



MINISTÉRIO DO TURISMO
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIAS
COORDENAÇÃO DE REDES E BANCO DE DADOS
 Esplanada dos Ministérios, Bloco U, 2º/3º andar - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70065-900
 Telefone: - www.turismo.gov.br

Anexo I do Edital

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Administrativo nº [72031.010172/2020-97](#)

SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC (SUSTENTAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA DE INFRAESTRUTURA DE TIC)

Julho de 2022

HISTÓRICO DE REVISÕES

DATA	VERSÃO	DESCRIÇÃO	AUTOR
14/03/2021	1.0	Elaboração inicial do artefato	Romário César de Almeida
17/05/2021	1.1	Complementação e revisão	Hermógenes Ramos Batista Correia
21/05/2021	1.2	Revisão final para envio à unidade administrativa	Romário César de Almeida Sumaid Andrade de Albuquerque Hermógenes Ramos Batista Correia Marina Bittencourt de Oliveira Angarten Fernando Neiva Carvalho Dilly
06/10/2021	1.3	Adequação para aderência à Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, que estabelece o Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC	Romário César de Almeida
28/04/2022	1.4	Revisão do processo após a alteração da equipe de planejamento da contratação e adequação do objeto para atender a visão da atual Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Inovação (STII)	Danilo Almeida Paiva Munike Reis Braz Coutinho
29/08/2022	1.5	Adequação aos questionamentos do PARECER n. 00271/2022/CONJUR-MTur/CGU/AGU (SEI nº 1680173)	Felipe Finger Santiago Jaime Heleno Correa de Lisboa Mário Rudá Pontes de Andrade

TERMO DE REFERÊNCIA

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

I - OBJETO DA CONTRATAÇÃO:

Prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos. A contratação ocorrerá por 12 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.

II - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC:

1. BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO:

1.1. 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](#).

1.2. 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.

GRUPO\LOTE ÚNICO	CATSER	ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE
Sustentação de Infraestrutura	26980	1	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Central de Serviços e Monitoramento	VAL/MÊS	12
		2	Serviços de gerenciamento técnico das operações e projetos de sustentação e melhoria contínua de infraestrutura de TIC	VAL/MÊS	12
		3	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Banco de Dados	VAL/MÊS	12

4	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Servidores de Aplicação, Virtualização e Computação em Nuvem	VAL/MÊS	12
5	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Serviços Corporativos	VAL/MÊS	12
6	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Armazenamento e Backup	VAL/MÊS	12
7	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Redes	VAL/MÊS	12
8	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Segurança da Informação	VAL/MÊS	12
9	Serviços de sustentação e melhoria contínua dos ambientes e processos DevOps	VAL/MÊS	12

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

2. CARACTERÍSTICAS GERAIS:

2.1. A contratação envolve serviços especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação na área de Operação, com monitoramento do ambiente em serviços de Sustentação e Administração, Gerenciamento de Redes e Segurança de TIC, Serviços de Telefonia IP, Serviços de Virtualização, Servidores, Armazenamento e Backup, Serviços de Diretório, Administração de Banco de Dados, Middleware, Internet Web, Mensageria e Colaboração e Suporte a Instalações Físicas de TIC;

2.1.1. Conforme restou verificado por meio do Estudo Técnico Preliminar a Prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, não contempla o fornecimento de serviços e produtos atualmente constantes no elencar de soluções dos Catálogos de Soluções de TIC com Condições Padronizadas publicados pelo Órgão Central do SISP.

2.2. A fim de garantir e demonstrar que a solução a ser contratada pela Administração é vantajosa e atende ao interesse público com a maior eficiência possível, o estudo dos modelos de contratação, passíveis de atender à necessidade, levou à escolha do modelo de Contratação dos serviços baseados em níveis mínimos de serviço exigidos, ou seja, a empresa é remunerada pelo atingimento de níveis de serviço acordados e manutenção da disponibilidade do ambiente de TIC da CONTRATANTE;

2.3. Nesse modelo, caso a empresa tenha sucesso em manter o nível de serviço exigido, receberá integralmente a remuneração contratada por meio de ordem de serviço; caso não atinja os níveis estipulados, sofrerá sanções e/ou glosas em seu pagamento, a depender do caso;

2.4. A utilização dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviços (NMS) vincula o pagamento à obtenção de resultados, ao invés de vinculá-lo à quantidade de esforço repetitivo despendido.

2.5. ENQUADRAMENTO NO ROL DE SERVIÇOS CONTINUADOS:

2.5.1. Os serviços constantes do objeto desta contratação classificam-se como serviços continuados uma vez que tratam-se de serviços essenciais, ou seja, sua eventual interrupção coloca em risco a continuidade das atividades administrativas e finalísticas do Ministério do Turismo;

2.5.2. Neste sentido, caso os serviços de sustentação de ambientes de sistemas não seja mantido, uma eventual falha dos servidores de rede, dos bancos de dados ou das aplicações poderá causar a indisponibilidade dos serviços fornecidos pelo Ministério do turismo aos cidadãos, ou serviços de uso interno da pasta, como é o caso do SEI!, por exemplo que trata-se do sistema que mantém todos os processos administrativos do órgão, neste caso a interrupção impediria a assinatura de contratos, acordos e a tramitação de processos de interesses institucionais, situações que podem ocasionar o colapso das atividades essenciais do Ministério do Turismo;

2.5.3. Ressalta-se ainda que pelas questões aqui elencadas e pelo fato de não haver a exigência do fornecimento em definitivo de bens tangíveis ou intangíveis agregada aos serviços os quais pretende esta contratação, a natureza da despesa está restrita ao custeio.

2.6. A contratação ocorrerá em um único grupo/lote em virtude das características dos serviços que serão contratados;

2.7. Para a execução do objeto, será empregado o modelo de atingimento de Níveis Mínimos de Serviços (NMS) e serão aplicados indicadores para a manutenção da disponibilidade do ambiente;

2.8. As atividades a serem executadas no escopo desta contratação, estão descritas no Catálogo de Atividades de Serviços Técnicos, constantes nos ANEXOS C e L. Nesse catálogo estão relacionadas as atividades que deverão ser mantidas e evoluídas pela CONTRATADA;

2.9. O Catálogo de Serviços Técnicos não é restritivo e deverá ser reestruturado e evoluído durante a execução contratual, sempre que necessário, desde que seja acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA, face à dinâmica das atividades executadas diariamente durante os serviços de suporte à infraestrutura de TIC;

2.10. A alteração do Catálogo de Serviços Técnicos não altera a natureza nem o escopo da contratação dos serviços pretendidos neste Termo de Referência, somente visa manter as atividades desempenhadas, mapeadas e registradas de forma atualizada pela equipe que irá atuar nesta contratação;

2.11. A CONTRATADA será responsável por manter, atualizar e evoluir o Catálogo de Serviços Técnicos, constante nos ANEXOS C e L, sob a pena de sanções previstas neste Termo de Referência e no Edital a este vinculado;

2.12. Alterações ou atualizações no Catálogo de Serviços Técnicos serão realizadas a partir de novas tarefas acrescentadas ou pela necessidade de evoluções em suas definições. A CONTRATANTE e a CONTRATADA validarão em conjunto as alterações, todavia, sempre caberá à CONTRATANTE a aprovação final do Catálogo de Serviços Técnicos adotado na prestação dos serviços.

3. CENTRAL DE SERVIÇOS - ESTRUTURA (NÍVEIS 1 E 2):

3.1. A solução de TIC abrange a implantação e operação de uma Central de Serviços (*Service Desk*), com a finalidade de atender às demandas de TIC dos usuários do CONTRATANTE.

3.2. A Central de Serviços deverá ser estruturada na forma de múltiplos serviços distintos, mas integrados entre si, relacionados a seguir, e cujas especificações encontram-se detalhadas neste Termo de Referência:

3.2.1. FERRAMENTA DE ITSM:

3.2.1.1. Serviço de estruturação, implantação e operação da Central de Serviços (*Service Desk*) de acordo com as boas práticas recomendadas pelo modelo *Information Technology Infrastructure Library – ITIL* versão 3.0 ou superiores, que possam surgir:

- Haverá a necessidade de se implantar a versão ITIL 4, mais atual;
- Serviço de atendimento e suporte técnico especializado de 1º (primeiro nível) – telefônico e remoto;
- Serviço de atendimento e suporte técnico especializado de 2º (segundo nível) – remoto e presencial;
- Serviço de atendimento e suporte técnico especializado de 3º (terceiro nível) vinculado à Central de Serviços;
- Serviços de Gestão das Bases de Conhecimento;
- Serviço de Supervisão da Central de Serviços.

3.2.2. ACESSO A CENTRAL DE SERVIÇOS (AGENTE CENTRALIZADOR DAS DEMANDAS):

3.2.2.1. Os serviços deverão ser executados atuando sobre a plataforma tecnológica existente do CONTRATANTE descrita neste Termo de Referência. Esta plataforma tecnológica poderá ser alterada a qualquer tempo e a exclusivo critério do CONTRATANTE.

3.2.2.2. O acesso a Central de Serviços (*Service Desk*) será efetuado por:

- a) meio telefônico (a CONTRATADA deverá prover número local em Brasília/DF e número de discagem gratuita "0800");
- b) sistema informatizado - *ITSM* (ferramenta fornecida e disponibilizada pelo Mtur aos usuários dos serviços);

3.2.2.3. A Central de Serviços deverá ser o agente centralizador das ações e interações entre os usuários e os prestadores de serviços de TIC. Ela deverá ser o ponto central de contato entre os usuários de TIC e os diversos fornecedores das soluções de tecnologia para o CONTRATANTE;

3.2.2.4. A prestação dos serviços não deverá ser apenas de reação a incidentes ou problemas, mas também deverá ser proativa, aplicando medidas para a manutenção da regularidade da operação e uso dos recursos de TIC.

3.2.2.5. A CONTRATADA deverá estruturar, implantar e operacionalizar a Central de Serviços com os seguintes objetivos:

- Ser o ponto único de contato com os usuários de TIC do CONTRATANTE para registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições relacionadas à utilização dos serviços de TIC, atuando como a primeira instância de atendimento aos usuários;
- Registrar e classificar as informações sobre os chamados de forma a possibilitar a resolução adequada, a obtenção de dados estatísticos e tomada de decisão gerencial;
- Realizar as atividades necessárias para restaurar a operação normal dos serviços de TIC dentro das metas estabelecidas nos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços - INMS definidos neste Termo de Referência;
- Registrar, acompanhar e solucionar todos os problemas, incidentes e solicitações de serviços de TIC, referentes à Central de Serviços, dentro das metas estabelecidas nos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços - INMS definidos neste Termo de Referência;
- Supervisionar a resolução de todos os problemas, incidentes e requisições, qualquer que seja a fonte inicial. Quando o problema, incidente ou requisição for resolvido/atendido, a Central de Serviços deve assegurar que o registro do chamado tenha sido completado, esteja correto e que a resolução tenha sido homologada pelo usuário, sendo enviada pesquisa de satisfação de forma automática ao término do atendimento;
- Fornecer ao usuário informações sobre o andamento dos chamados por ele abertos.

