacionamento entre a empresa CONTRATADA e a CONTRATANTE. Esta reunião deverá ocorrer em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato, considerando os elementos citados no Art. 31 da Instrução Normativa [IN SGD nº 01/2019](#).

6.1.1.3. O agendamento desta reunião é de responsabilidade do Gestor do Contrato. Nesta reunião serão tratados os seguintes assuntos:

- Apresentação do preposto da empresa, como também seus substitutos eventuais, pelo representante legal da CONTRATADA; Sempre que houver mudanças, esses representantes administrativos deverão ter as suas indicações formalizadas junto ao MTP. O substituto eventual atuará somente na ausência do preposto titular;
- Entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo em Contrato - ANEXOS II (SEI nº 29501213) e IV (SEI nº 29503327);
- Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;
- os prazos e periodicidades de entrega dos artefatos a serem apresentados pela CONTRATADA;

6.1.1.4. Excepcionalmente admitir-se-á a realização da reunião por teleconferência, a critério do CONTRATANTE.

6.1.1.5. A CONTRATADA deverá propor um Plano de Implantação contendo detalhes do processo de absorção dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços a ser entregue em data acordada com a CONTRATANTE.

6.1.1.6. O período de implantação deverá ser finalizado em no máximo em 30 (trinta) dias, para absorção de todo o conhecimento necessário junto à equipe responsável pela prestação dos serviços anteriormente.

6.1.1.7. O Plano de Implantação deverá conter:

- 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;
- Identificação dos profissionais da CONTRATADA que irão compor a equipe, bem como os seus papéis e as suas responsabilidades;
- Regras de relacionamento propostas pela CONTRATADA ao CONTRATANTE; e
- Estratégia de acompanhamento da implantação operacional.

6.1.1.8. Durante a fase de implantação, todos os níveis mínimos de serviços serão normalmente apurados e, havendo ocorrências de descumprimento de metas, as glosas serão calculadas, e serão aplicadas nas faixas previstas.

6.1.1.9. A fase de implantação ocorrerá apenas no primeiro ciclo de vigência do contrato, não devendo ser consideradas as prorrogações contratuais, ou casos de fusão ou separação ministerial.

## 6.2. DESCRIÇÃO DOS EVENTOS DO PERÍODO DE AMBIENTAÇÃO

6.2.1. Corresponde ao período inicial de 3 meses em que a Contratada deverá ajustar a conformação de sua equipe de profissionais e de seus processos de trabalho e de atendimento à realidade fática das demandas do Ministério, bem como realizar eventuais ajustes na configuração e customização dos sistemas *ITSM*, devendo não obstante primar pelo cumprimento integral dos níveis mínimos de serviços e demais condições contratuais.

6.2.2. Durante este período serão realizados:

I - Os processos normais de execução de *OS* e recebimento dos serviços, inclusive com apuração de todos os indicadores de níveis mínimos de serviços (*NMS*), não sendo aplicados entretanto descontos relativos a eventuais descumprimentos de *NMS*, sem prejuízo de eventuais penalidades por descumprimento das demais condições contratuais;

II - Reuniões de alinhamento e ponto de controle entre as equipes da Contratada e do Contratante para planejamento e programação das devidas ações de adequação, quando for o caso;

III - Implementação e automatização no sistema *ITSM* de mecanismos e regras de tarefas, serviços, projetos, avaliações dos serviços e cálculos de *NMS* e de indicadores, quando se aplique;

IV - Ampla divulgação aos usuários quanto aos mecanismos e ferramentas de atendimento, compreendendo a abertura, reabertura, acompanhamento e avaliação dos chamados ou *tickets* abertos.

## 6.3. PROCEDIMENTOS PARA ENCAMINHAMENTO E CONTROLE DE SOLICITAÇÕES

6.3.1. A prestação dos Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação se iniciará a partir da abertura de Ordem de Serviço (*OS*) anual - **ANEXO XII** - SEI nº 29516156 .

6.3.2. A prestação do Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação será faturada mensalmente, calculadas as glosas em caso de descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (*NMSs*) previstos.

6.3.3. Em relação às Ordens de Serviço de Demandas Projetizadas, faz-se necessária uma solicitação prévia por parte da CONTRATANTE, relacionando as necessidades de serviço a serem executadas e o resultado esperado. A CONTRATADA, então, deverá elaborar um plano (pré-projeto) com uma estimativa de horas e descrição das atividades para o atendimento de tal demanda (sem acarretar mais ônus, em valores, ao contrato, apenas para acordar as atividades necessárias e os prazos de execução).

6.3.3.1. Assim, o pré-projeto deve ser encaminhado pela CONTRATADA à CONTRATANTE, que analisará as condições e o total estimado de horas, bem como as atividades a serem realizadas. Caso aceite, será dado prosseguimento para a abertura de Ordem de Serviço (*OS*) referente à execução desse pré-projeto.

6.3.3.2. Os serviços serão solicitados através de Ordem de Serviço (*OS*) no qual contará o prazo e as condições de entrega, bem como a definição e especificação dos serviços a serem realizados, o volume estimado, os entregáveis, os prazos para realização dos serviços e a identificação dos responsáveis da CONTRATANTE pelo acompanhamento dos serviços.

6.3.3.3. Antes do vencimento do prazo da entrega dos serviços, a CONTRATADA poderá solicitar de forma justificada a prorrogação do prazo; a prorrogação poderá ser concedida de acordo com a conveniência e oportunidade após análise dos motivos de solicitação;

6.3.3.4. O pagamento do serviço estará vinculado à entrega dos produtos e ao atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.

#### 6.4. FORMA DE EXECUÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS

6.4.1. Durante a vigência deste contrato, a execução do objeto será acompanhada e fiscalizada pela Equipe de Gestão e Fiscalização Contratual, devidamente designada para esse fim, permitida a assistência de terceiros.

#### 6.5. PRAZOS, HORÁRIOS E FORNECIMENTO DE BENS OU PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.5.1. O atendimento do serviço de suporte técnico deverá ser prestado em horário comercial e em dias úteis, estabelecendo aqui como sendo de segunda a sexta-feira, das 7:30 (sete e meia) da manhã às 20:30 (oito horas e meia), excetuando-se os feriados nacionais.

6.5.2. Em se tratando da central telefônica, o registro deve se dar por meio de ligação gratuita e ligação local em Brasília-DF.

6.5.3. Caso necessário, o suporte técnico deverá ser prestado nas dependências do CONTRATANTE, na modalidade *on-site*, sem ônus adicional ao CONTRATANTE. Em casos de mudanças programadas, elas poderão ocorrer em feriados ou no final de semana, desde que acordadas previamente com a CONTRATADA.

#### 6.6. LOCAIS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

6.6.1. A execução dos serviços técnicos especializados da solução ocorrerá remotamente ou presencialmente nas dependências da CONTRATANTE. Os endereços iniciais para prestação do serviço estão registrados no **ANEXO II**.

#### 6.7. DOCUMENTAÇÃO MÍNIMA EXIGIDA

6.7.1. Para que a Ordem de Serviço (OS) seja considerada concluída e possa ser entregue pela CONTRATADA para avaliação da CONTRATANTE, os serviços executados devem ser adequadamente documentados em formato digital e em meio indicado pela CONTRATANTE conforme descrito na OS.

6.7.2. A documentação técnica entregue deve ser detalhada o suficiente para esclarecer os procedimentos executados e permitir que servidores da CONTRATANTE possam repetir tais procedimentos no futuro.

6.7.3. Caso seja necessária a elaboração de documentação extensa e detalhada dos procedimentos executados, incluindo justificativas técnicas, esclarecimentos adicionais, esquemas gráficos e orientações complexas, a CONTRATANTE aceitará a entrega da OS com documentação técnica com a apresentação das respectivas explicações e transferências de conhecimentos a partir da documentação.

#### 6.8. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES POR PARTE DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

##### 6.8.1. DO FISCAL TÉCNICO PELA CONTRATANTE

6.8.1.1. Participar da reunião inicial;

6.8.1.2. Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Provisório (TRP), quando da entrega do objeto constante na Ordem de Serviço (OS);

6.8.1.3. Realizar a fiscalização técnica do contrato.

6.8.1.4. Avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Requisitante do Contrato;

6.8.1.5. Identificação de não conformidade com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Requisitante do Contrato;

6.8.1.6. Verificação da manutenção da habilitação técnica, em conjunto com o Fiscal Administrativo do Contrato;

6.8.1.7. Encaminhamento das demandas de correção à CONTRATADA, caso disponha de delegação de competência do Gestor do Contrato;

6.8.1.8. Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo (TRD), com base nas informações produzidas no recebimento provisório, na avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e na conformidade e aderência aos termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Requisitante do Contrato;

6.8.1.9. Apoio ao Fiscais Requisitante e Administrativo do Contrato na verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;

6.8.1.10. Verificação de manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato, em conjunto com o Fiscal Requisitante do Contrato; e

6.8.1.11. Apoio ao Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato, por ordem histórica;

6.8.1.12. Proceder à atualização contínua do Mapa de Gerenciamento de Riscos (MGR), realizando a reavaliação dos riscos identificados nas fases anteriores, suas respectivas ações de tratamento bem como identificação, análise, avaliação e tratamento de novos riscos;

6.8.1.13. Encaminhar ao Gestor do Contrato a solicitação da abertura de processo de Apuração de Responsabilidade Contratual, caso sejam identificadas irregularidades na prestação de serviços.

6.8.1.14. Demais atribuições previstas na [IN SGD nº 01/2019](#) e outros normativos vigentes.

##### 6.8.2. DO FISCAL REQUISITANTE PELA CONTRATANTE

6.8.2.1. Participar da reunião inicial;

- 6.8.2.2. Realizar a fiscalização do contrato do ponto de vista de negócio e funcional da solução de TIC;
- 6.8.2.3. Avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;
- 6.8.2.4. Identificação de não conformidade com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;
- 6.8.2.5. Realizar, junto com o Fiscal Técnico, a confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo (TRD), com base nas informações produzidas no recebimento provisório (TRP), na avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e na conformidade e aderência aos termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;
- 6.8.2.6. Apoiar o Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato, por ordem histórica;
- 6.8.2.7. Encaminhamento das demandas de correção à CONTRATADA, caso disponha de delegação de competência do Gestor do Contrato;
- 6.8.2.8. Proceder à atualização contínua do Mapa de Gerenciamento de Riscos (MGR), realizando a reavaliação dos riscos identificados nas fases anteriores e atualização de suas respectivas ações de tratamento bem como identificação, análise, avaliação e tratamento de novos riscos;
- 6.8.2.9. Verificar, com apoio do Fiscal Técnico e Administrativo, a manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;
- 6.8.2.10. Encaminhar ao Gestor do Contrato a solicitação da abertura de processo de Apuração de Responsabilidade Contratual, caso sejam identificadas irregularidades na prestação de serviços;
- 6.8.2.11. Verificação da manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato; e
- 6.8.2.12. Demais atribuições previstas na [IN SGD nº 01/2019](#) e outros normativos vigentes.

#### 6.8.3. DO FISCAL ADMINISTRATIVO PELA CONTRATANTE

- 6.8.3.1. Participar da reunião inicial;
- 6.8.3.2. Realizar a fiscalização do contrato quanto aos aspectos administrativos;
- 6.8.3.3. Apoiar o Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato, por ordem histórica;
- 6.8.3.4. Proceder à atualização contínua do Mapa de Gerenciamento de Riscos (MGR), realizando a reavaliação dos riscos identificados nas fases anteriores e atualização de suas respectivas ações de tratamento bem como identificação, análise, avaliação e tratamento de novos riscos;
- 6.8.3.5. Avaliar a aderência aos termos contratuais;
- 6.8.3.6. Indicar termos não aderentes;
- 6.8.3.7. Verificar a manutenção das condições de habilitação técnica, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;
- 6.8.3.8. Verificar, com apoio do Fiscal Requisitante e Técnico, a manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;
- 6.8.3.9. Verificar regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento;
- 6.8.3.10. Apoiar ao Preposto da CONTRATADA nos procedimentos relativos a assinatura dos Termos de Ciência dos prestadores de serviços envolvidos na execução dos serviços contratados;
- 6.8.3.11. Encaminhamento das demandas de correção à CONTRATADA, caso disponha de delegação de competência do Gestor do Contrato;
- 6.8.3.12. Apoiar o Fiscal Técnico na pesquisa de preço no momento da renovação ou prorrogação contratual;
- 6.8.3.13. Encaminhar ao Gestor a solicitação da abertura de processo de Apuração de Responsabilidade Contratual ao Gestor do Contrato, caso sejam identificadas irregularidades fiscais, trabalhistas ou previdenciárias CONTRATADA;
- 6.8.3.14. No caso de substituição ou inclusão de empregados da CONTRATADA, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados;
- 6.8.3.15. Demais atribuições previstas na [IN SGD nº 01/2019](#) e outros normativos vigentes.

#### 6.8.4. DO GESTOR DO CONTRATO PELA CONTRATANTE

- 6.8.4.1. Convocar reunião inicial, elaborar sua pauta bem como realizar a sua condução;
- 6.8.4.2. Encaminhamento formal de demandas à CONTRATADA;
- 6.8.4.3. Encaminhar as demandas de correção à CONTRATADA;
- 6.8.4.4. Coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual;
- 6.8.4.5. Encaminhar à Área Administrativa a indicação de glosas e sanções;
- 6.8.4.6. Encaminhar sanções contratuais para Área Administrativa;
- 6.8.4.7. Encaminhar à Área Administrativa a solicitação da abertura de processo de Apuração de Responsabilidade Contratual, caso sejam identificadas irregularidades da CONTRATADA na prestação de serviços;
- 6.8.4.8. Autorizar o faturamento, com base no Termo de Recebimento Definitivo (TRD), e encaminhar ao Preposto da CONTRATADA;
- 6.8.4.9. Manter o Histórico de Gestão do Contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato, por ordem histórica;

- 6.8.4.10. Proceder à atualização contínua do Mapa de Gerenciamento de Riscos, realizando a reavaliação dos riscos identificados nas fases anteriores e atualização de suas respectivas ações de tratamento bem como identificação, análise, avaliação e tratamento de novos riscos;
- 6.8.4.11. Encaminhar à Área Administrativa eventuais pedidos de modificação contratual;
- 6.8.4.12. Encaminhar à Área Administrativa, com pelo menos 60 (sessenta) dias de antecedência do término do contrato, com base no Histórico de Gestão do Contrato e nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, o pedido de renovação contratual;
- 6.8.4.13. Demais atribuições previstas na [IN SGD nº 01/2019](#) e outros normativos vigentes.

#### 6.8.5. DO PREPOSTO DA CONTRATADA

- 6.8.5.1. Participar da reunião inicial e demais reuniões de acompanhamento contratual;
- 6.8.5.2. Entregar Termos de Ciências assinados no SEI pelos prestadores de serviço, que venham a ser alocados para a execução contratual;
- 6.8.5.3. Assinar o Termo de Recebimento Provisório (TRP);
- 6.8.5.4. Providenciar a emissão de Nota Fiscal Eletrônica (NF-e) para fins de cobrança e recebimento, acompanhada do respectivo .xml de validação da sua emissão com assinatura eletrônica qualificada, conforme preconizado na [Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020](#), enviando ambos os documentos para o CONTRATANTE.
- 6.8.5.5. Acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto a CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;
- 6.8.5.6. Na reunião inicial, a CONTRATADA designará um ou mais profissionais para ser o seu preposto como também seus substitutos eventuais. Sempre que houver mudanças, esses representantes administrativos deverão ter as suas indicações formalizadas junto ao MTP. O substituto eventual atuará somente na ausência do preposto titular.
- 6.8.5.7. Deve ser possível a comunicação com o preposto fora do horário de atendimento presencial. No caso de haver profissional da CONTRATADA prestando serviço para o MTP em horários não úteis, também deverá ser designado preposto, que poderá ser acionado, ainda que remotamente, para receber determinações ou tratar questões, incidentes e problemas que sejam inadiáveis, a critério do MTP.
- 6.8.5.8. Para atividades realizadas fora do horário de expediente do MTP, a CONTRATADA deverá disponibilizar números de celular e escala do(s) profissional(ais) que responderão pelo papel de preposto(s). Caberá ao(s) preposto(s):

- Informar ao CONTRATANTE problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços;
- Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados;
- Executar a gestão geral do contrato por parte da CONTRATADA;
- Assegurar que as determinações do MTP sejam disseminadas junto aos colaboradores na execução dos serviços;
- Proceder ao registro de atas de reunião, as quais deverão ser disponibilizadas para o MTP sempre que solicitadas;
- Zelar pelo cumprimento eficaz e eficiente dos requisitos contratuais segundo as melhores práticas;
- Participar, quando convocado pelo MTP, de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais ou de planejamento de atividades;
- Elaborar, quando solicitado, minuta de OS, para discussão, aprovação e autorização pelos demandantes, Fiscais Técnicos e Gestor do Contrato;
- Responsabilizar-se pelo planejamento, acompanhamento e cumprimento integral de todas as tarefas nos prazos e qualidade exigidos;

#### 6.8.5.9. Requisitos Técnicos do(s) Preposto(s):

- Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC); OU diploma, devidamente registrado, de conclusão de qualquer curso de nível superior, fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC, acompanhado de certificado de curso de pós-graduação, na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.
- O(s) Preposto(s) designado(s) pela CONTRATADA deverá(ão) ter experiência mínima comprovada de 5 (cinco) anos na gestão de equipes e ambientes de infraestrutura de TIC, incluindo a utilização de processos de gerenciamento de serviços e processos relacionados a gerenciamento de operações e ainda, capacidade e habilidades interpessoais para gestão de pessoas em ambiente crítico, elaboração de propostas, planejamento e programação de projetos, monitoramento e revisão de projetos, elaboração de relatórios e apresentações.
- O preposto deve possuir no mínimo a seguinte certificação: *ITIL Foundation Certified* v4 ou superior.

#### 6.8.6. DO REPRESENTANTE LEGAL DA CONTRATADA

- 6.8.6.1. Participar da reunião inicial para a apresentação do preposto indicado pela CONTRATADA;
- 6.8.6.2. Realizar a assinatura do contrato, em nome da CONTRATADA;
- 6.8.6.3. Assinar o Termo de Compromisso após a sua emissão no SEI.

#### 6.9. FORMA DE PAGAMENTO

- 6.9.1. Somente serão faturados os serviços efetivamente prestados previstos nas OSs emitidas pelo Gestor do contrato.

6.9.2. A CONTRATADA deverá fornecer relatórios de comprovação dos serviços prestados, com discriminação dos itens faturáveis, quantitativos, preços unitários e totais, assim como desempenho dos indicadores dos níveis de serviços acordados, que serão verificados pela CONTRATANTE.

6.9.3. Os pagamentos dos serviços constantes das respectivas OSs serão autorizados com a emissão do TRD, descontados os valores de eventuais glosas e sanções.

#### 6.10. FORMAS DE TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

6.10.1. A CONTRATADA deverá se comprometer a habilitar a equipe de servidores\colaboradores da CONTRATANTE ou outra por ela indicada no uso da solução de *ITSM* e suas customizações, durante a execução contratual. A CONTRATADA repassará, sempre que necessário, todo o conhecimento relacionado à ferramenta, com vistas a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pela CONTRATANTE.

6.10.2. A transferência de conhecimento, no uso da solução implantada pela CONTRATADA, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE, em eventos específicos de transferência de conhecimento, na CONTRATANTE, em Brasília, ou remotamente, à critério da CONTRATANTE, e baseada em documentos técnicos e/ou manuais específicos da solução implantada.

#### 6.11. PROCEDIMENTOS DE TRANSIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONTRATO

6.11.1. A CONTRATADA deverá manter registro da arquitetura tecnológica da ferramenta de *ITSM*, bem como manter a base de dados associada à ferramenta, que é de propriedade da CONTRATANTE.

6.11.2. A CONTRATANTE deverá manter a relação de todas as Ordens de Serviço (OSs) referenciadas no "Histórico de Gestão e Fiscalização" do Contrato.

6.11.3. Deverá ser verificada, 1 (um) ano antes do término final da contratação (aos 48 meses), a possibilidade de continuidade da solução tecnológica de *ITSM*, se existem custos associados, bem como a possibilidade de migração dos dados e processos para outra ferramenta. A análise deverá constar registrada no "Histórico de Gestão e Fiscalização Contratual", considerando todas as possibilidades encontradas;

6.11.4. Em caso de descontinuidade de atualizações da ferramenta *ITSM* pelo fabricante ou por comunidade *online*, a CONTRATANTE irá verificar a possibilidade de uso de outras ferramentas e elaborará cronograma visando manter as operações de sustentação da infraestrutura e atendimento aos usuários em conjunto com a prospecção e adoção de solução capaz de atender as necessidades do MTP.

##### 6.11.5. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.11.5.9. Em ocorrendo nova licitação, com mudança do fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar relatório final, contendo o Plano de Transferência de Conhecimento, e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.

##### 6.11.6. TRANSIÇÃO CONTRATUAL

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

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

contrato atual;

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

6.11.6.4. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE por esta falha;

6.11.6.5. A CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteça de forma precisa e responsável;

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

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

- Devolver equipamentos e bens de propriedade da CONTRATANTE, incluindo, mas não limitado aos listados nas cláusulas do contrato e os bens intangíveis, como *software*, descrição de processos e rotinas de diagnóstico;
- Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, e a propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, à equipe de Gestão do Contrato;
- Devolver documentação de processos, procedimentos, *scripts* desenvolvidos com ou para a CONTRATANTE durante a prestação dos serviços; e
- Participar, em conjunto com a CONTRATANTE, sob sua solicitação, da consolidação do Plano de Transferência do Conhecimento.
- Deverá ainda entregar documentação contendo, no mínimo:
  - Mapa atualizado com topologia da rede;
  - Bases de dados de todos os *softwares* de gestão utilizados, em formatos abertos;
  - Base de dados de conhecimento atualizada;
  - Descritivo do estado geral (*health-check*) da rede, dos ativos, *softwares* e serviços, contemplando, no mínimo, configuração, versão, desempenho e status do ciclo de vida;
  - Entregar a Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI com a Base de Dados atualizada. Caso a ferramenta seja proprietária, deverá ser fornecida a base de dados em formato aberto, de forma a ser possível efetuar a visualização dos chamados e dos históricos de atendimento, bem como da CMDB; e
  - Plano de Transferência de Conhecimento consolidado.

## 6.12. Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle

6.12.1. A quantidade de profissionais estimada para execução do objeto consta no **Item 3.3 - Da estimativa da demanda** do presente documento.

## 6.13. Mecanismos formais de comunicação

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

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

- 6.13.2.1. Ordem de Serviço (OS);
- 6.13.2.2. E-mail oficial;
- 6.13.2.3. Termos de Recebimento Provisório (TRP);
- 6.13.2.4. Termos de Recebimento Definitivo (TRD);
- 6.13.2.5. Ofício;
- 6.13.2.6. Ata de Reunião;
- 6.13.2.7. Ferramenta de Gerenciamento de Serviços (*ITSM*);
- 6.13.2.8. Documento de Procedimentos para abertura de chamados de suporte;
- 6.13.2.9. Abertura de chamado para atendimento de suporte;
- 6.13.2.10. Relatório Detalhado de Atividades da OS;
- 6.13.2.11. Relatórios diversos;
- 6.13.2.12. Sistema Eletrônico de Informações - SEI ou *GED* utilizado pelo MTP;
- 6.13.2.13. Termo de Encerramento do Contrato.