3.2.2.6. O ponto único de contato do CONTRATANTE com o usuário para serviços de suporte e sustentação é a "Central de Serviços de Infraestrutura (nos níveis 1º e 2º)", portanto, faz-se necessária uma padronização e integração de procedimentos, principalmente no que se refere à utilização da ferramenta de gestão de chamados do CONTRATANTE, bem como aos procedimentos de manutenção de roteiros de atendimento e Bases de Conhecimento;

3.2.2.7. A Central de Serviços de Infraestrutura é responsável por receber e registrar os incidentes e as requisições de serviço, resolvê-las, roteá-las, caso necessário, e integrar as equipes responsáveis pelo atendimento na ferramenta de Gestão de chamados, registrando as soluções, alterando a documentação e os roteiros de atendimento e mantendo as Bases de Conhecimento relacionadas ao serviço sendo prestado, entre outras atuações necessárias ao pleno atendimento das requisições de serviço.

3.2.3. ESTRUTURA FÍSICA:

3.2.3.1. São considerados como parte integrante da solução e deverão ser providos pela CONTRATADA as suas expensas os equipamentos necessários para o nível 1 (ex. :*headsets*, mobiliário considerando ergonomia e equipamentos), bem como as condições de trabalho condizentes com os normativos e melhores práticas para atendimento de primeiro nível de Centrais de Serviços.

3.2.3.2. Ainda deverão ser providos pela CONTRATADA:

- Conjunto de ferramentas para atender as demandas associadas ao atendimento de Nível 2 (ex: conjunto de ferramentas, chaves, alicates, extratores de componentes). A CONTRATADA proverá e utilizará as ferramentas adequadas da forma como entender conveniente, considerando o atendimento adequado do serviço necessário, bem como o cumprimento dos níveis mínimos de serviço associados;
- Apresentar os profissionais diretamente envolvidos na prestação dos serviços junto ao CONTRATANTE devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá;
- Demais insumos efetivamente necessários à plena execução da Central de Serviços, conforme disposto neste Termo de referência e demais anexos;
- Para os serviços prestados nas dependências do CONTRATANTE, serão fornecidos pelo CONTRATANTE os seguintes itens para a execução dos serviços:
- Instalações físicas e mobiliárias adequadas;
- Infraestrutura de *hardware* (estações de trabalho, etc.), conectados em rede, com acesso à internet, dimensionados de forma a suportar as aplicações a serem utilizadas na prestação do serviço;
- Se por ventura forem utilizados recursos da CONTRATADA dentro das dependências do CONTRATANTE para viabilizar a execução contratual, esses recursos deverão ser homologados pelo CONTRATANTE.

4. 3º NÍVEL DE ATENDIMENTO E SUPORTE AO USUÁRIO DE TIC:

4.1. A forma de atendimento prevê o escalonamento das demandas por serviços de infraestrutura de TIC em níveis de especialização, de modo a permitir o atendimento de demandas menos complexas com a celeridade necessária, sendo as mais complexas escalonadas para os níveis mais especializados;

4.2. Os serviços previstos no escopo e objeto deste Termo de Referência, contribuirão na composição do 3º nível de atendimento em apoio à Central de Serviços de Infraestrutura, visando a correta execução das solicitações, cumprindo prazos já praticados e baseados nas melhores práticas do Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisição segundo o ITIL;

4.3. Os serviços serão prestados de acordo com os horários previstos neste Termo de Referência, considerando os perfis que atuarão presencialmente e remotamente;

4.4. O acesso remoto se fará por meio de ferramentas disponibilizadas pelo CONTRATANTE, ou por ferramenta fornecida pela CONTRATADA desde que aprovada pelo CONTRATANTE;

4.5. O CONTRATANTE poderá exigir atuação presencial a qualquer tempo, dentro ou fora do expediente normal, para fins de situações emergenciais;

4.6. Desde que respeitada a estrutura deste Termo de Referência, os conceitos de 1º, 2º e 3º nível preconizados no ITIL v3 poderão ser redefinidos, considerando as evoluções da biblioteca de boas práticas, a exemplo do ITIL 4 (e versões superiores que possam surgir), atualmente em fase inicial de transição para o mercado, ou considerando boas práticas definidas entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

5. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE:

5.1. 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:

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

5.1.2. 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;

5.1.3. 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;

5.1.4. 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;

5.2. 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.

III - ANÁLISE DA NECESSIDADE DA DEMANDA E JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO:

6. CONTEXTUALIZAÇÃO:

6.1. Em 06 de novembro de 2019, por meio do Decreto nº 10.107, a Secretaria Especial da Cultura foi transferida do Ministério da Cidadania para o Ministério do Turismo (MTur), com as competências mantidas pelo Ministério da Cidadania, até que o MTur publicasse a nova Estrutura Regimental;

6.2. Meses depois, o Decreto nº 10.359, de 20 de maio de 2020, aprovou a nova Estrutura Regimental do MTur, com entrada em vigor a partir de 08 de junho de 2020. A partir desta data, as competências da Secretaria Especial da Cultura (SECULT) passaram para o domínio do MTur. Uma das competências seria a gestão e fiscalização dos contratos oriundos da SECULT ou do extinto Ministério da Cultura;

6.3. O Ministério do Turismo passou a ter dois contratos, tendo como objeto principal a sustentação da infraestrutura de tecnologia da informação em seus três níveis de serviço: 1º nível com atendimento de suporte remoto; 2º nível com atendimento de suporte presencial; e, 3º nível para atendimentos relacionados a infraestrutura de TIC. A seguir encontram-se resumidos cada um desses contratos.

6.4. CONTRATO Nº 30/2017 - SECRETARIA ESPECIAL DA CULTURA:

6.4.1. Um dos contratos pertencentes à SECULT é o Contrato MinC nº 30/2017, firmado entre a empresa HEPTA TECNOLOGIA E INFORMÁTICA LTDA e o extinto Ministério da Cultura, e tem como objeto a "*contratação de empresa especializada para o fornecimento de solução de ampliação da maturidade de ambiente computacional envolvendo a implantação e operação de Central de Suporte Técnico, com registro e acompanhamento de serviços especializados, visando prover o Ministério da Cultura de serviços de manutenção e evolução da saúde operacional com processos de trabalho aferidos e remunerados exclusivamente por Acordos de Nível de Serviço (ANS)*";

6.4.2. Com a entrada em vigor da nova estrutura do MTur, o Contrato MinC nº 30/2017 foi sub-rogado por meio do Termo de Apostilamento CGLC SEI [0555319](#), em que substituiu o CNPJ do Ministério da Cidadania para o CNPJ do Ministério do Turismo, passando a gestão e fiscalização contratual para a competência da área responsável do MTur, ou seja, a Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Inovação (STII), que tem como uma das atribuições "*planejar, executar, orientar, avaliar e monitorar as atividades setoriais relacionadas ao Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação, à governança, à tecnologia da informação, de proteção de dados, de infraestrutura de redes e de banco de dados*", conforme Decreto nº 10.359, de 20 de maio de 2020.

6.5. CONTRATO Nº 13/2018 - MINISTÉRIO DO TURISMO:

6.5.1. O Ministério do Turismo possui também o Contrato nº 13/2018, firmado com a empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA, e tem por objeto a "*prestação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI), compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços relacionados a atendimento ao usuário, operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de TI do CONTRATANTE*".

6.6. OBJETOS SIMILARES:

6.6.1. Tanto o Contrato nº 13/2018 quanto o Contrato nº 30/2017, apesar da descrição dos objetos serem diferentes, prestam serviços relacionados à disponibilização de central de serviços, operação e execução de projetos de sustentação de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação. Dessa forma, evidencia-se a execução de objetos similares causada pela reforma ministerial, sendo que cada objeto é prestado em conjunto de localidades diferentes da do outro.

6.6.2. A **TABELA 2** a seguir cita as informações principais sobre cada um dos contratos:

CONTRATO Nº	30/2017	13/2018
OBJETO	" <i>contratação de empresa especializada para o fornecimento de solução de ampliação da maturidade de ambiente computacional envolvendo a implantação e operação de Central de Suporte Técnico, com registro e acompanhamento de serviços especializados, visando prover o Ministério da Cultura de serviços de manutenção e evolução da saúde operacional com processos de trabalho aferidos e remunerados exclusivamente por Acordos de Nível de Serviço (ANS)</i> "	" <i>Prestação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI), compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços relacionados a atendimento ao usuário, operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de TI do CONTRATANTE</i> "
CONTRATADA	HEPTA TECNOLOGIA E INFORMÁTICA LTDA	CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA
CONTRATANTE ORIGINAL	Ministério da Cultura	Ministério do Turismo
VALOR GLOBAL	R\$ 8.224.631,60	R\$ 2.537.280,90
VIGÊNCIA FINAL MÁXIMA (APÓS 60 MESES)	27/12/2022	31/05/2023

MODELO DE CONTRATAÇÃO	Serviços de natureza continuada, sem dedicação exclusiva	Serviços de natureza continuada, sem dedicação exclusiva
UNIDADE DE MEDIDA	Unidade de Serviço de Infraestrutura - USI	Unidade de Serviço Técnico - UST
PROCESSO SEI Nº	01400.025964/2017-77	72031.006826/2018-63
AMBIENTES DE ATUAÇÃO	Ambiente do Bloco B (Esplanada dos Ministérios) e outras localidades externas vinculadas à SECULT	Ambiente do Bloco U (Esplanada dos Ministérios) e Anexo (Venâncio Shopping)

TABELA 2 - Comparação entre os atuais contratos

6.6.3. Vale ressaltar que ambos os contratos, tanto o nº 30/2017 da HEPTA como o nº 13/2018 da Central IT são oriundos de adesões a atas de registro de preço, respectivamente do Ministério do Meio Ambiente (MMA) e do Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBIO). Portanto, a realização de certame próprio está condizente com o que preconiza o Art. 22, § 10, do [Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013](#), em que a intenção é de que contratações de TIC sejam preferencialmente realizadas por meio de certame próprio, de forma alinhada à realidade do órgão:

"§ 10. É vedada a contratação de serviços de tecnologia da informação e comunicação por meio de adesão a ata de registro de preços que não seja:

I - gerenciada pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão; ou

II - gerenciada por outro órgão ou entidade e previamente aprovada pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

(...)"

6.6.4. Apesar das contratadas fornecerem serviços em ambientes diferentes, a existência de duas empresas prestadoras do mesmo tipo de serviço gera diversas dificuldades para o Ministério do Turismo:

6.6.4.1. Dificuldade para distinção de equipes, sob o ponto de vista do usuário (áreas demandantes do órgão);

6.6.4.2. Múltiplos processos de trabalho diferentes;

6.6.4.3. Tecnologias diversas e ausência de equalização da infraestrutura;

6.6.4.4. A possibilidade de conflito entre empresas, havendo constante redirecionamento de chamados, prolongando o tempo de atendimento;

6.6.4.5. Ferramentas de Central de Serviços diferentes, com dinâmicas e processos automatizados diferentes, representando, para o usuário de TIC, uma prestação de serviço de forma diferente em cada localidade de atuação dos respectivos contratos nº 30/2017 e nº 13/2018, inclusive com canais distintos para abertura de chamados gerando confusão ao usuário;

6.6.4.6. Alto esforço para gestão e fiscalização, considerando o modelo com unidades de medidas diferentes, bem como, os níveis mínimos de serviços, com exigências e níveis de serviços diferentes, onerando a fiscalização com documentações duplicadas e relatórios técnicos distintos para cada empresa, além de dois processos de pagamento com gestões financeiras distintas;

6.6.4.7. Discrepância de custos para execução do mesmo serviço, considerando o alto custo do Contrato nº 30/2017 em face ao Contrato nº 13/2018.

6.7. ABERTURA DE PROJETO E PROCESSO DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TIC:

6.7.1. Considerando a existência de objetos similares em dois contratos e a vasta lista de desvantagens em se manter ambos os contratos em operação, decidiu-se pela realização de novo planejamento da contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação (TIC), por meio da *Decisão de Abertura do Projeto* ([0662196](#)) e *Documento de Oficialização da Demanda* ([0660275](#)), com posterior retificação de escopo por meio do *Relatório de Acompanhamento do Projeto* ([0697223](#)).

6.7.2. Importante ressaltar que, durante a avaliação das soluções existentes, conforme evidenciado na *Decisão de Abertura do Projeto* ([0662196](#)), página 4, a opção de se realizar um novo planejamento da contratação foi escolhida, em virtude das razões expostas na referida *Decisão* e transcritas abaixo:

CENÁRIO	CONCLUSÃO DA ANÁLISE
01 - Aditamento do contrato mais vantajoso para abarcar o ambiente da SECULT + Rescisão do contrato menos vantajoso	O aditamento de até 25%, conforme os limites impostos pela Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 , não é suficiente para atender todas as demandas da SECULT. Apesar da possibilidade de aditamento contratual acima de 25%, considerando a <i>Decisão</i> 215/1999 – TCU Plenário, essa opção mostrou-se inviável pois não atende a hipótese de alteração contratual qualitativa, mas apenas quantitativa, devendo então, observar o limite de 25%. O Parecer SEI nº 0649751 , da Consultoria Jurídica reforçou o entendimento e esclareceu dúvidas acerca da referida <i>Decisão</i>
02 - Manutenção de ambos contratos	A continuidade de ambos os contratos até a vigência limite de 60 meses mostra-se inviável, considerando a alta complexidade de contrato dessa natureza, com elevado esforço de gestão e fiscalização. Além disso, em comparação realizada, observou-se uma grande disparidade nos preços praticados. Além disso, torna-se oneroso sob o ponto de vista do usuário demandante, uma vez que deve tratar demandas com empresas, ferramentas e processos distintos. Não obstante, causa uma visão segregada por parte de ambas empresas, dificultando o planejamento das ações.
03 - Execução de novo planejamento da contratação para substituição dos dois contratos	A realização de um novo planejamento da contratação mostra-se viável, considerando a inviabilidade das demais opções e a oportunidade e conveniência para adequação de modelo contratual, tendo em vista as orientações de órgãos de controle, a exemplo do Acórdão nº 1.508/2020 - TCU-Plenário , que trata acerca de contratações baseadas na unidade de medida UST.

TABELA 3 - Análise de cenários após absorção da SECULT

7. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO:

7.1. ANÁLISE DA DEMANDA:

7.1.1. O Ministério do Turismo possui papel fundamental em várias ações governamentais de políticas públicas. Dentre elas, pode-se destacar: ordenamento turístico, estruturação territorial do turismo, promoção e apoio à comercialização do turismo, estimular a produção e a difusão cultural e artística, ampliar e qualificar o acesso da população brasileira aos destinos turísticos, a bens e serviços culturais, preservar e promover a diversidade, a memória e o patrimônio cultural brasileiro;

7.1.2. Tais políticas públicas das quais o Ministério do Turismo participa e/ou é responsável, são suportadas por recursos de tecnologia da informação e comunicação. Também é inegável que a infraestrutura de TIC de hoje é mais complexa do que a de alguns anos, pois é uma combinação de infraestrutura privada (redes e dispositivos que conectam unidade de negócio, organização, setor de atuação) e pública. A internet é uma via pública, e a garantia de serviços nesta rede é uma tarefa complexa. As opções referentes à infraestrutura de TIC são muitas e as decisões precisam ser criteriosas, pois envolvem altos investimentos;

7.1.3. O elevado grau de automação dos processos operacionais e administrativos leva as organizações a confiar e depender cada vez mais de sua infraestrutura tecnológica para viabilizar aplicações de missão crítica e implementar rapidamente novas soluções que aumentem a agilidade, a capacidade de adaptação, a otimização de custos e a melhoria dos serviços prestados, de forma continuada a seus clientes e usuários;

7.1.4. Para atender a essa demanda crescente, bem como para manter a alta disponibilidade dos sistemas de informação, o Ministério do Turismo precisa contar com uma estrutura de prestação de serviços de TIC adequada às exigências das políticas públicas de sua responsabilidade e de suas áreas demandantes, de forma que faz-se necessário a contratação de empresas especializadas em suporte e operações de infraestrutura, manutenção e a construção de soluções tecnológicas, empresas essas que auxiliam a atuação da Coordenação-Geral de Infraestrutura de Tecnologias (CGINF), unidade vinculada à Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Inovação (STII);

7.1.5. O crescimento do uso de sistemas da informação do Ministério do Turismo, bem como o aumento de sua complexidade, trouxe consigo uma demanda por boas práticas para aumentar o desempenho na criação e manutenção dos serviços. Boas práticas para a Gestão de Serviços de TIC colaboram para a redução dos custos com a tecnologia implementada, melhoria na qualidade dos serviços prestados e um maior alinhamento estratégico da TIC com o negócio. Além disso, a alocação adequada de recursos humanos disponíveis e o gerenciamento de forma integrada, faz com que a qualidade do conjunto seja percebida pelos seus clientes e usuários, evitando-se a ocorrência de problemas na entrega e na operação dos serviços de TIC;

7.1.6. Pretende-se, ainda, que a contratação de prestação de serviços especializados propicie a continuidade na manutenção, operação, instalação e monitoramento da sustentação de infraestrutura de TI do Ministério do Turismo, a fim de atender as crescentes demandas de gestores por sistemas de informações que apoiem o gerenciamento dos recursos financeiros de programas governamentais nas áreas de Turismo e Cultura.

7.2. ALINHAMENTO AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO INSTITUCIONAIS:

ALINHAMENTO AO PLANO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI) 2020-2023	
Objetivo Estratégico - Otimizar os processos de trabalho	
Objetivo Estratégico - Prover soluções inovadoras de TIC por meio da transformação digital	

TABELA 4 - Alinhamento ao PEI

ALINHAMENTO À ESTRATÉGIA DE GOVERNO DIGITAL (EGD) 2020-2022	
Objetivo 10 - Implementação da Lei Geral de	Iniciativa 10.1. Estabelecer método de adequação e

Proteção de Dados no âmbito do Governo federal	conformidade dos órgãos com os requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), até 2020.
Objetivo 11 - Garantia da segurança das plataformas de governo digital e de missão crítica	Iniciativa 11.3. Definir padrão mínimo de segurança cibernética a ser aplicado nos canais e serviços digitais.
Objetivo 16 - Otimização das infraestruturas de tecnologia da informação	Iniciativa 16.4. Otimizar a infraestrutura de, pelo menos, trinta <i>data centers</i> do Governo federal, até 2022.
	Iniciativa 16.5. Migração de serviços de, pelo menos, trinta órgãos para a nuvem, até 2022.

TABELA 5 - Alinhamento à EGD

ALINHAMENTO AO PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (PDTIC) 2021-2022					
ID	NECESSIDADE	ID	METAS*	ID	AÇÃO
N7	Garantir a continuidade dos serviços de suporte técnico de TIC e atendimento ao usuário	M7.1	100% dos usuários com acesso aos serviços de suporte técnico de TIC	A7.1	Prorrogar contratos vigentes de serviços de suporte técnico e atendimento ao usuário OU realizar nova contratação (<i>Service Desk</i> N1 e N2)
		M7.2	Percentual de chamados atendidos no prazo \geq 95%		
		M7.3	Índice de satisfação com os serviços de suporte \geq 80%		
		M7.4	Percentual de chamadas capturadas em até 30 minutos \geq 90%		
N14	Garantir a sustentação da infraestrutura de TIC	M14.1	Percentual do ambiente de produção de infraestrutura de TIC sustentado \geq 95%	A14.1	Prorrogar contrato vigente de serviços de sustentação de infraestrutura de TIC OU realizar nova contratação (N3)

TABELA 6 - Alinhamento ao PDTIC

* As metas do PDTIC são metas a nível tático da gestão de tecnologia da informação, não havendo relação com os níveis mínimos de serviço das contratadas (nível operacional).

ALINHAMENTO AO PLANO ANUAL DE CONTRATAÇÕES (PAC) - 2022	
Nº ITEM	DESCRIÇÃO
20	Prorrogar o contrato vigente de serviços de suporte técnico e atendimento ao usuário OU realizar nova contratação (<i>Service Desk</i> N1 e N2 e N3) - <i>cod do item registrado. 19984</i>

TABELA 7 - Alinhamento ao PAC

7.3. RELAÇÃO ENTRE A NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO DE TIC E OS RESPECTIVOS VOLUMES E CARACTERÍSTICAS DO OBJETO (NÃO-PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC):

7.3.1. 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), conforme quantitativos e categorias definidos no **ANEXO A**.

7.3.2. Conforme o artigo 23, § 1º, da lei 8666/93: *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.*

7.3.3. 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".*

7.3.4. 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 e Comunicação, entende-se pela inviabilidade de sua divisão em lotes diferentes. Tal opção acarretaria não só despachonização 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.

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

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

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

7.3.6.2. 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 o cenário atual do Mtur em decorrência da existência de dois contratos com objetos similares (contrato nº 30/2017 e 13/2018). A existência de apenas um contrato condiz, também, com o nível de maturidade de processos e de gestão em TI do Mtur, que encontra-se baixo.

7.3.7. 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

[...]