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

6.13.4. A CONTRATANTE poderá estabelecer reuniões periódicas, de modo a garantir a qualidade da execução e o domínio dos resultados e processos já desenvolvidos por parte do seu corpo técnico.

## 6.14. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

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

6.14.2. 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 **Termo de Ciência**, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos **ANEXOS III e IV**.

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

## 7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

A presente seção define os fatores, mecanismos e condições gerais para gestão da execução e fiscalização adequadas do objeto, mas não limitam a atuação da Equipe de Fiscalização Contratual, podendo esta implementar ações e mecanismos adicionais para sua boa execução, observados os princípios da razoabilidade, oportunidade e proporcionalidade.

### 7.1. Critérios de Aceitação

7.1.1. Será rejeitado, no todo ou em parte, o serviço ou entregável fornecido em desacordo com as especificações constantes neste TR.

7.1.2. 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 glosas à CONTRATADA e as sanções administrativas previstas neste Termo de Referência e no CONTRATO. Quando for caso, a empresa será convocada a refazer todos os serviços rejeitados, sem custo adicional.

7.1.3. Os critérios de aceitação do objeto estão baseados nas métricas, metas e indicadores de níveis mínimos de serviços (NMS) definidos na presente seção.

### 7.2. Procedimentos de Teste e Inspeção

7.2.1. Ao longo da execução do contrato, a Equipe de Fiscalização Contratual poderá realizar eventuais inspeções e diligências às instalações da CONTRATADA visando aferir a conformidade nas condições de prestação dos serviços aos termos contratuais, inclusive durante o período de preparação para o início da prestação dos serviços.

7.2.2. Para proporcionar a adequada verificação da qualidade dos serviços, a CONTRATADA é responsável por manter, durante todo o período de execução e nos meios adequados, toda a documentação relativa ao histórico de atendimento de cada chamado, projeto ou *ticket* demandado, incluindo:

7.2.2.1. Registro de todos os atendimentos por meio de voz, mensageria e outros mais que venham a ser utilizados no âmbito da Central de Serviços e das equipes de atendimento, para fins de comprovação de execução e rastreamento de chamados;

7.2.2.2. Evidências adequadas de execução e conclusão das tarefas realizadas no ambiente computacional, sistemas e *hardware* de uso individual (de propriedade do CONTRATANTE), a exemplo de *desktops* e *notebooks*;

7.2.2.3. Histórico de ações e acompanhamento e de avaliação de todos os chamados na ferramenta *ITSM*;

7.2.2.4. Registro de evoluções de componentes de *software* básico e aplicativo e das bases de conhecimento;

7.2.2.5. Registros de mudanças nos recursos de TIC relacionados ao contrato.

7.2.2.6. Mensalmente, após a emissão do Termo de Recebimento Provisório (**ANEXO V** - SEI nº 29504742), a Equipe de Fiscalização de Contrato e os responsáveis pela abertura e avaliação de chamados realizarão procedimentos de teste e inspeção, para viabilizar a emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRD - **ANEXO V** - SEI nº 29504742), tais como:

- a) Verificação de adequação da solução de TIC às especificações técnicas dos serviços descritas neste TR;
- b) Verificação dos chamados abertos no mês de referência, na sua totalidade ou por amostragem, verificando se atendem integralmente ao solicitado e nos prazos previstos neste TR;
- c) Verificação das evidências de execução de tarefas rotineiras ou por demanda, na sua totalidade ou por amostragem.

### 7.3. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE)

#### 7.3.1. Critérios de Atendimento

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

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

- **Impacto:** o impacto reflete o efeito de uma requisição ou incidente sobre o negócio ou ativos de TI do CONTRATANTE. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de pessoas afetadas.
- **Urgência:** a urgência é determinada pela necessidade da instituição de que os serviços sejam restabelecidos dentro de um determinado prazo. Serviços e recursos de TI distintos têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua relevância para a

missão institucional. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente, caso não haja atendimento em curto prazo.

- **Prioridade:** a prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições e incidentes devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.

### 7.3.2. Critérios para definição do impacto das requisições e incidentes

IMPACTO	FATOS DETERMINANTES
ALTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional do CONTRATANTE;</li> <li>• Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou essenciais;</li> <li>• Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TI prestados à população;</li> <li>• Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização;</li> <li>• Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.</li> </ul>
MÉDIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A falha impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário);</li> <li>• O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.</li> </ul>
BAIXO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários;</li> <li>• O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão;</li> <li>• Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário;</li> <li>• A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.</li> </ul>

TABELA 25: Critério do Impacto

### 7.3.3. Critérios para Definição da Urgência das Requisições e Incidentes

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

TABELA 26: Critério da Urgência

7.3.4. Os critérios definidos nas TABELAS 25 e 26 acima são balizadores para a categorização dos chamados na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.

7.3.5. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a prioridade de cada requisição e incidente, de acordo com a TABELA 27 - Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento.

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

7.3.7. Abaixo a Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência.

IMPACTO	URGÊNCIA		
	BAIXA	MÉDIA	ALTA
ALTO	2	1	1
MÉDIO	3	2	1

BAIXO	3	3	2
-------	---	---	---

TABELA 27: Matriz de Prioridade no Atendimento

7.3.8. A CONTRATANTE estabeleceu critérios para classificação dos chamados em níveis de "impacto" e "urgência", seguindo as diretrizes estabelecidas. O Catálogo de Serviços ao Usuário de TI (ANEXO XI) vincula cada atendimento presente no catálogo com um determinado grau de impacto. Os sistemas e recursos de TI a serem suportados pela CONTRATADA estão em no ANEXO I - PARQUE TECNOLÓGICO, serão revistos os requisitos de urgência para cada sistema ou recurso. Com base no cruzamento das informações é definida a prioridade de cada atendimento.

7.3.9. As classificações de "impacto" e "urgência" poderão ser revistas, assim como poderão ser incluídos novos itens no catálogo de serviços ou na relação de sistemas e recursos de TI, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE. Sempre que a requisição de serviço puder ser agendada para data posterior, ela deverá ter o "impacto" e a "urgência" definidos como "baixos", e deverá ser definida na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI uma data para sua execução. A fim de criar um limitador do esforço máximo necessário para o cumprimento dos níveis mínimos de serviços, as requisições classificadas como de prioridades "1" e "2" somadas não poderão exceder a 70% (setenta por cento) das solicitações de incidentes e requisições do período mensal.

7.3.10. Caso os chamados classificados com prioridades "1" e "2" excedam o limite máximo de 70% das solicitações de incidentes e requisições em um determinado mês, não será observado pela CONTRATANTE o acordo de nível de serviço correspondente no que exceder o limite (em ambos os casos será observado o acordado para a prioridade "3").

### 7.3.11. Prazos máximos para início de tratamento e para solução de incidentes e requisições

7.3.11.1. O tempo de início de tratamento do chamado (TIT) é o tempo transcorrido desde o registro do chamado no sistema de ITSM por um usuário ou a própria CONTRATADA, até a sua atribuição no próprio sistema à área responsável, com início imediato da contagem do tempo de atendimento do incidente ou requisição, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota.

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

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

7.3.11.4. No que diz respeito ao atendimento presencial ao usuário, o tempo transcorrido em dias e horários não úteis (finais de semana, feriados e horários entre 20:30h e 07:30h) não será considerado para efeito do cálculo do TMSI e do TMSR.

7.3.11.5. O Tempo Máximo para Solução da Requisição de Mudança Planejada (TMSRMP) é o tempo acordado no cronograma proposto pelo CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA. O controle dessas requisições será realizado por meio dos Termos de Serviços.

7.3.11.6. Os prazos máximos para início do tratamento e de solução dos incidentes ou requisições, de acordo com o nível de prioridade de atendimento, estão descritos na TABELA 28 abaixo, desde que a solução da requisição ou tratamento do incidente dependa exclusivamente da CONTRATADA.

PRIORIDADE	TEMPO DE INÍCIO DE TRATAMENTO DO CHAMADO (TIT)	INCIDENTES	REQUISIÇÕES	REQUISIÇÕES PLANEJADAS
		TEMPO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO DO INCIDENTE (TMSI)	TEMPO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO DA REQUISIÇÃO (TMSR)	TEMPO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO DA REQUISIÇÃO DE MUDANÇA PLANEJADA (TMSRMP)
1	Em até 05 min	Em até 1h	Em até 2h	De acordo com o Cronograma proposto pelo CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA
2	Em até 05 min	Em até 4h	Em até 6h	
3	Em até 05 min	Em até 8h	Em até 12h	

TABELA 28: Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento

7.3.11.7. Caso a razão do incidente não seja conhecida, nos casos de recorrência de incidentes do mesmo tipo com diversos usuários, ou quando a abrangência do incidente extrapolar a necessidade individual do usuário solicitante, deverá ser acionada a área de Serviços de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI e as áreas de Supervisão N3 para análise do problema que provocou o(s) incidente(s) e para a busca da sua causa raiz.

7.3.11.8. Pode ser que, durante a análise do problema, haja a reclassificação da prioridade do incidente originalmente reportado. Caso um problema esteja relacionado com diversos incidentes ainda abertos, o encerramento dos diversos chamados com o mesmo objeto poderá ser realizado de forma agrupada a partir da resolução do problema, e, caso isso ocorra, o nível de serviço deverá ser observado em relação ao encerramento do problema.

7.3.11.9. A definição dos usuários VIPs é realizada de acordo com a posição de chefia ocupada dentro da estrutura organizacional. Como referência para usuários VIPs serão utilizados os usuários com cargo de Coordenador-Geral para cima e as respectivas Secretárias, as quais realizam de fato a abertura dos chamados na ferramenta de ITSM. Para qualquer um dos usuários definidos como "VIP", o impacto e a urgência do incidente ou requisição devem ser sempre classificados como "Altos", não importando a natureza do serviço afetado.

7.3.11.10. Em caso de o atendimento necessitar deslocamento para unidades do MTP com menos chamados, observará a TABELA 29 abaixo.

- A CONTRATADA não poderá "pausar" o atendimento na ferramenta ITSM para atender a chamados, em nenhum caso, salvo em casos/situações aprovadas pela equipe de fiscalização da solução.

DISTÂNCIA DA CAPITAL MAIS PRÓXIMA OU UNIDADE COM PROFISSIONAL(IS) ALOCADO(S)	D. MÁX	ADICIONAL DE DESLOCAMENTO (MINUTOS)
Até 50km	50	100
De 51km a 100km	100	150
De 101km a 150km	150	190
De 151km a 200km	200	240
De 201km a 250km	250	280
De 251km a 300km	300	320
De 301km a 400km	400	400
Acima de 400km	600	Planejado junto à fiscalização

**TABELA 29** - Tempos adicionais previstos em relação ao deslocamento de profissionais da CONTRATADA para atendimento presencial.

### 7.3.12. Qualidade dos produtos e serviços

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

- a) Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas.
- b) Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.
- c) Refazer todos os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, de forma fundamentada, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas.
- d) Executar fielmente o objeto contratado de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.

7.3.12.2. A CONTRATADA deverá criar mecanismos para realizar enquetes ou pesquisas de satisfação, através do portal de autoatendimento *web*, ou ainda por correio eletrônico ou por programação do sistema telefônico. As respostas deverão ser enviadas à base de dados da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI. A CONTRATADA deverá armazenar todos os resultados das pesquisas de satisfação para a geração de relatórios e *dashboards*.

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

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

- a) Efetuar adequação das instalações e procedimentos realizados quanto à eficiência, eficácia, ocorrência de reincidência, segurança, conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.
- b) Adequar a redação de documentos e relatórios quanto à clareza, objetividade, detalhamento técnico e conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

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

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

### 7.3.13. Dos Chamados Escalados de Incidentes para Problemas

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

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

7.3.13.3. Caso um chamado de incidente tenha sido escalado errado, o tempo máximo de solução do chamado considerado será o da **TABELA 28** - de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento.

### 7.3.14. Indicadores da Prestação de Serviços de TI

7.3.14.1. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos Indicadores da Prestação de Serviços de TI (IPS) para a medição da execução dos serviços contratados, conforme **TABELA 30**. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas.

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

7.3.14.3. Os atendimentos aos usuários de TI estão definidos em um Catálogo de Serviços.

7.3.14.4. No Catálogo de Serviços estão relacionadas as categorias de serviços que os usuários de Tecnologia da Informação podem receber atendimento.

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

7.3.14.6. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE), e, caso não obedecem, serão aplicadas as glosas correspondentes, que estão definidas no presente documento.

7.3.14.7. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores da prestação de serviços de TI serão obtidos diretamente da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI, no caso dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico na central de serviços, diretamente do PABX da CONTRATANTE, e de ferramentas de monitoramento dos serviços, para apuração dos indicadores de disponibilidade.

- Como instrumentos de medição serão utilizados os sistemas: de atendimento aos chamados ( *ITSM*), de supervisão de *call center* ( *Queuemetrics* ou similar) e de monitoramento de redes, servidores e serviços ( *Zabbix* ou similar).

SIGLA	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA	META ATINGIDA
IPS1	Indicador de Satisfação do Usuário	<p>O Indicador de Satisfação dos Usuários (ISU) será calculado pela média das notas obtidas nas avaliações dos usuários, conforme fórmula abaixo:</p> $ISU = \frac{\sum NA}{\sum CFM}$ <p>Onde:            ISU: Índice de Satisfação dos Usuários  <math>\sum NA</math>: Total das Notas de Avaliação  <math>\sum CFM</math>: Total de Chamados Fechados no Mês</p> <p>OBS: A escala de avaliação para cada chamado será de 1 (totalmente insatisfeito) até 5 (totalmente satisfeito). Chamados com avaliação de 1 (totalmente insatisfeito) serão penalizados conforme Termo de Serviço.</p> <p>Escala:            ( ) totalmente satisfeito (Nota 5);            ( ) satisfeito (Nota 4);            ( ) nem satisfeito nem insatisfeito (Nota 3);            ( ) insatisfeito (Nota 2);            ( ) totalmente insatisfeito (Nota 1).</p>	Pontos	Média maior ou igual a 4 pontos	A SER AFERIDA MENSALMENTE
IPS2	Indicador de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 98,0%.	A SER AFERIDA MENSALMENTE
IPS3	Indicador de Tempo Máximo para Solução de Incidentes no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução do Incidente (TMSI) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela de Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 90% para cada nível de prioridade	A SER AFERIDA MENSALMENTE
IPS4	Indicador de Tempo Máximo para Solução de Requisições no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução da Requisição (TMSR) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela de Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 90% para cada nível de prioridade	A SER AFERIDA MENSALMENTE
IPS5	Indicador de Eficácia no Tratamento de Chamados	$\left( \frac{\text{Total de chamados atendidos} - \text{Total de chamados reaberto}}{\text{Total de chamados atendidos}} \right) \times 100$ <p>Consideram-se atendidos os chamados fechados com solução, não devendo ser considerados os chamados fechados sem solução.</p>	% (Percentual)	Maior ou igual a 98%	A SER AFERIDA MENSALMENTE

SIGLA	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA	META ATINGIDA
IPS6	Indicador de Vinculação da Resolução de Requisições de Serviço à Base de Conhecimento	(Total de requisições com resolução vinculada à base de conhecimento / Total de requisições resolvidas) x 100  OBS: Este indicador só será medido após os 6 (seis) primeiros meses da assinatura do contrato	% (Percentual)	Maior ou igual a 99% após os 6 primeiros meses da assinatura do contrato.	A SER AFERIDA MENSALMENTE
IPS7	Indicador de Chamados Atendidos no Nível 1 (Central de Atendimento)	Quantidade de chamados abertos via Central de Atendimento resolvidos pelo Nível 1 (Central de Atendimento) dividido pela quantidade de todos chamados recebidos na Central de Atendimento, vezes cem.  OBS: Este indicador só será medido após os 6 primeiros meses da assinatura do contrato	% (Percentual)	Maior ou igual a 30% após os 6 primeiros meses da assinatura do contrato.	A SER AFERIDA MENSALMENTE
IPS8	Indicador de Ligações Atendidas em até 20 Segundos	Ligações atendidas no <i>Call Center</i> em até 20 (vinte) segundos, dividido pelo total de ligações encaminhadas pela rede telefônica, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 97%	A SER AFERIDA MENSALMENTE
IPS9	Indicador de Ligações Atendidas	Ligações atendidas no <i>Call Center</i> , dividido pelo total de ligações encaminhadas pela rede telefônica, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99%	A SER AFERIDA MENSALMENTE
IPS10	Indicador de Disponibilidade da Sustentação de Sistemas e Recursos Críticos (Geral)	Tempo de disponibilidade de todos os serviços e recursos relacionados como críticos, dividido pelo tempo total de operação de todos os serviços, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%	A SER AFERIDA MENSALMENTE
IPS11	Indicador de Disponibilidade da Sustentação de Sistemas e Recursos Essencial (Geral)	Tempo de disponibilidade de todos os serviços e recursos relacionados como essenciais, dividido pelo tempo total de operação de todos os serviços, vezes cem.	% (Percentual)	99,7%	A SER AFERIDA MENSALMENTE
IPS12	Indicador de Disponibilidade dos Sistemas de Monitoramento	Tempo de disponibilidade dos sistemas de monitoramento ( <i>Zabbix</i> ou outro similar), dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (Percentual)	99,5%	A SER AFERIDA MENSALMENTE
IPS13	Indicador de Tempo de <i>Deployment</i> em ambiente de Produção	ITDP = (Total de <i>deployments</i> executados em até 4 horas/Total de <i>deployments</i> solicitados) x 100	% (Percentual)	igual ou maior a 80% (atendidos no prazo)  Até 5 <i>deploys</i> , 1 poderá ser realizado fora do prazo.  Até 10 <i>deploys</i> , 2 poderão ser realizados fora do prazo.  Até 15 <i>deploys</i> , 3 poderão ser realizados fora do prazo. (e assim sucessivamente)	A SER AFERIDA MENSALMENTE
IPS14	Indicador de implantação de controles/práticas/processos de frameworks a serem adotados pela CONTRATANTE.	Controles/práticas/processos implantados divididos pela quantidade de controles/processos/práticas de <i>frameworks</i> escolhidos pela CONTRATANTE para implantação, vezes cem. (Ex.: <i>frameworks</i> de segurança, de governança, etc.)	100% (Percentual)	Prazos acordados entre CONTRATADA e CONTRATANTE.	No mês em que se encerrar a implantação de um conjunto de controles/práticas/processos serão aferidos os percentuais conforme acordados.

TABELA 30: Indicadores, descrições, forma de mensuração e metas.

7.3.14.8. Para aferição da qualidade dos serviços executados, serão mensurados mensalmente - e monitorados continuamente - os indicadores de prestação de serviços de TI vinculados a cada OS mensal expedida, utilizando-se as respectivas fórmulas de cálculo, e segundo as metas (Níveis Mínimos de Serviços Exigidos - NMSE) estabelecidas.

- Os pontos computados pela fiscalização mensal incidirão em glosas: conforme TABELA 31, haverá redução de 0,001 (equivalente a 0,1%) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 1 (um) ponto no período de faturamento, limitado a 30% do valor mensal previsto.
- A limitação de 30% de glosa mensal também contempla a pontuação identificada nos Termos de Serviços ( TABELA 32).

7.3.14.9. Seguem, na **TABELA 31** abaixo, os critérios para ajustes do pagamento da CONTRATADA baseado nos Indicadores de Prestação de Serviços de TI da **TABELA 30**.

Redução de 0,001 sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 1 (um) ponto no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido.	
INDICADOR	PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL
IPS1	2 pontos a cada 0,1 ponto abaixo da meta
IPS2	5 pontos a cada 1% abaixo da meta
IPS3	5 pontos a cada 1% abaixo da meta para cada nível de prioridade
IPS4	5 pontos a cada 1% abaixo da meta para cada nível de prioridade
IPS5	5 pontos a cada 1% abaixo da meta
IPS6	5 pontos a cada 1% abaixo da meta
IPS7	10 pontos a cada 0,1% abaixo da meta
IPS8	10 pontos a cada 0,1% abaixo da meta
IPS9	10 pontos a cada 0,1% abaixo da meta
IPS10	10 pontos a cada 0,1% abaixo da meta
IPS11	10 pontos a cada 0,1% abaixo da meta
IPS12	10 pontos a cada 0,1% abaixo da meta
IPS13	2 pontos a cada 1% abaixo da meta
IPS14	5 pontos a cada 20% abaixo da meta

**TABELA 31:** Pontuações associadas aos indicadores previstos

7.3.14.10. O Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA terá a duração de 180 (cento e oitenta) dias, contados a partir do término do Período de Transição Operacional (PTO) e do início efetivo da prestação dos serviços. Durante este período, os níveis de prestação dos serviços de TI e os Termos de Serviço previstos em contrato serão progressivamente observados, na seguinte medida: nos dois primeiros meses, serão ajustados por um fator de 0,25; nos dois meses seguintes, serão ajustados por um fator de 0,5; e nos dois últimos meses serão ajustados por um fator de 0,75. A pontuação calculada será ponderada progressivamente (multiplicada) e serão aplicadas as reduções no pagamento nos meses correspondentes. Com o término do PAO, os níveis mínimos de serviço serão observados integralmente.

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

7.3.14.12. Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês. As pontuações dos Termos de Serviços também estarão sujeitas aos fatores de redução descrita no PAO. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais e estão incluídas no limite máximo de 30% de glosas do pagamento mensal à CONTRATADA. Os Termos de Serviço a serem observados pela CONTRATADA e suas respectivas penalizações estão descritas na tabela abaixo.