7.4. FORMA DE CÁLCULO UTILIZADA PARA A DEFINIÇÃO DO QUANTITATIVO DE BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO:

7.4.1. A estimativa de quantidade de profissionais do Grupo/ Lote único - SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA, toma como base o quantitativo de profissionais dedicados que atuam nos contratos nº 30/2017 e nº 13/2018, conforme SEI nº [1566236](#), aba "Quantidade de Profissionais" e ainda a análise do histórico de demandas (requisições e incidentes), projetos implementados e o tempo mensal médio em horas nos tipos de atendimentos, conforme Item 8 - Estimativa das Quantidades a serem Contratadas do Estudo Técnico Preliminar (ETP) - SEI nº [1566225](#);

7.4.2. Foram considerados para estimativa apenas os perfis seniores revistos na Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022, tendo em vista a complexidade do ambiente do Ministério do Turismo que iniciou a integração entre as infraestruturas de Turismo e Secretaria Especial da Cultura (Secult). Ainda existem várias ferramentas e elementos diferentes das duas infraestruturas que precisam ser homogêneos. Como ainda existem vários profissionais dos contratos nº 30/2017 e nº 13/2018 com atuação compartilhada com outros contratos, os perfis seniores foram também utilizados como referência para atendimento mais célere e efetivo das atividades rotineiras e projetadas, que forem ser executadas dentro do contexto da nova contratação;

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

7.4.3.1. Quantitativo relacionado ao parque tecnológico do Ministério do Turismo, conforme **ANEXO F**;

7.4.3.2. Quantitativo **mensal médio de 1.003 requisições e 264 incidentes**.

7.5. RESULTADOS E BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS:

7.5.1. São benefícios a serem alcançados:

7.5.1.1. Continuidade dos serviços de suporte e sustentação de infraestrutura de TIC;

7.5.1.2. Redução de contratos administrativos;

7.5.1.3. Maior conformidade com as boas práticas, considerando as diretrizes dos órgãos de controle;

7.5.1.4. Conformidade com a [Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021](#), alterada pela [Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022](#);

7.5.1.5. Maior eficiência nas entregas, gerando melhor custo benefício;

- 7.5.1.6. Maior abrangência na prestação dos serviços, considerando os avanços tecnológicos;
- 7.5.1.7. Assegurar a qualidade e disponibilidade na prestação de serviços de Sustentação aos recursos de TIC;
- 7.5.1.8. Suportar o crescimento dos serviços de TIC a níveis de desempenho satisfatório a fim de fortalecer as ações institucionais do Ministério do Turismo;
- 7.5.1.9. Melhoria do nível de atendimento às demandas dos usuários finais, relacionadas ao apoio técnico no uso dos recursos computacionais e serviços disponibilizados na rede;
- 7.5.1.10. Melhoria no processo de gestão de recursos tecnológicos (*hardware e software*) do MTur.

7.6. DEMONSTRAÇÃO DA MISSÃO E ATIVIDADES CRÍTICAS DA INSTITUIÇÃO:

- 7.6.1. Considerando que o Ministério do Turismo possui a missão de "desenvolver o turismo como atividade econômica autossustentável em geração de empregos e divisas, proporcionando inclusão social". A Secretaria Especial da Cultura (Secult) é "o órgão do Ministério do Turismo responsável pela formação de políticas, programas e projetos de promoção da cidadania por meio da cultura";
- 7.6.2. Os sistemas do Ministério do Turismo (conforme **ANEXO G**) servem de plataforma à realização das políticas públicas do âmbito do órgão (considerando a Secult). Desta forma, estão especificados no **ANEXO C** os Catálogos de Serviços existentes que sustentam, no que tange à infraestrutura de TIC, os sistemas citados e o ambiente de infraestrutura de TI.

IV - ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:

Com a absorção da Secretaria Especial da Cultura (SECULT) pelo Ministério do Turismo (MTur), o ambiente de infraestrutura de TIC do órgão foi ampliado, bem como, aumentou consideravelmente a quantidade de usuários dos serviços de TIC disponibilizados pela Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Inovação (STII). Considerando isso, e conforme exposto anteriormente, apesar de estarem vigentes os contratos que abrangem a sustentação de toda a infraestrutura de TIC do órgão, assim como, o atendimento de todos usuários, faz-se necessário unificar a prestação desses serviços, garantindo a equalização no gerenciamento, no atendimento, e nas ações diversas de infraestrutura executadas pela STII;

A quantidade reduzida de servidores para execução das atividades de TIC e o grande esforço para gerir e fiscalizar os diversos contratos, são condições que promovem a realização de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação e que implemente melhorias operacionais e processuais que realmente facilitem o processo decisório a partir de relatórios gerenciais/técnicos pertinentes às tarefas rotineiras e aos projetos conduzidos. Ainda, surge a oportunidade de intensificar o processo de automatização processual dos serviços de infraestrutura, agilizando a execução das tarefas comumente executadas. Sendo assim, são requisitos para a contratação, devendo estes ser atendidos durante todo o período de vigência e garantia contratual.

8. REQUISITOS DO NEGÓCIO:

- 8.1. Prestar serviços de sustentação de infraestrutura de TIC do Ministério do Turismo como um todo, considerando todas as dependências localizadas em Brasília-DF e também as dependências do Centro Técnico Audiovisual (na cidade do Rio de Janeiro). A prestação de serviços não deve se restringir apenas às dependências atuais, devendo levar em consideração eventuais mudanças e criação de outras dependências, considerando o atendimento remoto para essas novas localidades (fora das cidades/estados abrangidos inicialmente pela contratação);
- 8.2. Disponibilizar serviços de suporte técnico de TIC para todos os servidores e colaboradores do MTur, em todas as dependências de Brasília-DF e Rio de Janeiro-RJ;
- 8.3. Realizar monitoramento 24x7, na modalidade *NOC (network operations center)*, dos serviços de TIC considerados críticos, conforme listagem do **ANEXO G**;
- 8.4. Realizar monitoramento 24x7, na modalidade e *SOC (security operation center)*, dos serviços de TIC;
- 8.5. Aprimorar a qualidade e a percepção da entrega de valor para os servidores e colaboradores do MTur;
- 8.6. Potencializar a entrega de valor para o cidadão, considerando a otimização de infraestrutura que hospeda os serviços públicos digitais, com maior necessidade de melhoria contínua, priorizando os serviços eleitos para transformação digital e de visibilidade pública;
- 8.7. Assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do negócio implementado pelos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;
- 8.8. 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;
- 8.9. Assegurar a gestão e o tratamento de incidentes de forma sistematizada, em estrita harmonia aos requisitos vigentes no ambiente do CONTRATANTE;
- 8.10. Aceitar, viabilizar e executar auditoria de Segurança da Informação visando a apurar falhas e/ou atestar a conformidade dos serviços prestados com os requisitos contratados;

9. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO:

- 9.1. Garantir a Disponibilidade, Integridade, Confidencialidade e Autenticidade:
 - Disponibilidade: propriedade pela qual se assegura que a informação esteja acessível e utilizável sob demanda por uma pessoa física ou determinado sistema, órgão ou entidade devidamente autorizados;
 - Integridade: propriedade pela qual se assegura que a informação não foi modificada ou destruída de maneira não autorizada ou acidental;
 - Confidencialidade: propriedade pela qual se assegura que a informação não esteja disponível ou não seja revelada a pessoa, a sistema, a órgão ou a entidade não autorizados nem credenciados;
 - Autenticidade: propriedade pela qual se assegura que a informação foi produzida, expedida, modificada ou destruída por uma determinada pessoa física, equipamento, sistema, órgão ou entidade.
- 9.2. Garantir o cumprimento da [Política de Segurança da Informação do Ministério do Turismo \(POSIN\)](#), bem como de suas atualizações e demais normativos complementares;
- 9.3. Garantir o cumprimento dos normativos vigentes editados pelo Gabinete de Segurança Institucional (GSI/PR) sobre Segurança da Informação, bem como, suas atualizações e demais normativos complementares, encontrados em: <https://www.gov.br/gsi/pt-br/assuntos/dsi>;
- 9.4. Garantir o cumprimento de normativos internacionais de boas práticas da família ISO/IEC 27000, em especial, quanto às normas ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013; 27002:2013; e, 27005:2019 e a Política de Segurança da Informação do Ministério do Turismo (POSIN);
- 9.5. Aplicar boas práticas do *Center for Internet Security (CIS)* e do *National Institute of Standards and Technology (NIST)*, a critério do CONTRATANTE;
- 9.6. Promover a implementação de controles de segurança da informação conforme as práticas dispostas nos normativos citados;
- 9.7. Prospeccionar e implementar soluções de segurança da informação aplicando, sempre que possível, um modelo de segurança *Zero Trust*;
- 9.8. Apoiar a definição, apresentar e executar processo de gestão de riscos de segurança da informação nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;
- 9.9. Garantir a rastreabilidade das ações realizadas nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica, mantendo trilhas de auditoria de segurança da informação;
- 9.10. A CONTRATADA deverá atender 3 (três) dimensões de ações relacionadas à Segurança da Informação:
 - 9.10.1. prevenção: a capacidade de prevenir a ocorrência de incidentes de segurança;
 - 9.10.2. detecção: a capacidade de prover uma resposta rápida na identificação daqueles incidentes de segurança que não puderam ser prevenidos; e
 - 9.10.3. correção: a capacidade em restaurar ou mitigar o impacto daqueles incidentes de segurança detectados.

10. REQUISITOS LEGAIS E BOAS PRÁTICAS:

- 10.1. Observar as diretrizes da [Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993](#), que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;
- 10.2. Estar em conformidade com o [Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020](#), que instituiu a *Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional*;
- 10.2.1. O [Decreto nº 8.638, de 15 de janeiro de 2016](#) que tratava da Política de Governança Digital foi revogado com a publicação do [Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020](#);
- 10.3. Observar as diretrizes da [Instrução Normativa \(IN\) nº 01, de 04 de abril de 2019](#), que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;
- 10.4. Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação — [Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021](#), considerando as alterações propostas pela [Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022](#). O modelo em questão visa atender a recomendações do TCU, a exemplo da **Súmula 269**:

"Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos."
- 10.5. Observar o [Guia de Boas Práticas e Orientações para a Contratação de Service Desk](#);
- 10.6. Aplicar as boas práticas do *ITIL 4 – Information Technology Infrastructure Library* e COBIT 2019 – *Control Objectives for Information and related Technology*;
- 10.6.1. Deverá implementar todos os processos e boas práticas do ITIL 4, que sejam aplicáveis ao ambiente do MTur;
- 10.7. Observar as demais legislações, normativos complementares, determinações de órgãos de controle e boas práticas relacionadas à contratações de soluções de TIC no âmbito do Poder Executivo Federal.