SIGLA	TERMO DE SERVIÇO	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
TRS1	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para o CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	1 ponto
TRS2	Suspender ou interromper *, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados (chamados de requisição e incidentes). Neste item também entrará a "pausa de chamado" injustificada ou indevida.	Por ocorrência	2 pontos
TRS3	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	1 ponto
TRS4	Registrar uma solução em um chamado que não condiz com o solicitado inicialmente, ou registrá-la de forma incompleta sem a descrição das atividades realizadas.	Por ocorrência	1 ponto
TRS5	Deixar de seguir um fluxo, processo ou procedimento pré-estabelecido com o CONTRATANTE.	Por ocorrência	1 ponto
TRS6	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis da prestação de serviços e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de Indicador Manipulado	100 pontos
TRS7	Manter profissionais, após o prazo concedido em contrato, em uma área especializada sem a qualificação mínima exigida na respectiva área.	Por profissional	5 pontos
TRS8	Não apresentar, após o prazo concedido em contrato, profissionais com as qualificações de certificações exigidas para cada área especializada.	Por área especializada	20 pontos
TRS9	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50 pontos
TRS10	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50 pontos
TRS11	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	10 pontos

SIGLA	TERMO DE SERVIÇO	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
TRS12	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do Data Center e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	10 pontos
TRS13	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, entre outros) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 pontos
TRS14	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência	30 pontos
TRS15	Deixar de comunicar o CONTRATANTE da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	10 pontos
TRS16	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI.	Por ocorrência	10 pontos
TRS17	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	20 pontos
TRS18	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por ocorrência	10 pontos
TRS19	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências neste documento, dentro do prazo definido de cinco dias úteis.	Por dia de atraso	1 ponto
TRS20	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	5 pontos
TRS21	Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos.	Por ocorrência	10 pontos
TRS22	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10 pontos
TRS23	Deixar de notificar incidentes repetitivos**, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a área de Serviços de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura TI.	Por ocorrência	10 pontos
TRS24	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	5 pontos
TRS25	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	5 pontos
TRS26	Deixar de operar e monitorar proativamente o ambiente de TI, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência	20 pontos
TRS27	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência	5 pontos
TRS28	Deixar de realizar a avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança, ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta, quando se tratar de Requisições de Mudanças.	Por ocorrência	10 pontos
TRS29	Deixar de comunicar a realização de Requisições de Mudanças que poderão gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10 pontos
TRS30	Deixar de executar as Requisições de Mudanças no Tempo Máximo para Solução definido pela Contratante na Demanda de Serviço ou outra metodologia definida pela Contratante.	Por ocorrência	10 pontos
TRS31	Deixar de implementar o CMDB de todos os itens de configuração descritos no documento, integrada à ferramenta ITSM no prazo máximo de 180 dias após a assinatura do contrato. A glosa será aplicada progressivamente para cada mês adicional de atraso. Exemplo: No primeiro mês de atraso, 20 pontos. No Segundo mês de atraso, 40 pontos e assim sucessivamente.	Por mês de atraso cumulativamente	20 pontos
TRS32	Deixar de realizar a atualização no Configuration Management Data Base (CMDB) dos Itens de Configuração (ICs) modificados ou incluídos, bem como atualizar a relação entre os ICs, caso a Requisição de Mudança a venha a afetá-los.	Por ocorrência	5 pontos
TRS33	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	1 ponto
TRS34	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas do CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 24 horas após a notificação formal.	Por ocorrência	10 pontos por dia incompleto que exceder as 24 horas
TRS35	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	5 pontos
TRS36	Deixar de implantar a Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, e a Ferramenta de Suporte Remoto com todas as características e requisitos necessários, a partir do início da efetiva prestação de serviços ao MTP.	Por mês incompleto de atraso	100 pontos
TRS37	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	1 ponto
TRS38	Deixar de apresentar ao CONTRATANTE o impacto e o cronograma proposto da solução do Problema relacionado a um conjunto de incidentes.	Por ocorrência	5 pontos
TRS39	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 pontos
TRS40	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100 pontos
TRS41	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	200 pontos

SIGLA	TERMO DE SERVIÇO	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
TRS42	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do contratante (no escopo do <i>Data center</i> ), fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Por ocorrência	50 pontos
TRS43	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma recorrente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE	Por ocorrência	10 pontos
TRS44	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	3 pontos
TRS45	Deixar de designar profissionais técnicos para cada área especializada, que serão os pontos focais para alinhamento técnico sobre demandas operacionais e projetos com a CONTRATANTE, de forma a manter a continuidade das atividades de forma eficiente.	Por ocorrência	5 pontos
TRS46	Deixar de atender no triplo do tempo os chamados que não foram solucionados no Tempo Máximo para Solução do Incidente, no Tempo Máximo para Solução da Requisição e no Tempo Máximo para Solução da Requisição de Mudança de acordo com o definido na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento.	Por chamado	5 pontos
TRS47	Receber como nota da avaliação do Indicador de Satisfação do Usuários o valor de 1 (um), equivalente à Totalmente Insatisfeito. Cabendo à CONTRATADA justificar junto ao solicitante o ocorrido para alteração da nota, e/ou justificativa junto à equipe de fiscalização do contrato informando que o nível de atendimento esperado pelo solicitante é fora do escopo do contrato, cabendo aceite ou não pela equipe de fiscalização do contrato - LOCALIDADE BRASÍLIA.	Por grupo de 2 chamados	1 ponto
TRS48	Receber como nota da avaliação do Indicador de Satisfação do Usuários o valor de 1 (um), equivalente à Totalmente Insatisfeito. Cabendo à CONTRATADA justificar junto ao solicitante o ocorrido para alteração da nota, e/ou justificativa junto à equipe de fiscalização do contrato informando que o nível de atendimento esperado pelo solicitante é fora do escopo do contrato, cabendo aceite ou não pela equipe de fiscalização do contrato - OUTRAS UNIDADES.	Por grupo de 2 chamados	2 pontos
TRS49	Deixar de apresentar, após 12 meses da assinatura do contrato, ferramenta de ITSM de acordo com as 13 práticas solicitadas neste documento com a certificação <a href="#">PinkVERIFY™ Certified ITIL® 4 Toolsets</a> para cada uma dessas práticas, caso a lista da <a href="#">PinkVERIFY™ Certified ITIL® 4 Toolsets</a> possua ao menos 3 ferramentas com a completude das 13 práticas.	Por mês de atraso cumulativamente	20 pontos
TRS50	Deixar de automatizar em até 4 (quatro) meses após a assinatura do contrato, os serviços/processos solicitados neste documento, dentro da ferramenta ITSM. Outros processos a serem definidos para automação farão uso deste Termo de Serviço.	por ocorrência	50 pontos

**TABELA 32:** Termos de Serviço e Aplicação de Penalizações à Contratada

\* Entende-se por “suspender ou interromper” qualquer ato ou fato não conforme que provoque retardo na conclusão de um atendimento (ex.: transferir para outra equipe ou indivíduo sem as informações necessárias para dar prosseguimento ao atendimento, agendamentos injustificados, deixar de realizar uma atividade planejada no horário definido – inclusive RDMs, deixar o chamado em sua fila sem qualquer tipo de atuação, deixar de atuar imediatamente após um usuário repassar uma informação solicitada pelo analista, não encaminhar um chamado após este não ter sido validado pelo usuário, dentre outros).

\*\* Entende-se por “incidentes repetitivos” aqueles abertos por um mesmo usuário a respeito de uma mesma solicitação por mais de duas vezes em um período de 7 dias consecutivos.

### 7.3.15. Contraprestação por Preço Fixo

7.3.15.1. A prestação dos serviços será remunerada a partir da garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços que compõem a infraestrutura de TI do CONTRATANTE.

7.3.15.2. O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado de acordo com a efetiva execução dos serviços, aplicados os descontos relativos ao eventual descumprimento dos níveis de prestação de serviços e indicadores de desempenho mínimos, bem como das demais obrigações contratuais. Assim, o valor mensal a ser pago pelo serviço será calculado com base nas fórmulas abaixo:

$$\text{Valor mensal (referência)} = \left( \frac{\text{Valor do Contrato}}{\text{Qtd. meses contratuais}} \right)$$

$$\text{Ajuste NMSE} = (\text{Qtd. de Pontos Mensais} \times 0,001) \times \text{Valor mensal (referência)} |$$

$$\text{Contraprestação Mensal} = \text{Valor mensal (referência)} - \text{Ajuste NMSE}$$

Onde:

**Contraprestação Mensal** = valor mensal a ser pago à CONTRATADA

**Valor do Contrato** = Valor total estabelecido em CONTRATO

**Ajuste Nível de Serviço** = percentual de redução/glosa já aplicada em relação ao valor mensal de referência.

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

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

7.4.1. Comete infração administrativa, a CONTRATADA que:

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

7.4.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

7.4.1.3. Falhar ou fraudar na execução do contrato;

7.4.1.4. Comportar-se de modo inidôneo; ou

7.4.1.5. Cometer fraude fiscal.

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

7.4.2.1. Advertência por 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;

7.4.2.2. Multa, conforme previsão na **TABELA 33**, ainda considerando que penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

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

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

7.4.2.5. A sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa neste Projeto Básico.

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

7.4.2.7. As sanções previstas nos subitens 7.4.2.1, 7.4.2.3, 7.4.2.4 e 7.4.2.5 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

7.4.3. No que concerne às demais obrigações contratuais, a Adjudicatária/CONTRATADA sujeita-se ainda às seguintes penalidades gerais (PGs):

ID	OCORRÊNCIA	SANÇÃO
PG1	Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial.	Advertência. Em caso de reincidência, aplicar-se-á multa de 1% sobre o valor total do contrato.
PG2	Incidir nas hipóteses previstas no art. 7º da Lei nº 10.520/2002.	Multa de 5% aplicada sobre o valor total do contrato, além do impedimento e descredenciamento previstos no dispositivo pelo prazo máximo admitido.
PG3	Provocar intencionalmente a indisponibilidade de recursos e/ou serviços de TIC ( <i>hardware</i> , sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas, etc.).	Multa de 10% aplicada sobre o valor total do contrato, além do impedimento e descredenciamento previstos no art. 7º da Lei nº 10.520/2002 pelo prazo máximo admitido, e eventual rescisão do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação.
PG4	Não executar total ou executar parcialmente os serviços previstos no objeto da contratação.	Multa de 2,5% aplicada sobre o valor total do contrato, além do possível impedimento e descredenciamento previstos no art. 7º da Lei nº 10.520/2002 e sua eventual rescisão, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação.
PG5	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, em parte ou integralmente os serviços solicitados, por até 30 dias, sem comunicação formal ao gestor do Contrato.	Multa de 5% aplicada sobre o valor total do contrato. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do contrato por parte da empresa, ensejando impedimento e descredenciamento previstos no art. 7º da Lei nº 10.520/2002 e sua eventual rescisão, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação.
PG6	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, em parte ou integralmente, os serviços solicitados, por mais de 30 (trinta) dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	Multa de 10% aplicada sobre o valor total do contrato, além do impedimento e descredenciamento previstos no art. 7º da Lei nº 10.520/2002 pelo prazo máximo admitido, e eventual rescisão do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação.
PG7	Não prestar esclarecimentos imediatamente (em 24h) referentes à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 10 horas úteis.	Multa de 0,25% aplicada sobre o valor total do contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio, quando autorizado pelo Contratante, até o limite de 10%.
PG8	Comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade ou confiabilidade e autenticidade das bases de dados do Ministério.	Multa de 5% sobre o valor total do contrato, além do impedimento e descredenciamento previstos no art. 7º da Lei nº 10.520/2002 pelo prazo máximo admitido, e eventual rescisão do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação.
PG9	Divulgar informações protegidas conforme o Termo de Compromisso vinculado ao contrato principal.	Multa de 2,5% do valor total do contrato, aplicada em dobro em caso de dolo, além do impedimento e descredenciamento previstos no art. 7º da Lei nº 10.520/2002 pelo prazo máximo admitido, e eventual rescisão do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação.
PG10	Realizar serviços não previstos em catálogo ou por profissional não identificado ou inabilitado conforme os termos contratuais.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplicar-se-á multa de 5% sobre o valor mensal do contrato (soma dos valores das OSs do mês de ocorrência).
PG11	Deixar de apresentar qualquer dos documentos relacionados à Segurança da Informação previstos neste TR (termo de compromisso e termo de ciência) e documentação prevista neste TR.	Advertência. Caso perdue o inadimplemento, após o limite de 10 dias úteis a contar do recebimento da advertência, aplicar-se-á multa de 1% sobre o valor mensal do contrato (soma dos valores das OSs do mês de ocorrência) por dia útil de atraso, até o limite de 10%.

ID	OCORRÊNCIA	SANÇÃO
PG12	Causar qualquer dano aos equipamentos do Contratante na execução das atividades contratuais.	Comprovada a negligência ou imperícia, multa de 1% por ocorrência, sobre o valor da respectiva OS, até o limite de 15%, sem prejuízo do ressarcimento devido. Em caso de reincidência em mês subsequente, aplicar-se-á multa de 5% sobre o valor mensal do contrato (soma dos valores das OSs do mês de ocorrência).
PG13	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos ativos de informação, ou não efetuar a correta montagem e conservação dos equipamentos do <i>datacenter</i> e demais instalações de ativos.	Multa de 1% por ocorrência, aplicado sobre o valor da respectiva OS, até o limite de 10%. Em caso de reincidência em mês subsequente, aplicação em dobro, até o limite de 15%.
PG14	Incluir, excluir ou alterar regras de dispositivos de segurança sem autorização do gestor responsável, ou contrariando as políticas de segurança do Contratante.	Multa de 3% por ocorrência, aplicado sobre o valor da respectiva OS, até o limite de 15%. Em caso de reincidência, aplicação em dobro, até o limite de 20%. Comprovado dolo (ocorrência intencional), será aplicada multa de 0,5% sobre o valor total do contrato.
PG15	Perder dados ou informações corporativas por erros de operação de responsabilidade da CONTRATADA devidamente comprovada.	Multa de 2% por ocorrência, aplicado sobre o valor total do contrato, até o limite de 5%. Em caso de perda de informações sensíveis para o Contratante (estratégicas, privadas ou classificadas), ou de reincidência em mês subsequente, aplicação em dobro, até o limite de 10%, além do eventual impedimento e descredenciamento previstos no art. 7º da Lei nº 10.520/2002, e eventual rescisão do contrato.
PG16	Deixar de solicitar ou efetuar a revogação de acesso privilegiado de profissionais que tenham atuado na contratação quando não mais necessário para desempenho de suas funções.	Multa de 1% por ocorrência, aplicado sobre o valor da respectiva OS, até o limite de 15%. Em caso de reincidência em mês subsequente, aplicação em dobro, até o limite de 20%.
PG17	Descumprir obrigações contratuais cuja penalidade não esteja prevista nesta tabela.	Advertência, salvo se configurada reincidência, caso em que será aplicada multa de 2% sobre o valor mensal do contrato (soma dos valores das OSs do mês de ocorrência), aplicada em dobro se houver prejuízo significativo aos resultados pretendidos com a contratação.

<sup>1</sup> Entende-se por "incidentes relacionados" àqueles abertos a respeito de um mesmo incidente que possa vir a ser um problema, e consequentemente possa afetar uma grande quantidade de usuários.

<sup>2</sup> Entende-se por deixar de seguir o fluxo qualquer erro de escalonamento do *ticket*, classificação errada, falta de evidências e notas descritivas nos chamados, descumprimento de *scripts* de atendimento das bases de conhecimento sem autorização do responsável ou qualquer outra ação ou informação em contradição ao estabelecido nos Catálogos de Serviços ou processos definidos do CONTRATANTE.

**TABELA 33** - Penalidades previstas para casos de descumprimento de obrigações gerais da contratação

- 7.4.4. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da [Lei nº 8.666/93](#), as empresas ou profissionais que:
- 7.4.4.1. tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- 7.4.4.2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- 7.4.4.3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
- 7.4.5. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à contratada, observando-se o procedimento previsto na [Lei nº 8.666/93](#), e subsidiariamente a [Lei nº 9.784, de 1999](#).
- 7.4.6. As multas devidas e/ou prejuízos causados ao CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.
- 7.4.7. Caso o contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 05 (cinco) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 7.4.8. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
- 7.4.9. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela [Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013](#), como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.
- 7.4.10. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da [Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013](#), seguirão seu rito normal na unidade administrativa.
- 7.4.11. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.
- 7.4.12. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.
- 7.4.13. Em consonância com as alíneas c), e), f) e g), inciso IV do art. 19 da [IN SGD nº 01/2019](#), a definição detalhada das situações inerentes às sanções previstas nos subitens 7.4.2.1, 7.4.2.2, 7.4.2.3, 7.4.2.4 e 7.4.2.5 encontra-se na **TABELA 33**.

## 7.5. Do Pagamento

- 7.5.1. O pagamento será efetuado pela contratante no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal Eletrônica (NF-e) /Fatura e XML de comprovação de assinatura eletrônica qualificada.
- 7.5.2. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da [Lei nº 8.666/93](#),

deverão ser efetuados no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal Eletrônica (NF-e)/Fatura eXML, nos termos do art. 5º, § 3º, da [Lei nº 8.666/93](#).

7.5.3. A NF-e ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta *online* 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 8.666/93](#).

7.5.4. 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 \(IN\) nº 3, de 26 de abril de 2018](#).

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

- 7.5.5.1. o prazo de validade;
- 7.5.5.2. a data da emissão;
- 7.5.5.3. os dados do contrato e do órgão contratante;
- 7.5.5.4. o período de prestação dos serviços;
- 7.5.5.5. o valor a pagar; e
- 7.5.5.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

7.5.7. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da [Instrução Normativa \(IN\) SEGES/MP nº 05, de 2017](#) será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a contratada:

- 7.5.7.1. não produziu os resultados acordados;
- 7.5.7.2. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- 7.5.7.3. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

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

7.5.10. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.

7.5.11. 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 \(IN\) nº 3, de 26 de abril de 2018](#).

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

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

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

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

7.5.16. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da [Lei 8.212, de 1991](#), nos termos do item 6 do Anexo XI da [IN SEGES/MP nº 5/2017](#), quando couber.

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

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

EM = I x N x 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:

$$I = (TX) \quad I = \frac{(6 / 100)}{365} \quad I = 0,00016438$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

**8. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO**

8.1. O modelo de contratação proposto segue as determinações contidas na [Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021](#), considerando as alterações propostas pela [Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022](#).

8.2. Conforme orientações da [Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021](#):

*Art. 4º Para o planejamento da contratação e no momento da eventual prorrogação contratual, a definição do valor de referência e do valor máximo da contratação deverá utilizar como base a pesquisa salarial de preços e fator-k, previstos no Anexo II a esta Portaria.*

*§ 1º Os valores constantes no Anexo II, cumprem o disposto na [Instrução Normativa \(IN\) SEGES/ME nº 73, de 5 de agosto de 2020](#) para fins de pesquisa de preços das contratações que utilizarem os perfis e insumos do referido Anexo.*

8.3. Tendo em vista que os perfis previstos na [Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021](#) foram utilizados na estimativa de preços da contratação, sem a adição de outros perfis não previstos na Portaria, os valores dispostos na **TABELA 34** abaixo referem-se às remunerações máximas aceitáveis, considerando a contratação de todos os itens. Esses valores foram compostos por meio da somatória da multiplicação entre a remuneração dos profissionais pelo **Fator-K 2,35, conforme metodologia para estimativa de preços da contratação descrita na [Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021](#)**.

ID	DESCRIÇÃO DO BEM OU SERVIÇO	CATSER	CUSTO MENSAL DA ÁREA ESPECIALIZADA	MÉTRICA OU UNIDADE	CUSTO ANUAL (12 MESES) DA ÁREA ESPECIALIZADA	CUSTO DE DOIS ANOS (20 MESES) DA ÁREA ESPECIALIZADA
1	Atendimento Nível 1 (N1) ao Usuário	26980	R\$ 61.934,72	VAL/MÊS	R\$ 743.216,64	R\$ 1.238.694,40
2	Supervisão ao N1	26980	R\$ 22.637,46	VAL/MÊS	R\$ 271.649,47	R\$ 452.749,20
3	Atendimento Nível 2 (N2) ao Usuário	26980	R\$ 439.336,73	VAL/MÊS	R\$ 5.272.040,76	R\$ 8.786.734,60
4	Supervisão ao N2	26980	R\$ 113.187,28	VAL/MÊS	R\$ 1.358.247,36	R\$ 2.263.745,60
5	Serviços de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI	27014	R\$ 57.557,38	VAL/MÊS	R\$ 690.688,50	R\$ 1.151.147,60
6	Serviços <i>Microsoft</i>	27014	R\$ 31.551,57	VAL/MÊS	R\$ 378.618,84	R\$ 631.031,40
7	Serviços de Banco de Dados	27014	R\$ 69.200,76	VAL/MÊS	R\$ 830.409,07	R\$ 1.384.015,20
8	Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância	27014	R\$ 62.733,25	VAL/MÊS	R\$ 752.799,00	R\$ 1.254.665,00
9	Serviços de Segurança de TI	27014	R\$ 128.442,61	VAL/MÊS	R\$ 1.541.311,33	R\$ 2.568.852,20
10	Serviços de suporte às Aplicações	27014	R\$ 57.557,38	VAL/MÊS	R\$ 690.688,50	R\$ 1.151.147,60
11	Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores	27014	R\$ 64.606,41	VAL/MÊS	R\$ 775.276,94	R\$ 1.292.128,20
12	Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações	27014	R\$ 13.371,97	VAL/MÊS	R\$ 160.463,64	R\$ 267.439,40
13	Infraestrutura Física de <i>Data Center</i>	27014	R\$ 27.720,37	VAL/MÊS	R\$ 332.644,38	R\$ 554.407,40
14	Serviço de <i>Backup</i> e Armazenamento de Dados	27014	R\$ 27.720,37	VAL/MÊS	R\$ 332.644,38	R\$ 554.407,40
15	Supervisão ao N3 - Áreas: Serviços <i>Microsoft</i> (SM), Serviços de Segurança de TI (SSTI) e Serviços de <i>Backup</i> e Armazenamento de Dados (SBAD)	27014	R\$ 38.968,17	VAL/MÊS	R\$ 467.618,04	R\$ 779.363,40
16	Supervisão ao N3 - Áreas: Serviços de Banco de Dados (SBD), Serviços de Suporte às Aplicações (SSA) e Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores (SOOS)	27014	R\$ 38.968,17	VAL/MÊS	R\$ 467.618,04	R\$ 779.363,40
17	Supervisão ao N3 - Áreas: Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância (RLMLD), Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações (MRSa) e Infraestrutura Física de <i>Data Center</i> (IFDC)	27014	R\$ 43.169,22	VAL/MÊS	R\$ 518.030,62	R\$ 863.384,40

TOTAIS (MENSAL E ANUAL, RESPECTIVAMENTE):	-	R\$ 1.298.663,79	-	R\$ 15.583.965,50	R\$ 25.973.276,40
---	---	------------------	---	-------------------	-------------------

**TABELA 34** - Valores unitários e totais estimados para a contratação, com base nos valores informados pela [Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022](#), para 20 meses.

- 8.4. 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.
- 8.5. Ainda, o valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão da execução dos serviços efetivamente prestados, considerando a aferição dos indicadores relacionados aos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos e os descontos de glosas, caso ocorram.
- 8.6. O orçamento estimado para 20 meses da contratação é de R\$ 25.973.276,40 (vinte e cinco milhões, novecentos e setenta e três mil duzentos e setenta e seis reais e quarenta centavos), conforme detalhado na TABELA 34 acima.
- 8.7. A divulgação dos valores máximos aceitáveis não tem o potencial de oferecer risco à escolha da proposta mais vantajosa para o Ministério do Trabalho e Previdência e para o interesse público. Ainda, os lances deverão seguir o preconizado no ANEXO IX - Modelos de Planilhas de Composição de Custos.
- 8.8. Os lances não poderão passar dos 30% a menos do que o estimado previsto, caracterizando, dessa forma, a inexecução contratual.

## 9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

- 9.1. A despesa relativa ao objeto desta contratação correrá à conta de dotação existente com a seguinte classificação orçamentária:
- 9.1.1. PROGRAMA DE TRABALHO: 04122003220000001;
- 9.1.2. PTRES: 204774;
- 9.1.3. FONTE: 100;
- 9.1.4. NATUREZA DE DESPESA: 33.90.40.
- 9.2. Para realização do cronograma físico-financeiro (TABELA 35), foram utilizados os seguintes elementos de custo: custos da solução e Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI), utilizado o mesmo índice para todos os anos de forma a simular valores.
- 9.3. Para estimativa do percentual de reajuste, o mês de agosto de 2022 do ICTI foi utilizado como referência (último índice divulgado), no percentual de 5,65%.