11. REQUISITOS TECNOLÓGICOS:

- 11.1. Considerar todo o parque tecnológico do CONTRATANTE e otimizações que forem realizadas ao longo do tempo, devendo considerar equipamentos em geral, ambientes físicos e lógicos e sistemas em sentido amplo. O atual parque tecnológico do órgão (Brasília/DF) encontra-se listado no **ANEXO F**. O Centro Técnico Audiovisual (CTAV) está em reforma predial, e os poucos ativos de infraestrutura e de redes serão revistos para viabilizar correto funcionamento da instituição;
- 11.2. Os processos de gerenciamento de serviços de TIC devem ser suportados por ferramenta automatizada de *ITSM (Information Technology Service Management)* capaz de, no mínimo:
 - 11.2.1. Sustentar os processos atuais que ainda estão implementados por ferramenta *ITSM* considerando ITIL v3;
 - 11.2.2. Implementar as diretrizes constantes das práticas de gerenciamento de serviços da ITIL v4: da análise de negócio, do gerenciamento de catálogo de serviços, do design de serviço, do gerenciamento de nível de serviço, do gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de capacidade e desempenho, gerenciamento de continuidade de serviços, monitoramento e gerenciamento de eventos, central de serviços, gerenciamento de incidentes, gerenciamento de requisição de serviços, gerenciamento de problemas, gerenciamento de liberação, habilitação de mudanças, validação e teste de serviços, gerenciamento de configuração de serviços e gerenciamento de ativos de TI;
 - 11.2.3. Implementar o fluxo de classificação de chamados conforme processos formalizados;

- 11.2.4. Implementar controles temporais por categoria de chamado;
- 11.2.5. Possibilitar a extração de dados analíticos e consolidados com vistas a permitir a verificação de níveis mínimos de serviços;
- 11.2.6. Assegurar a integridade, autenticidade e disponibilidade dos dados processados e armazenados; e
- 11.2.7. Possibilitar a aferição de satisfação do atendimento pelo demandante do serviço;
- 11.2.8. Ainda, a abertura das demandas deve ser realizada na ferramenta de *ITSM*, com registro de *timestamp* dos estados de abertura, fechamento e reabertura com fins de mensurar o tempo de atendimento de cada chamado.
- 11.3. A ferramenta de *ITSM* deverá permitir a aferição:
- 11.3.1. do tempo total de atendimento do chamado;
- 11.3.2. do tempo que o chamado permaneceu em cada estado;
- 11.3.3. se determinado chamado foi ou não reaberto;
- 11.3.4. da quantidade total de chamados atendidos em determinado período;
- 11.3.5. da quantidade total de chamados atendidos dentro do prazo esperado, durante determinado período; e
- 11.3.6. da quantidade total de chamados reabertos, em determinado período.
- Além dessas características, como forma de avaliação dos serviços, a ferramenta de *ITSM* deve possuir a funcionalidade de atribuição de nota para o atendimento, no momento em que o chamado for fechado.
- 11.4. A ferramenta de *ITSM* deverá possuir integração com ferramentas de operação de infraestrutura de TIC (*ITOM*), possibilitando o gerenciamento adequado de incidentes, eventos e de capacidade, provendo informações operacionais e gerenciais que auxiliam a tomada de decisão em um ambiente de operações de TIC;
- 11.5. A ferramenta de *ITSM* possuirá integração ou subsidiará a automação robótica de processos (*RPA*), viabilizando que tarefas que possam ser automatizadas, dentro de um contexto de avaliação de riscos de atividades que possam ser automatizadas. A ferramenta de *RPA* deverá possuir funcionalidades de *low code* para construção de *scripts* de automação; integração com aplicativos corporativos; e orquestração e administração, incluindo configuração, monitoramento e segurança;
- 11.6. Haverá a continuidade de ferramenta utilizada no órgão, a critério do CONTRATANTE, garantindo o suporte e customização para o adequado gerenciamento de serviços de TIC, conforme ITIL v3 e superiores. O suporte e customização da ferramenta será realizada pela CONTRATADA garantindo a aderência às condições dispostas neste Termo de Referência;
- 11.6.1. A ferramenta principal do Ministério do Turismo é o Citismart em sua versão 9.0, ferramenta em que já estão implementados dados, fluxos, e regras de processos de TI e processos customizados de áreas de negócios do Ministério do Turismo;
- 11.6.2. Também está em uso, associado à Secretaria Especial da Cultura (Secult) a ferramenta *OTRS* em sua versão 6.0.18. Caso a empresa contratada opte por fornecer o *OTRS* ou outra ferramenta, esta ferramenta deverá implementar todas as funcionalidades existentes no Citismart atual, sendo transferidas todas as regras, fluxos e dados do Citismart para a nova, bem como ser compatível e implementar os processos da biblioteca *ITIL v3*, bem como as suas versões superiores;
- 11.6.3. Deverão ser migrados todos os dados, serviços, e fluxos do *OTRS* para o Citismart ou outra ferramenta definida. O órgão terá uma única ferramenta de *ITSM*;
- 11.7. Desta forma, em regra, a CONTRATADA deverá garantir a continuidade da(s) ferramenta(s) já implementada(s) no âmbito do CONTRATANTE. O CONTRATANTE, a seu critério, poderá solicitar à CONTRATADA a implementação de nova ferramenta, havendo preferência por ferramentas *open source* e com ampla comunidade comprovada;
- 11.8. A CONTRATADA poderá apresentar ferramenta ao CONTRATANTE contendo todas as funcionalidades e requisitos necessários, considerando o que está já implementado institucionalmente no Mtur e que deverá ser integralmente migrado para a nova ferramenta proposta, que deverá atender ao preconizado pelas versões superiores do ITIL (exemplo: v4).

12. REQUISITOS DE GARANTIA:

- 12.1. 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.

13. REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL E FORMAÇÃO DA EQUIPE:

- 13.1. Disponibilizar profissionais conforme especificações de experiência e formação dispostas nos **ANEXOS B e C**;
- 13.2. Garantir que os profissionais estejam aptos para execução dos serviços durante toda vigência contratual e durante o período de garantia;
- 13.3. Assegurar a continuidade dos serviços de infraestrutura de TIC imediatamente após emissão da Ordem de Serviço Anual que sucederá a assinatura do CONTRATO e realização da reunião inicial, apresentando os funcionários dos respectivos perfis previstos na ocasião com suas respectivas documentações comprobatórias de experiência profissional exigida;
- 13.4. Apresentar novos funcionários à equipe do CONTRATANTE, seguido da documentação comprobatória da experiência e formação, em virtude de substituições e desligamentos;
- 13.5. Assegurar o atendimento aos níveis mínimos de serviço, bem como, a retenção do conhecimento para garantir a continuidade dos serviços;
- 13.6. Garantir que a documentação comprobatória da experiência e formação dos profissionais exigida nos **ANEXOS B e C** seja composta por:
- 13.6.1. Currículo, que deverá ser obrigatoriamente acompanhado de cópia(s) da seguinte documentação:
- a) Diploma(s) e certificado(s);
- b) Se experiência como autônomo/consultor: apresentar contrato de prestação de serviços e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício;
- c) Se experiência como pessoa jurídica: apresentar contrato social, contrato de prestação de serviços, RAIS do período sem empregados vinculados e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício; e
- d) Se experiência sob regime da CLT: apresentar CTPS, com declaração/certidão do antigo empregador contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício;
- 13.6.2. Não serão considerados para fins de comprovação da qualificação técnica estágios de aprendizagem e relação de sociedade com empresa;
- 13.6.3. Em caso de impossibilidade de comprovação de experiência profissional contendo a descrição das atividades desenvolvidas à época (através de declaração ou certidão do antigo tomador do serviço), desde que excepcional e motivadamente, e a critério do CONTRATANTE, o profissional deverá listar/detalhar em seu currículo as atividades e assiná-lo de próprio punho, entregar à CONTRATADA, que deverá atestar a experiência do profissional, se responsabilizando pelas informações do currículo e assinando-o em conjunto com o profissional;
- 13.6.4. A não comprovação da qualificação dos profissionais da CONTRATADA diretamente envolvidos na prestação dos serviços junto ao CONTRATANTE nos prazos previstos neste TERMO DE REFERÊNCIA pode caracterizar, salvo motivo de força maior, inexecução parcial do CONTRATO, ensejando a adoção das medidas de gestão contratual cabíveis, quando for o caso;
- 13.6.5. Na seleção dos profissionais que atuarão na execução direta dos serviços contratados, a CONTRATADA deve buscar perfis que se adequem às seguintes habilidades desejadas:
- a) Capacidade de comprometer-se com a qualidade da entrega dos serviços e com seu papel dentro da operação, de compreender de forma clara o contexto global de atividades e suas atribuições específicas;
- b) Capacidade de compreender os serviços executados identificando oportunidades de aplicação dos conhecimentos e/ou técnicas mais adequadas para cada trabalho/atividade e de perceber oportunidades de melhoria dos serviços executados;
- c) Capacidade de manter postura profissional adequada com seu papel e atuar como facilitador para a resolução de problemas e conflitos no dia a dia;
- d) Iniciativa para buscar e apresentar soluções para os problemas do dia a dia dos serviços, procurando sempre atender as necessidades do CONTRATANTE e do interesse público, sendo este o objetivo final da contratação;
- e) Boa capacidade de relacionamento interpessoal e perfil de intermediador em conflitos entre os próprios colaboradores da CONTRATADA e entre outras equipes e pessoas atuantes nos ambientes do CONTRATANTE.
- 13.7. Nos casos de reposições/substituições inesperadas por conta de desligamento definitivo ou licença do profissional ou àquelas solicitadas motivadamente pelo CONTRATANTE, de acordo com as disposições legais, no decorrer da execução dos serviços, a CONTRATADA deverá repor o profissional em até 10 (dez) dias corridos, sendo de sua responsabilidade a transmissão de conhecimento dos serviços, não isentando a CONTRATADA das penalidades previstas em caso de não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço e/ou de critérios de qualidade/aceitação;
- 13.8. As reposições/substituições estarão sujeitas aos mesmos requisitos de qualificação técnica para o respectivo perfil profissional, cuja comprovação de atendimento dar-se-á igualmente da mesma forma descrita no item anterior. Caso não haja reposição do profissional dentro dos prazos estipulados a CONTRATADA poderá ser submetida às sanções contratuais previstas;
- 13.9. 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;
- 13.10. Com relação à capacitação de sua equipe técnica diretamente envolvida na execução dos serviços, com objetivo de manter uma comunicação e vocabulário homogêneos, bem como disseminar as boas práticas de gerenciamento de serviços de TI na organização, a CONTRATADA deve atender ainda aos seguintes requisitos:
- 13.10.1. Em até 60 (sessenta) dias após início da execução dos serviços, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) dos colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos na execução dos serviços devem possuir certificação profissional *ITIL* Nível *Foundation* (ou equivalente ou superior); Caso já não as possuam, devem obter a certificação considerando o *ITIL v4*;
- 13.10.2. Em até 120 (cento e vinte) dias após início da execução dos serviços, 100% (cem por cento) dos colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos na execução dos serviços devem possuir certificação profissional *ITIL* Nível *Foundation* (ou equivalente ou superior). Os colaboradores que não tiverem a certificação *ITIL Foundation* referente a versão v3, deverão obter a certificação *ITIL v4*;
- 13.11. Parte da equipe dos colaboradores da CONTRATADA atuará presencialmente e rotineiramente nas dependências do Ministério do Turismo. A Reunião Inicial será o marco inicial para informar à CONTRATADA quais categorias de serviço e perfis profissionais serão necessários para alocação presencial. Na data de início da execução dos serviços, a CONTRATADA deverá garantir que todos os perfis selecionados estejam aptos e disponíveis para início imediato, garantindo a continuidade dos serviços de TIC do CONTRATANTE;
- 13.11.1. A qualquer tempo, a critério do CONTRATANTE, poderá ser solicitada uma nova composição da equipe alocada nas dependências do CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA responsabilizar-se pela alocação dos profissionais que atuarão remotamente;
- 13.12. O dimensionamento geral das equipes e a alocação dos profissionais dentro das escalas de serviços para a perfeita execução e adequação das atividades serão de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser em quantidade suficiente para o cumprimento integral das metas exigidas neste Termo de Referência;
- 13.12.1. A CONTRATADA deverá alocar o número de profissionais para os serviços em quantidade suficiente para cobrir todo o período em que for executado, observando a jornada de trabalho dos profissionais e o horário de funcionamento do serviço, de acordo as exigências previstas neste Termo de Referência.

14. REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO:

- 14.1. Assegurar que sejam aplicadas as boas práticas do *ITIL* e *COBIT*, bem como, dos normativos da família *ISO/IEC 27000*, em especial, quanto às normas ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013; 27002:2013; e, 27005:2019 (Gestão de Riscos Cibernéticos);
- 14.2. Aplicar as diretrizes estabelecidas pelos processos, metodologias, guias operacionais e normativos do MTur, bem como, as demais diretrizes estabelecidas pelo CONTRATANTE;
- 14.3. Aplicar práticas de infraestrutura ágil em conjunto com as práticas do *DevOps*, buscando sempre automatizar os procedimentos, realizar testes, controlar versões, definir e controlar *pipelines*, e realizar monitoramento contínuo em busca de melhorias;
 - 14.3.1. Para fins deste Termo de Referência, o termo "*DevOps*" será utilizado para demonstrar não só a filosofia padrão *DevOps*, mas também abrangerá práticas de segurança da informação, ou seja, o termo *DevOps* se refere ao "*DevSecOps*", incluindo a camada de segurança (*Sec*);
- 14.4. O CONTRATANTE poderá alterar processos, metodologias, procedimentos, normativos, ferramentas e quaisquer outros mecanismos de padronização, cabendo à CONTRATADA se adaptar de acordo;
 - 14.4.1. 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;
 - 14.4.2. O período de adaptação não se aplica a processos, metodologias, procedimentos, normativos, ferramentas e quaisquer outros mecanismos de padronização implementados pela própria CONTRATADA.

15. REQUISITOS ESPECÍFICOS:

- 15.1. Por se tratar de um modelo de remuneração mensal por categoria de serviço, com forte relação aos níveis mínimos de serviço, é necessário especificar de forma quase exaustiva as atividades e demais requisitos por categoria de serviço específico. Dessa forma, no **ANEXO C** constam as descrições detalhadas das atividades por categoria de serviço, assim como, os profissionais que serão exigidos e a respectiva especificação de experiência e formação;
- 15.2. As CONTRATADAS devem atender as exigências mínimas de certificação conforme **ANEXO B**;
- 15.3. As listas de atividades contidas no **ANEXO C** não são exaustivas, possibilitando que novas atividades sejam agregadas, desde que estejam coerentes com a temática da categoria de serviço e compatível com o objeto do contrato.

V - RESPONSABILIDADES:

16. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE:

- 16.1. Compete à CONTRATANTE:
 - 16.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
 - 16.1.2. Encaminhar formalmente a(s) demanda(s) por meio de Ordem(ns) de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência;
 - 16.1.3. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
 - 16.1.4. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;
 - 16.1.5. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com a prestação de serviços de TIC;
 - 16.1.6. Definir a produtividade ou capacidade mínima de prestação de serviços de TIC por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável; e
 - 16.1.7. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais dos serviços de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Contratante;
 - 16.1.8. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e as disposições deste termo de Referência;
 - 16.1.9. Não transferir à CONTRATADA a responsabilidade para realização de atos administrativos ou a tomada de decisão;
 - 16.1.10. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA;
 - 16.1.11. 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;
 - 16.1.12. Permitir acesso aos profissionais da empresa CONTRATADA às suas dependências, sempre que necessário à execução contratual;
 - 16.1.13. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos da empresa CONTRATADA;
 - 16.1.14. Proporcionar ao pessoal técnico do licitante vencedor toda assistência e as facilidades operacionais ao pleno desenvolvimento das atividades atinentes ao objeto;
 - 16.1.15. Notificar a CONTRATADA, por escrito, em todas as ocorrências atípicas registradas durante a execução do objeto;
 - 16.1.16. Verificar a regularidade da CONTRATADA junto ao SICAF antes de cada pagamento;
 - 16.1.17. Fornecer ou estabelecer em conjunto com o licitante vencedor a agenda de manutenções programadas;
 - 16.1.18. Comunicar à CONTRATADA a relação de colaboradores que poderão abrir chamados técnicos para atendimento programado e corretivo;
 - 16.1.19. Assistir e homologar os serviços prestados, conforme definido em Contrato;
 - 16.1.20. Rejeitar, no todo ou em parte, a execução do objeto prestado em desacordo com o escopo e especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência;
 - 16.1.21. Fiscalizar toda a execução contratual, como forma de assegurar o cumprimento de todas as condições estabelecidas neste Termo de Referência;
 - 16.1.22. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA de acordo com a forma e prazo estabelecidos, exigindo a apresentação das Notas Fiscais/Faturas e, quando for o caso, de relatórios de execução dos serviços/medições.

17. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA:

- 17.1. Compete à CONTRATADA:
 - 17.1.1. Executar os serviços conforme as especificações deste Termo de Referência e seus anexos;
 - 17.1.2. Indicar formalmente Preposto que deverá responder pela fiel execução do contrato, estando apto a representar a CONTRATADA junto ao CONTRATANTE;
 - 17.1.3. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
 - 17.1.4. Reparar quaisquer danos diretamente causados ao CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pelo CONTRATANTE;
 - 17.1.5. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pelo CONTRATANTE. Os responsáveis designados pelo CONTRATANTE terão poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerarem a medida necessária;
 - 17.1.6. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação e qualificação exigidas;
 - 17.1.7. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para prestação dos serviços de TIC;
 - 17.1.8. Manter a produtividade no fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato; e
 - 17.1.9. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais dos serviços de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados, as bases de dados à Administração da Contratante, ferramenta *ITSM* e suas evoluções com todas as capacidades e funcionalidades que foram implementadas durante a execução contratual, sem restrições ou necessidades de licenciamento adicional;
 - 17.1.10. Prover, manter e garantir a disponibilidade de profissionais em plantão para acionamento de demandas emergenciais pelo CONTRATANTE;
 - 17.1.11. Reparar, refazer, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, no prazo fixado pelo gestor do CONTRATO, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados - ressalvada a aplicação de glosas e sanções pelo não cumprimento dos critérios de qualidade e/ou não atendimento a orientações do CONTRATANTE;
 - 17.1.12. Apresentar os empregados diretamente envolvidos na prestação dos serviços junto ao CONTRATANTE devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá;
 - 17.1.13. Apresentar ao CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão aos ambientes físicos previstos neste TR, para a execução do(s) serviço(s), instruindo-os quanto à necessidade de acatar as normas internas vigentes;
 - 17.1.14. Informar prontamente ao CONTRATANTE sobre fatos e/ou situações relacionadas à prestação dos serviços contratados que representem risco ao êxito da contratação ou o cumprimento de prazos exigidos, além de responsabilizar-se pelo conteúdo e veracidade das informações prestadas sob pena de incorrer em situações de dolo ou omissão;
 - 17.1.15. 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;
 - 17.1.16. Zelar pelo cumprimento de leis e normas relativas à segurança e medicina do trabalho durante a execução de quaisquer serviços de sua responsabilidade nas instalações do CONTRATANTE, assim como cumprir as normas do CONTRATANTE aplicáveis em suas instalações funcionais, inclusive regras de acesso e controles de segurança;
 - 17.1.17. Manter o mais rigoroso sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que a ela venham a ser confiados ou que venha a ter acesso em razão da execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros;
 - 17.1.18. Deverá garantir o pleno funcionamento da Infraestrutura de TIC, visto que as interrupções de acesso aos serviços disponibilizados, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, a qual arcará com glosa, multa e outras penalidades;
 - 17.1.19. Responsabilizar-se pelo pagamento de custos de pessoal, diárias, passagens e comunicações necessárias à perfeita execução dos serviços objeto deste Termo de Referência;
 - 17.1.20. Selecionar, designar e manter equipe técnica de profissionais que atenda aos perfis presentes neste Termo de Referência;
 - 17.1.21. Os profissionais envolvidos na realização dos serviços deverão possuir vínculo contratual com a CONTRATADA, não se permitindo a subcontratação dos serviços;
 - 17.1.22. 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;
 - 17.1.23. Cumprir integralmente as especificações e prazos definidos, garantindo a qualidade dos serviços objeto desta contratação;
 - 17.1.24. Solicitar autorização prévia do CONTRATANTE para utilizar recursos de *software* que necessitem de aquisição de licença de uso ou ferramentas cuja versão seja diferente daquelas em uso pelo CONTRATANTE;
 - 17.1.25. Garantir a continuidade da execução dos serviços, substituindo imediatamente, caso necessário ao cumprimento dos serviços, sem que haja ônus adicional para o CONTRATANTE, qualquer recurso humano, que venha a faltar ao serviço ou que estejam em gozo de férias, auxílio-doença, auxílio-maternidade ou qualquer outro benefício legal;

- 17.1.26. Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os profissionais envolvidos na prestação dos serviços desta contratação, obrigando-se também por todos os tributos, impostos, encargos (trabalhistas ou não), incluindo toda e qualquer verba rescisória, além de todas as taxas que se apliquem ao seu ramo de atuação;
- 17.1.27. Apresentar, em conjunto com a fatura de serviços mensais, toda a documentação comprobatória das obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas previstas nas normas vigentes;
- 17.1.28. Manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto desta contratação devendo orientar seus empregados nesse sentido;
- 17.1.29. Assinar, quando da assinatura do contrato, por meio de seu representante, **TERMO DE COMPROMISSO**, em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação;
- 17.1.30. Apresentar, para cada profissional que vier a executar atividades referentes ao objeto desta contratação, o **TERMO DE CIÊNCIA**, a ser assinado pelo funcionário, declarando que está ciente das responsabilidades pela manutenção de sigilo e confidencialidade;
- 17.1.31. Manter atualizado, para efeito de controle de acesso às dependências do CONTRATANTE, o nome e o respectivo CPF de cada profissional que pretender disponibilizar para o cumprimento do contrato, juntamente com o **TERMO DE CIÊNCIA**;
- 17.1.32. Informar as ocorrências de afastamento definitivo e as substituições em casos de falta, ausência legal ou férias;
- 17.1.33. Informar e solicitar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o descredenciamento dos empregados desvinculados da prestação de serviços com o CONTRATANTE;
- 17.1.34. Substituir o profissional, cuja atuação, permanência ou comportamento seja reprovado pelo CONTRATANTE, prejudiciais e inconvenientes à execução dos serviços ou às normas do CONTRATANTE;
- 17.1.35. Observar e cumprir as normas relacionadas com a segurança e higiene no trabalho, fornecendo aos seus recursos técnicos, quando necessários, todos os equipamentos de proteção individual e coletiva;
- 17.1.36. Adotar as providências médicas e legais com relação a acidentes de que possam ser vítimas seus colaboradores, quando relacionados à execução do objeto contratual;
- 17.1.37. Responder por quaisquer prejuízos que os profissionais alocados causarem ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de ação ou omissão, procedendo aos reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus e a responsabilidade decorrente;
- 17.1.38. Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados pelo CONTRATANTE para a execução dos serviços, não cabendo ao CONTRATANTE qualquer responsabilidade por perdas ou danos que possam vir a ocorrer;
- 17.1.39. Levar imediatamente ao conhecimento do Gestor do Contrato qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução dos serviços contratados;
- 17.1.40. Responsabilizar-se sobre todos os atos de seus profissionais, relacionados ao manuseio de arquivos de dados, sistemas computadorizados, *softwares* e equipamentos de propriedade do CONTRATANTE;
- 17.1.41. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto da presente contratação;
- 17.1.42. Sob pena de rescisão contratual, não caucionar ou utilizar o contrato para qualquer operação financeira;
- 17.1.43. 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;
- 17.1.44. Efetuar as atualizações e adequações necessárias nos Catálogos de Serviços Técnicos;
- 17.1.45. Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE, de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante manutenção da base de conhecimento do CONTRATANTE.