ELEMENTO DE CUSTO	ITEM	QUANTIDADE VALOR UNITÁRIO (MÊS)	VALOR TOTAL (ANO)	ANO 1	ANO 2	ANO 3	ANO 4	ANO 5	TOTAL POR ITEM (60 MESES)
CUSTOS DA SOLUÇÃO ATUALIZAÇÃO POR ÍNDICE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (ICTI) = 5,65%	Atendimento Nível 1 (N1) a Usuário	R\$ 61.934,72	R\$ 743.216,64	R\$ 743.216,64	R\$ 785.208,38	R\$ 829.572,65	R\$ 876.443,51	R\$ 925.962,57	R\$ 4.160.403,75
	Supervisão ao N1	R\$ 22.637,46	R\$ 271.649,52	R\$ 271.649,52	R\$ 286.997,72	R\$ 303.213,09	R\$ 320.344,63	R\$ 338.444,10	R\$ 1.520.649,06
	Atendimento Nível 2 (N2) a Usuário	R\$ 439.336,73	R\$ 5.272.040,76	R\$ 5.272.040,76	R\$ 5.569.911,06	R\$ 5.884.611,04	R\$ 6.217.091,56	R\$ 6.568.357,23	R\$ 29.512.011,66
	Supervisão ao N2	R\$ 113.187,28	R\$ 1.358.247,36	R\$ 1.358.247,36	R\$ 1.434.988,34	R\$ 1.516.065,18	R\$ 1.601.722,86	R\$ 1.692.220,20	R\$ 7.603.243,93
	Serviços de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI	R\$ 57.557,38	R\$ 690.688,56	R\$ 690.688,56	R\$ 729.712,46	R\$ 770.941,22	R\$ 814.499,40	R\$ 860.518,61	R\$ 3.866.360,25
	Serviços Microsoft	R\$ 31.551,57	R\$ 378.618,84	R\$ 378.618,84	R\$ 400.010,80	R\$ 422.611,41	R\$ 446.488,96	R\$ 471.715,59	R\$ 2.119.445,61
	Serviços de Banco de Dados	R\$ 69.200,76	R\$ 830.409,12	R\$ 830.409,12	R\$ 877.327,24	R\$ 926.896,22	R\$ 979.265,86	R\$ 1.034.594,38	R\$ 4.648.492,82
	Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância	R\$ 62.733,25	R\$ 752.799,00	R\$ 752.799,00	R\$ 795.332,14	R\$ 840.268,41	R\$ 887.743,57	R\$ 937.901,09	R\$ 4.214.044,21
	Serviços de Segurança de TI	R\$ 128.442,61	R\$ 1.541.311,32	R\$ 1.541.311,32	R\$ 1.628.395,41	R\$ 1.720.399,75	R\$ 1.817.602,34	R\$ 1.920.296,87	R\$ 8.628.005,68
	Serviços de suporte às Aplicações	R\$ 57.557,38	R\$ 690.688,56	R\$ 690.688,56	R\$ 729.712,46	R\$ 770.941,22	R\$ 814.499,40	R\$ 860.518,61	R\$ 3.866.360,25
	Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores	R\$ 64.606,41	R\$ 775.276,92	R\$ 775.276,92	R\$ 819.080,07	R\$ 865.358,09	R\$ 914.250,82	R\$ 965.905,99	R\$ 4.339.871,89
	Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações	R\$ 13.371,97	R\$ 160.463,64	R\$ 160.463,64	R\$ 169.529,84	R\$ 179.108,27	R\$ 189.227,89	R\$ 199.919,26	R\$ 898.248,90
	Infraestrutura Física de Data Center	R\$ 27.720,37	R\$ 332.644,44	R\$ 332.644,44	R\$ 351.438,85	R\$ 371.295,15	R\$ 392.273,32	R\$ 414.436,76	R\$ 1.862.088,52
Serviço de Backup e Armazenamento de Dados	R\$ 27.720,37	R\$ 332.644,44	R\$ 332.644,44	R\$ 351.438,85	R\$ 371.295,15	R\$ 392.273,32	R\$ 414.436,76	R\$ 1.862.088,52	

Supervisão ao N3 - Áreas: Serviços <i>Microsoft</i> (SM), Serviços de Segurança de TI (SSTI) e Serviços de <i>Backup</i> e Armazenamento de Dados (SBAD)	R\$ 38.968,17	R\$ 467.618,04	R\$ 467.618,04	R\$ 494.038,46	R\$ 521.951,63	R\$ 551.441,90	R\$ 582.598,37	R\$ 2.617.648,40
Supervisão ao N3 - Áreas: Serviços de Banco de Dados (SBD), Serviços de Suporte às Aplicações (SSA) e Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores (SOOS)	R\$ 38.968,17	R\$ 467.618,04	R\$ 467.618,04	R\$ 494.038,46	R\$ 521.951,63	R\$ 551.441,90	R\$ 582.598,37	R\$ 2.617.648,40
Supervisão ao N3 - Áreas: Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância (RLMLD), Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações (MRSA) e Infraestrutura Física de Data Center (IFDC)	R\$ 43.169,22	R\$ 518.030,64	R\$ 518.030,64	R\$ 547.299,37	R\$ 578.221,79	R\$ 610.891,32	R\$ 645.406,68	R\$ 2.899.849,79
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 1.298.663,82</b>	<b>R\$ 15.583.965,84</b>	<b>R\$ 15.583.965,84</b>	<b>R\$ 16.464.459,91</b>	<b>R\$ 17.394.701,89</b>	<b>R\$ 18.377.502,55</b>	<b>R\$ 19.415.831,45</b>	<b>R\$ 87.236.461,64</b>

**TABELA 35** - Cronograma de execução física-financeira considerando os **60 meses** possíveis de contratação.

9.4. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão da execução dos serviços efetivamente prestados.

## 10. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

10.1. Nos termos do art. 57 da [Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993](#) e do item 11.4.1.b da [Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021](#), o contrato vigorará por 20 (vinte) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por igual período, limitado a 60 (sessenta) meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para o CONTRATANTE.

10.1.1. A contratação considerou um prazo de 20 meses para mitigar riscos relacionados à operacionalização de objeto complexo pela futura CONTRATADA, além de diminuir os custos administrativos com prorrogações contratuais. A decisão tem amparo na [Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021](#).

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

## 11. DO REAJUSTE DE PREÇOS

11.1. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da CONTRATADA, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano contratual, aplicando-se o Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) acumulado no período exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade;

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

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

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

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

11.5. 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.

## 12. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

### 12.1. Regime, Tipo e Modalidade da Licitação

#### 12.1.1. Regime de Execução

12.1.1.1. A prestação do objeto da presente contratação dar-se-á por execução indireta, no regime de **empreitada por preço global**, com pagamento mensal, conforme a métrica valor(val)/mês, baseada em padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos neste TR, por meio de especificações reconhecidas e usuais do mercado, caracterizando-se como "serviço comum" conforme Inciso II, art. 3º, do Decreto nº 10.024, de 2019.

#### 12.1.2. Modalidade e Tipo de Licitação

12.1.2.1. Nos termos do art. 25, § único da IN SGD/ME nº 01/2019, a licitação será realizada na modalidade de PREGÃO, na forma

eletrônica. O julgamento das propostas de preços dar-se-á pelo critério de MENOR PREÇO, sendo declarada vencedora a empresa que apresentar o MENOR PREÇO POR LOTE e que atender a todos os requisitos e exigências do certame.

12.1.2.2. As propostas de preços deverão ser apresentadas conforme os modelos do **ANEXO IX** que por sua vez está baseado no modelo de planilha de composição de custos e formação de preços do ANEXO B da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, norma que institui o modelo de contratação balizador do projeto que origina o presente certame.

12.1.2.3. Os componentes de custos que integram a planilha são:

a) Custo de Pessoal: Consolida todos os custos incorridos com a utilização de serviços de profissionais independentemente do regime ou modalidade de vínculo com a empresa. Deverá ser computado o somatório de todos os custos acrescidos dos encargos provisionados que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo da remuneração, encargos sociais, auxílios e benefícios dos recursos humanos relacionados à prestação do serviço.

b) Custos com *software*: Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de recursos de *software* que integrarão a prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de ferramentas de automação, ferramentas de monitoramento, ferramenta de desenvolvimento, softwares de *analytics* ou de inteligência artificial, dentre outras.

c) Custos com recursos de computação: Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de recursos físicos ou virtuais de computação que integrarão a prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de instâncias de computação, plataformas, *middlewares*, centrais de processamento de dados, entre outros recursos de computação.

d) Custos com equipamentos: Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de equipamentos, utilitários e dispositivos diversos que serão utilizados diretamente na prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de equipamentos de comunicação, ferramentas de medição eletrônica, *tokens*, mídias, geradores de sinal, dentre outros.

e) Custos com serviços de informações: Equivale ao somatório de todos os custos de fornecimento de informações técnicas especializadas às equipes que prestam os serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de plataformas digitais de fornecimento de conteúdo técnico especializado, serviços de *mentoring*, plataformas de suporte especializado, entre outros soluções de fornecimento de informações técnicas especializadas.

12.1.2.4. Os componentes de formação do preço que integram a planilha são:

a) Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais): Fator de preço que pode ser aplicado, tendo como base estratégias de negócio, elementos mercadológicos e estratégias de precificação da empresa, a exemplo de margem operacional, margem de risco, lucro, dentre outros fatores interno e externos considerados na precificação.

b) Cobertura Tributária: Fator de preço que inclui os custos tributários associados à prestação dos serviços que variam de acordo com o planejamento tributário de cada empresa.

c) Nos preços propostos deverão estar incluídos todos os custos relativos ao cumprimento integral das obrigações contratuais e legais, tais como salários, obrigações trabalhistas e tributárias, equipamentos, materiais de consumo e outros insumos, custos com transporte e estadia, remuneração do capital, entre outros.

## 12.2. Justificativa para a Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência

12.2.1. Conforme item 3.4 deste TR, é inviável a divisão do objeto em razão da necessidade de prestação dos serviços objeto deste TR de forma integrada. Desta forma, a contratação não pode ser fracionada visando a aplicação de direito de preferência para parte da solução.

12.2.2. Sendo um objeto único, o valor estimado da contratação inviabiliza a aplicação do Direito e Margens de Preferência, uma vez que para uma empresa se caracterizar como microempresa, deve possuir rendimento bruto anual de até R\$ 360.000,00; e, para se caracterizar como empresa de pequeno porte, deve possuir receita bruta anual entre R\$ 360.000,00 e R\$ 4.800.000,00, conforme [Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006](#).

## 12.3. Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação

12.3.1. Para habilitação da LICITANTE será necessário Atestado(s) de Capacidade Técnica (ACT) em nome da licitante, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove fornecimento compatível com a solução de TI e ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI (*ITSM*), conforme requisitos exigidos neste Termo de Referência.

12.3.2. É exigido que a LICITANTE cumpra os requisitos aqui apresentados, por representarem garantia para a CONTRATANTE de que a LICITANTE possui qualificação e capacidade técnica compatíveis com a execução dos serviços que se propõe a executar. A comprovação dos requisitos relacionados é necessária para reduzir os riscos de inexecução contratual e de prejuízos para a CONTRATANTE e para a execução da sua missão institucional, missão esta que depende fundamentalmente da disponibilidade dos seus serviços de Tecnologia da Informação.

12.3.3. O Atestado de Capacidade Técnica (ACT) tem por objetivo avaliar a experiência do licitante na execução de contratação pertinente e compatível com o objeto da licitação, tanto em características quanto em quantidades. Cabe ressaltar que com base no Acórdão 2696/2019 do TCU é irregular a exigência de atestado de capacidade com quantitativo mínimo superior a 50% do quantitativo de bens e serviços que se pretende contratar, exceto se houver justificativa técnica plausível.

"... comprovação de capacidade técnica operacional por meio de fornecimento anterior para universo de no mínimo 1.000 (mil) pessoas, contraria a jurisprudência do TCU, que é no sentido de a fixação de quantitativo mínimo não deve ser superior a 50 % do quantitativo de bens e serviços que se pretende contratar, conforme Acórdãos 737/2012 e 827/2014, ambos do Plenário, entre outros." Acórdão 2696/2019

12.3.4. Para atender as características e prazos exigidos, e de modo a cumprir os requisitos mínimos de capacidade técnica a empresa deverá apresentar atestado que comprove **já ter prestado o equivalente a 30% dos quantitativos existentes no ANEXO I - Parque Tecnológico da CONTRATANTE:**

12.3.4.1. Serviços de Provimento de Central de Serviços (*Help Desk* ou *Service Desk*) a usuários de TIC, em conformidade com as melhores práticas da *ITIL*, para um conjunto de no mínimo 2.400 (quatro mil) usuários pessoa física, mediante a apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, comprovando que a empresa já executou, ou esteja executando, em empresa ou órgão da Administração Pública, de forma satisfatória.

12.3.4.2. Experiência na implementação de processos *ITIL*, tais como:

- Cumprimento de Requisição;
- Gerenciamento de Incidente;

- Gerenciamento da Demanda;
- Avaliação de Serviço;
- Gerenciamento da Capacidade;
- Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço;
- Gerenciamento de Mudança;
- Gerenciamento de Problema;
- Gerenciamento do Catálogo de Serviço;
- Gerenciamento do Nível de Serviço;
- Gerenciamento da Continuidade de Serviço de TI.

12.3.4.3. Serviços de gerenciamento, sustentação e monitoramento de infraestrutura, com regime de atendimento 24x7 (24 horas por dia, em todos os dias da semana), com pelo menos 114 (cento e quatorze) servidores virtuais; 42 (quarenta e dois) ativos de rede (*switches e roteadores*), *links WAN*, rede sem fio com, no mínimo, 1 solução gerenciada e 24 (vinte e quatro) *access points*.

12.3.4.4. Serviço de atendimento de no mínimo de 30.000 (trinta mil) chamados relacionados às demandas de TIC em um intervalo de 12 meses.

12.3.4.5. Serviços de instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de uma solução de Segurança de Perímetro, em alta disponibilidade, com no mínimo as funcionalidades de *IDS/IPS* e Filtro de Conteúdo *Web*.

12.3.4.6. Prestação de serviços ao menos 1 (um) *CPD*, com no mínimo 6 (seis) servidores físicos, com ambientes em *cluster*;

12.3.4.7. Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de serviços *Microsoft*, *Active Directory*, *DHCP*, *DNS*.

12.3.4.8. Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de ambiente de correio eletrônico com um conjunto de, no mínimo 2.400 (dois mil e quatrocentas) contas (*on premises* e na nuvem).

12.3.4.9. Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação em plataforma de virtualização *VMWare* ou equivalente.

12.3.4.10. Serviço de instalação, configuração, administração e manutenção, de no mínimo 65 (sessenta e cinco) servidores de aplicação *Web*, considerando ambientes de homologação e produção, utilizando as ferramentas de aplicação *JBoss*, *Apache*, *Tomcat*, *Wildfly* e *IIS*.

12.3.4.11. Serviço de criação e manutenção de políticas de *backup* e *restore* de segurança, bem como a instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de solução de *NetBackup* ou equivalente, com no mínimo 100 (cem) *TBytes*.

12.3.4.12. Serviço de monitoramento de Bancos de dados em regime 24x7 (24 horas por dia e os 7 dias da semana), pelo período mínimo de 12 (doze) meses, tendo atuado na sustentação do *Microsoft SQL Server 2012* ou superior e um dos dois *SGBDs* seguintes: *PostgreSQL 9.x* (ou superior) ou *MySQL 5.6* (ou superior).

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

12.3.4.14. Serviço de instalação, configuração, administração, manutenção e monitoramento de ambiente com equipamentos de *storage* *Dell EMC VMAX* ou equivalente em modo *NAS* ou *SAN* com capacidade mínima de 180 (cento e oitenta) *TBytes*.

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

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

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

12.3.8. Comprovar que a ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI a ser ofertada possui certificação *PinkVERIFY™ Certified ITIL® 4 Toolsets* em pelo menos 9 processos dos 13 processos solicitados neste termo de referência.

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

12.3.9.1. **ANEXO VII - A) MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA ou B) MODELO DE DECLARAÇÃO DE RENÚNCIA À VISTORIA;**

12.3.9.2. **ANEXO VIII - ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA;**

12.3.9.3. **ANEXO IX - MODELO PARA APRESENTAÇÃO DE PROPOSTAS.**

### 13. GARANTIA DA EXECUÇÃO

13.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da [Lei nº 8.666/93](#), com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

13.2. No prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da CONTRATANTE, contados da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

13.3. 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).

13.4. 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 nº 8.666/93](#).

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

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

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

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

- 13.6.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
- 13.6.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.
- 13.7. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.
- 13.8. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, em conta específica na Caixa Econômica Federal ou Banco do Brasil, com correção monetária.
- 13.9. 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.
- 13.10. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.
- 13.11. 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.
- 13.12. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.
- 13.13. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 13.14. Será considerada extinta a garantia:
- 13.14.1. 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;
- 13.14.2. no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da [IN SEGES/MP nº 5/2017](#).
- 13.15. 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.
- 13.16. A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no neste Edital e no Contrato.

#### **14. SUBCONTRATAÇÃO**

- 14.1. Considerando a complexidade e dependência entre os serviços, não há como segmentar o núcleo principal dos itens do objeto, constituídos pelas atividades descritas no Catálogo de Serviços. Sua execução deve estar sob a responsabilidade direta da CONTRATADA, de maneira a mitigar dificuldades em se delimitar responsabilidades em caso de descumprimento de cláusulas contratuais e níveis mínimos de serviços.
- 14.2. Assim sendo, não será admitida a subcontratação total ou parcial do objeto, e tampouco a participação de empresas em consórcio na licitação.
- 14.3. A vedação de empresas em consórcio não acarretará restrição à competitividade, haja vista a existência no mercado de diversas empresas prestadoras dos serviços a serem contratados, aptas a atender as exigências de habilitação previstas neste TR. Por outro lado, ao se permitir a reunião de empresas em consórcio, acrescentar-se-ia risco de prejuízo à competitividade, ao possibilitar que empresas plenamente aptas à execução do objeto se reunissem e deixassem de concorrer entre si.

#### **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 contratação 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. VISTORIA TÉCNICA**

- 16.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, faculta-se ao licitante realizar vistoria nas instalações dos locais de execução dos serviços presenciais, acompanhado por servidor designado para esse fim.
- 16.2. Vistorias serão realizadas em dias de expediente normal e horário comercial, por representante legal da empresa licitante, que deverá identificar-se por meio de cédula de identidade oficial e documentação que comprove os poderes que lhe foram outorgados para sua realização.
- 16.3. 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, devendo a solicitação para agendamento da vistoria ser encaminhada até dois dias úteis antes da data limite para sua realização, para o e-mail [cginfra.dti@mtp.gov.br](mailto:cginfra.dti@mtp.gov.br); ou por meio de ligação telefônica, para o telefone: (61) 2031-6777.
- 16.4. Considerando as informações constantes no ANEXO I - Parque Tecnológico, não estão programadas realizações de vistorias para todas as unidades de prestação, sendo recomendada, entretanto a realização de vistoria nas sedes em Brasília/DF, onde se encontram a maior parte dos ativos de TIC das unidades requisitantes dos serviços da presente contratação. Aos licitantes que almejem realizar vistorias em outras localidades, solicita-se encaminhar o e-mail de solicitação com pelo menos três dias úteis antes do prazo limite acima previsto.
- 16.5. A realização da vistoria deverá ser comprovada por declaração assinada pelo representante do licitante e pelo servidor responsável por acompanhá-lo às dependências do MTP e dirimir eventuais dúvidas.
- 16.6. Independentemente da realização ou não de vistorias técnicas, o licitante deverá apresentar declaração de que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do objeto, optando, portanto, por um dos modelos constantes no **ANEXO VII** deste TR.

#### **17. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO**

- 17.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria nº 2.579, de 26 de agosto de 2022 (SEI nº 27334194).
- 17.2. Conforme o §6º do art. 12 da [IN SGD/ME nº 01, de 2019](#) o Termo de Referência ou Projeto Básico será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC e aprovado pela autoridade competente.

*Documento assinado eletronicamente*

**AMÉRICO ARANTES FERREIRA NOGUEIRA**

Diretor de TI - Adjunto / Integrante Requisitante Suplente

Matrícula SIAPE nº 1697703

*Documento assinado eletronicamente*

**DANILO ALMEIDA PAIVA**

Coordenador de Planejamento e Aquisição / Integrante Técnico

Matrícula SIAPE nº 1102525

*Documento assinado eletronicamente*

**TIAGO OLIVEIRA LOUP**

Coordenador de Serviços de TIC / Integrante Técnico

Matrícula SIAPE nº 1790838

*Documento assinado eletronicamente*

**VALÉRIA MORAES DE SOUZA**

Coordenadora de Compras e Licitações - Substituta / Integrante Administrativo Suplente

Matrícula SIAPE nº 1594710

*Documento assinado eletronicamente*

**MAURÍCIO DE ALVES LACERDA**

Diretor de Tecnologia da Informação

Autoridade Máxima de TIC

**INTEGRAM ESTE TR, OS ANEXOS I A XII A SEGUIR:**

- ANEXO I - PARQUE TECNOLÓGICO - SEI nº 29192022 ;
- ANEXO II - ENDEREÇOS DO MTP - SEI nº 29499713;
- ANEXO III - TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO - SEI nº 29501213;
- ANEXO IV - TERMO DE CIÊNCIA DE MANUTENÇÃO DE SIGILO - SEI nº 29503327;
- ANEXO V - TERMOS DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO - SEI nº 29504742 ;
- ANEXO VI - DEMANDA DE SERVIÇO (REQUISIÇÕES PLANEJADAS) - SEI nº 29506530;
- ANEXO VII - MODELOS DE TERMOS DE VISTORIA TÉCNICA - SEI nº 29507749;
- ANEXO VIII - ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA - SEI nº 29508564;
- ANEXO IX - MODELOS DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS - SEI nº 29510391;
- ANEXO X - QUANTITATIVO DE CHAMADOS - SEI nº 29513214;
- ANEXO XI - CATÁLOGO DE SERVIÇOS - SEI nº 29191840;
- ANEXO XII - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO - SEI nº 29516156.



Documento assinado eletronicamente por **Daniilo Almeida Paiva, Integrante Técnico(a)**, em 06/01/2023, às 15:34, 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 **Américo Arantes Ferreira Nogueira, Diretor(a) Adjunto(a)**, em 06/01/2023, às 15:36, 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 **Valéria Moraes de Souza, Coordenador(a) Substituto(a)**, em 06/01/2023, às 15:40, 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 **Maurício de Alves Lacerda, Diretor(a)**, em 06/01/2023, às 15:56, 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.economia.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **30770100** e o código CRC **C464C52D**.

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

Referência: Processo nº 19958.100455/2022-67.

SEI nº 30770100