VI - MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO :

18. INÍCIO DA EXECUÇÃO:

- 18.1. Durante a Reunião Inicial, o CONTRATANTE informará as expectativas de início das execuções dos serviços, e indicará uma data para emissão da Ordem de Serviço anual, que conterà as categorias de serviços que serão contratadas, bem como os cálculos utilizados contendo quantitativo estimado de profissionais para referência;
- 18.2. Na data indicada para emissão da Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá dispor de profissionais aptos para garantir a continuidade imediata dos serviços de tecnologia da informação e comunicação do ambiente do CONTRATANTE;
- 18.3. A CONTRATADA deve entregar um PLANO DE IMPLANTAÇÃO contendo detalhes do processo de absorção dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços.
- 18.3.1. O período de implantação deverá ser finalizado em no máximo em 90 (noventa) dias, para absorção de todo o conhecimento necessário junto à equipe responsável pela prestação dos serviços anteriormente. 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.
- 18.4. 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 porém não serão aplicadas;
- 18.4.1. 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;
- 18.5. Na data de início da execução dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar os profissionais que atuarão no CONTRATO, e entregar a documentação comprobatória de experiência e formação, em formato digital, bem como, o rol de certificados exigidos no **ANEXO B**.

19. PREPOSTO:

- 19.1. A CONTRATADA deverá indicar PREPOSTO, que será responsável por acompanhar a execução do CONTRATO e atuar como interlocutor administrativo principal junto ao CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder às questões legais e administrativas referentes à execução contratual. Por tratar-se de serviço que tem interface com necessidades técnicas do CONTRATANTE, o preposto deverá atuar junto com o Gerente Técnico de Operações na gestão contratual, possuir formação em Nível Superior em instituição regularmente habilitada e experiência mínima de 03 (três) anos em acompanhamento de contratos públicos de objetos compatíveis com os da presente contratação. Ao PREPOSTO cabe, por exemplo, a responsabilidade pelas seguintes atividades:
- 19.1.1. Executar os procedimentos administrativos referentes aos profissionais da CONTRATADA alocados para execução dos serviços contratados, tais como acompanhar e controlar a frequência, controlar afastamentos, (seja por motivo de férias, atestados médicos ou outros afastamentos programados ou não) e, ainda, responder por qualquer assunto administrativo e de recursos humanos entre os colaboradores da CONTRATADA e as operações da empresa;
- 19.1.2. Responder por todas as questões administrativas da CONTRATADA junto ao CONTRATANTE, bem como, receber e responder ofícios e solicitações administrativas, controlar o uso de recursos computacionais e de comunicações pelos colaboradores da CONTRATADA, manter atualizados os requisitos técnicos e habilitatórios necessários à execução do contrato;
- 19.1.3. Assegurar que as determinações do CONTRATANTE sejam disseminadas junto aos profissionais envolvidos na prestação dos serviços com vistas à correta execução dos serviços contratados;
- 19.1.4. Informar ao gestor do contrato sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços contratados;
- 19.1.5. Formalizar junto ao CONTRATANTE eventos de afastamento ou substituição de colaboradores diretamente envolvidos na execução dos serviços; e
- 19.1.6. Desenvolver outras atividades administrativas de responsabilidade da CONTRATADA, principalmente quanto ao controle de informações relativas ao seu faturamento mensal e apresentação de documentos, quando solicitado;
- 19.2. O PREPOSTO não poderá acumular papel, cobrir requisitos de qualificação técnica ou ser substituto de profissionais, na prestação dos serviços contratados;
- 19.3. O PREPOSTO poderá atuar de maneira remota e podendo ser compartilhado entre múltiplos contratos, desde que atendidos todos os níveis mínimos de serviço;
- 19.4. O CONTRATANTE poderá exigir atuação presencial do PREPOSTO a qualquer tempo, dentro ou fora do expediente normal, para fins de situações emergenciais;
- 19.5. O PREPOSTO deverá participar semanalmente das reuniões de ponto de controle para gestão do contrato e, sempre que necessário, em reuniões de acompanhamento de projetos específicos.

20. LOCAIS DE EXECUÇÃO:

- 20.1. A prestação dos serviços, quando em sua forma presencial, ocorrerá nas dependências do Mtur, conforme **TABELA 8** abaixo:

LOCALIDADE	ENDEREÇO	CATEGORIAS DE SERVIÇO (EXECUÇÃO PRESENCIAL)	CATEGORIAS DE SERVIÇO (EXECUÇÃO REMOTA)	QUANTIDADE DE USUÁRIOS
Bloco U - Esplanada dos Ministérios - Brasília/DF	Esplanada dos Ministérios, Bloco "U" - 2º/3º andar Brasília - DF - Brasil - 70065-900	2º Nível (2 profissionais estimados) As equipes presenciais de 3º Nível ficarão divididas entre Bloco B e Bloco U da Esplanada dos Ministérios	1º Nível 3º Nível	318
Bloco B - Esplanada dos Ministérios - Brasília/DF	Esplanada dos Ministérios, Bloco "B" - do subsolo ao 4º andar Brasília - DF - Brasil - 70068-900	2º Nível (3 profissionais estimados) As equipes presenciais de 3º Nível ficarão divididas entre Bloco B e Bloco U da Esplanada dos Ministérios	1º Nível 3º Nível	490
Venâncio Shopping - Brasília/DF		2º Nível (1 profissional estimado)	1º Nível	146

	SCS Quadra 8, Edifício Venâncio 2000, Bloco B-50, 9º andar Brasília – DF – Brasil – 70333-900			
Biblioteca Demonstrativa do Brasil - Brasília (BDB)/DF	EQS 506/507, S/N - Asa Sul, Brasília - DF, 70350-580	2º Nível, apenas para atendimentos pontuais, não há necessidade de alguém rotineiramente alocado na BDB.	1º e 3º Níveis	30
Centro Técnico Audiovisual (CTAv) - Rio de Janeiro/RJ	Av. Brasil, 2482 - Benfica, Rio de Janeiro - RJ, 20930-040	2º Nível (1 profissional estimado)	1º e 3º Níveis	100

TABELA 8 - Localidades com alocação presencial e quantitativo de usuários em cada localidade.

20.2. O rol de localidades da **TABELA 8** acima não é taxativo, em virtude de mudanças prediais que podem acontecer, bem como em hipóteses de separação de áreas do Ministério ou fusão ministerial. Dessa forma, caberá à CONTRATADA se adaptar para garantir a prestação dos serviços, independente da localidade, desde que as dependências se restrinjam à Brasília/DF e Rio de Janeiro/RJ exceto em caso excepcional se houver concordância expressa da CONTRATADA;

20.2.1. Desta forma, a estrutura ministerial inicialmente definida pode sofrer ajustes durante o período de execução contratual, mediante prévia comunicação à CONTRATADA, permitindo que ela possa se adaptar à nova estrutura;

20.3. Independente da alocação presencial nas dependências do Ministério do Turismo, a CONTRATADA deverá prestar serviços de todas as categorias de serviço em todas as localidades do MTur, mesmo que remotamente;

20.4. A CONTRATADA deverá possuir sede ou filial em Brasília/DF. Trata-se de serviços sensíveis e que dependem de atuação imediata por parte da CONTRATADA em caso de incidentes que venham a trazer danos significativos ao CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá possuir estrutura adequada na referida localidade, para assegurar a adequada prestação de serviços de sustentação de infraestrutura de TIC, principalmente por se tratar de um modelo de contratação de serviços, e não de posto de trabalho;

20.5. Para assegurar a adequada prestação e continuidade dos serviços de TIC, a CONTRATADA prestará os serviços, conforme previsão de trabalho presencial/remoto definida no **ANEXO A** em conjunto com a **TABELA 8**;

20.6. A abrangência de serviços necessária para execução presencial, conforme disposto no **ANEXO A e TABELA 8**, poderá ser modificada a critério do CONTRATANTE, ao longo da execução contratual;

20.6.1. Os profissionais que estarão alocados presencialmente nas dependências físicas do CONTRATANTE deverão utilizar, preferencialmente, os equipamentos disponibilizados pelo CONTRATANTE. Outros equipamentos só serão permitidos com autorização do CONTRATANTE;

20.6.2. Os profissionais alocados nas dependências físicas do CONTRATANTE são proibidos de executar quaisquer atividades particulares ou atividades de outros contratos da CONTRATADA por meio de utilização de quaisquer recursos do CONTRATANTE;

20.6.3. Os demais profissionais deverão atuar de forma remota, garantindo a plena eficácia na prestação dos serviços para o CONTRATANTE, e atender prontamente sempre que demandados;

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

20.8. Para garantir uma melhor atuação na prestação de serviços ao CONTRATANTE, caberá ao Líder Técnico de Infraestrutura (Gerente de Infraestrutura):

20.8.1. Coordenar as atividades de sua equipe;

20.8.2. Ter ciência de todos os problemas e incidentes que sejam relevantes para o negócio do CONTRATANTE;

20.8.3. Participar ativamente de Comitês de Infraestrutura estabelecidos pelo CONTRATANTE (ex.: Comitê de Mudanças);

20.8.4. Agir de forma proativa na sugestão de melhorias que otimizem a prestação de serviços ao CONTRATANTE;

20.8.5. Garantir a integração entre as Equipes de Suporte no âmbito da STII;

20.8.6. Ser a interface de comunicação entre a Equipe Técnica da CONTRATANTE e as equipes técnicas da CONTRATADA;

20.8.7. Estar atento ao cumprimento dos NMS;

20.8.8. Ser um facilitador para que os processos relacionados a ITIL v3 de Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças e Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço trabalhem juntos visando a garantir o aumento da qualidade e disponibilidade dos serviços de TIC;

20.8.9. Ser um facilitador para implantação das práticas do ITIL v4;

20.9. A empresa deverá disponibilizar Líder Técnico de Infraestrutura que deverá estar disponível de forma tempestiva, *in loco*, nos dias úteis e em caso da necessidade, para realização de trabalhos fora do horário normal de expediente, como finais de semana e feriados, bem como estar acessível por contato telefônico em qualquer outro horário durante toda a execução contratual;

20.10. Caso a CONTRATADA opte pela execução remota dos serviços de monitoramento (*NOC* e *SOC*) e/ou de atendimento de primeiro nível, quando for o caso, a CONTRATADA deverá prover e manter sem custo adicional ao CONTRATO um CANAL DE COMUNICAÇÃO DEDICADO, utilizando *link* seguro ponto-a-ponto, implementado com recursos de segurança (criptografado) e com velocidade de comunicação adequada e satisfatória para a prestação dos serviços. A velocidade do *link* de dados deverá ser compatível com a característica e o volume de dados trafegados em virtude da execução dos serviços. Assim, como a CONTRATADA deve zelar pela disponibilidade desse acesso dedicado, provendo redundâncias, se for o caso, uma vez que a indisponibilidade do canal de acesso poderá impactar a disponibilidade, os níveis mínimos de serviço e, conseqüentemente, os resultados da CONTRATADA. Além disso, deverá atender aos requisitos de segurança, conforme **ITEM 9** deste TR;

20.11. A implantação do canal de comunicação deverá ocorrer durante o Período de Implantação, logo no início do CONTRATO. Qualquer adaptação necessária para a integração com outros sistemas do ambiente do CONTRATANTE será de responsabilidade da CONTRATADA e deverá ocorrer sem ônus para o CONTRATO;

Em relação aos Requisitos de Segurança para execução dos serviços de forma remota, complementarmente ao Item 9 - **REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**, tem-se:

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

- *Firewall* com anti-vírus e *IPS*, delimitando o perímetro da rede, inclusive para entrada e saída de tráfego da rede do CONTRATANTE;
- *Endpoint Protection* com mecanismos de proteção com base em assinaturas e em comportamentos;

20.11.2. Na hipótese dos colaboradores da CONTRATADA trabalharem remotamente, os seguintes requisitos devem ser cumpridos:

- Todo acesso ao ambiente do CONTRATANTE deve ser realizado por meio do ambiente corporativo da CONTRATADA, considerando acesso seguro (por meio de criptografia) e identificado (identificação única de colaborador);
- Os colaboradores devem ser capacitados quanto às boas práticas de segurança da informação, não excluindo as certificações exigidas neste Termo de Referência;
- A CONTRATADA deve prover recursos suficientes e com a adequada segurança para seus colaboradores;

20.11.3. Outras atividades poderão ser executadas remotamente, desde que autorizado pelo CONTRATANTE e em conformidade com as exigências de segurança.

21. HORÁRIOS DE EXECUÇÃO:

21.1. Em regra, os serviços deverão ser prestados em dias úteis, no período entre 07h30 e 19h30, com jornadas de trabalho 8 horas diárias, exceto nos seguintes casos:

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

21.1.2. Os serviços de monitoramento, por meio da modalidade *SOC* (*security operation center*), deverão ser executados em uma escala de 24x7;

21.1.3. Projetos de melhoria contínua e evoluções no ambiente devem considerar dias corridos, com execução tanto em dias úteis quanto em finais de semana e feriados, bem como fora do horário padrão de expediente (de 07h30 às 19h30 em dias úteis), conforme prazos acordados entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA;

21.1.4. Manutenções preventivas, implantações ou mudanças, nos ambientes (desen, hom, prod) devem ocorrer fora do horário de expediente em dias úteis, em finais de semana ou em feriados, em horário determinado pelo CONTRATANTE;

21.1.5. Tratamento de incidentes/problemas e ações para mitigar iminentes ameaças devem ser executados em qualquer horário ou dia, seja dentro do expediente ou não;

21.1.6. Requisições realizadas por usuários *VIPs* (Diretores, Subsecretários, equivalentes ou superiores) devem ser atendidas até às 22h00 em dias úteis, sendo o *ticket* aberto até 19:30, exceto se a falta do atendimento trazer prejuízos ao ministério ou ao cidadão, hipótese em que o atendimento deve ser realizado a qualquer tempo (24x7). Não haverá exigência de alocação presencial para atendimento fora dos horários previstos no item 24.1, exceto em casos excepcionais e de forma motivada pelo CONTRATANTE.

22. FORMALIZAÇÃO DAS DEMANDAS E ACOMPANHAMENTO:

22.1. No início da vigência contratual ou em nova vigência após prorrogação, será emitida uma Ordem de Serviço anual, que formalizará a demanda inicial, contendo as seguintes informações: período de execução e categorias de serviços que serão contratadas, e disposições diversas em consonância com os itens deste TR;

22.1.1. Os valores da Ordem de Serviço poderão ser modificados com supressão ou acréscimo após ocorrência de fato relevante, desde que a CONTRATADA seja informada com 30 (trinta) dias de antecedência;

22.1.1.1. Entende-se como fato relevante quaisquer ocorrências que possam impactar no volume do parque tecnológico e de usuários;

22.1.1.2. O acréscimo sobre o valor total dos itens contratados respeitará os limites da legislação vigente e poderá ser realizada exclusivamente por necessidade provocada pelo CONTRATANTE;

22.1.1.3. A supressão poderá ser realizada conforme conveniência e oportunidade, a critério do CONTRATANTE, até o limite de 25%. Em caso de necessidade de supressão exceder os limites de 25%, chegando até 50%, deverá haver acordo entre as partes;

22.1.1.4. A supressão ou acréscimo deverão ser realizadas de forma justificada, considerando os critérios para estimativa da demanda, conforme [Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021](#) e alterações;

- 22.2. A partir da formalização inicial com a emissão da Ordem de Serviço anual, a CONTRATADA poderá ser demandada por meio de chamados (ou *tickets*, ou demandas, ou ordens de serviço pontuais) por meio da ferramenta de *ITSM*, ou de qualquer outro sistema definido pelo CONTRATANTE;
- 22.2.1. Demandas realizadas por meio de e-mail, verbalmente ou por meio de ferramentas de colaboração deverão ser registradas na ferramenta de *ITSM*, cabendo à CONTRATADA realizar o registro;
- 22.3. O acompanhamento das demandas se dará por meio de monitoramento e relatórios extraídos da ferramenta de *ITSM*, ou por meio de outros relatórios solicitados pelo CONTRATANTE.
- 22.4. As demandas se dividem em 2 (duas) modalidades:
- 22.4.1. **Chamados:** são requisições ou incidentes rotineiros, demandados durante a execução da operação de infraestrutura de TIC;
- 22.4.2. **Projetos:** é um esforço temporário que tem como finalidade um resultado específico. São requisições que demandam maior esforço, especialização e exigem uma maior sistematização das ações e acompanhamento gerencial.
23. **ENTREGÁVEIS:**
- 23.1. As atividades de sustentação e melhoria contínua de infraestrutura de TIC refletem em mudanças no próprio ambiente, por meio de configurações diversas que se aplicam a determinada manutenção ou otimização. Dessa forma, essas atividades devem ser evidenciadas por meio de relatórios gerenciais e relatórios específicos;
- 23.2. Os relatórios podem ser classificados conforme a seguir:

RELATÓRIO	DESCRIÇÃO	PERIODICIDADE	PRAZO DE ENTREGA MÁXIMO
Relatório Mensal Gerencial	Relatório Gerencial contendo, no mínimo, <i>report</i> dos indicadores dos níveis mínimos de serviço de todas as categorias de serviço; indicadores de desempenho dos processos <i>ITIL</i> implementados; necessidades de melhoria nas operações e projetos de TI; alterações realizadas na equipe de prestação de serviços da CONTRATADA e outras informações relevantes sobre as operações e os projetos executados no respectivo período mensal.	Mensal	3 dias úteis após o encerramento do mês de execução
Relatório Mensal de Atividades (RMA) por Categoria de Serviço	Deverá conter no mínimo: atividades executadas no período; lista de itens de configuração adicionados, alterados ou excluídos do ambiente de infraestrutura de TIC; processos modificados; atividades de melhoria contínua executadas; prospecções realizadas que dependem de autorização; riscos identificados, impactos e ações de tratamento; e quaisquer outras informações relevantes específicas de cada categoria de serviço. Os relatórios mensais de atividades poderão ser agrupados, a critério do CONTRATANTE.	Mensal	3 dias úteis após o encerramento do mês de execução
Relatório por Projeto	Deverá conter no mínimo: atividades executadas; informações relevantes para a operação; lições aprendidas; processos modificados; itens de configuração adicionados, alterados ou excluídos; riscos identificados, impactos e ações de tratamento, análise dos dados e informações obtidas e geradas e quaisquer outras informações relevantes para a conclusão do projeto.	Por projeto	3 dias úteis após a conclusão da execução do projeto
Relatório de Incidentes	Deverá conter no mínimo: descrição detalhada do incidente, causa do incidente, evidências, impactos, ações de resposta ao incidente, ações executadas como medidas necessárias para mitigar o risco de ocorrer novamente; recomendações de novas ações para otimização na mitigação do risco; e análise do incidente correlacionando com elementos existentes na infraestrutura do CONTRATANTE.	Por incidente que seja significativo, após solicitação do CONTRATANTE ou a critério da CONTRATADA em ação proativa	1 dia corrido após o incidente
Relatório de Atividades	Deverá conter no mínimo: descrição da demanda, atividades que foram executadas, e análise crítica quanto ao que foi demandado.	Por atividade específica, após solicitação do CONTRATANTE ou a critério da CONTRATADA em ação proativa	2 dias úteis após a demanda
Relatório Técnico	Elaborado sob demanda, conforme necessidade do CONTRATANTE, para obtenção de informações do ambiente tecnológico para subsidiar decisões, contendo análises solicitadas do ambiente de infraestrutura e correlações entre equipamentos (configurações físicas e lógicas) ou para outro objetivo específico.	Por solicitação do CONTRATANTE ou a critério da CONTRATADA em ação proativa	2 dias úteis após a solicitação
Relatório de Inventário do parque tecnológico (considerando equipamentos\ sistemas ativos e desativados)	Deverá manter e atualizar periodicamente informações do parque tecnológico existente no CONTRATANTE, considerando todos os equipamentos instalados e os desativados, com status de possuir ou não suporte técnico e garantia com outras empresas, a capacidade de armazenamento de cada equipamento (total/utilizado/livre), a capacidade total de processamento (total/utilizado/livre), quantidade de máquinas virtuais por solução de virtualização, topologia de conexão dos servidores aos storages e da rede de servidores à Internet, topologia de rede geral, topologia da solução de backup, capacidade de backup (total utilizado/livre), gráfico de utilização dos links existentes (conexão entre endereços e Internet), lista de incidentes envolvendo os ativos. Além disso deverá manter e atualizar todas as informações referentes aos ativos físicos e lógicos existentes no CONTRATANTE.	Atividade Rotineira (a atividade de atualização do inventário deve fazer parte de todos os processos relacionados à infraestrutura, como os de mudança, ou associados a novos projetos ou de chamados que impliquem atualização de informação do parque.	3 dias úteis após o encerramento do mês de execução

TABELA 10 - Relatórios de entrega

- 23.3. O CONTRATANTE observará o ambiente de infraestrutura e a prestação dos serviços ordinariamente. Sem prejuízo disso, para fins de regular execução contratual, a mensuração consistirá no confronto das informações constantes dos Relatórios acima descritos, no mês de referência, com as bases de dados das ferramentas de monitoramento da infraestrutura, as ferramentas de gestão de incidentes e requisição de serviços, os painéis das soluções de *Business Intelligence - BI*, Planilhas e Painéis de acompanhamentos e outros, a fim de verificar se as informações estão de acordo com o serviço efetivamente prestado;
- 23.4. Para as demandas da modalidade de **Projeto**, a CONTRATADA deverá entregar os artefatos previstos no *PMBOK (Project Management Body of Knowledge)* ou os artefatos da *MGP-SISP (Metodologia de Gerenciamento de Projetos do SISP)*, ou outra metodologia sugerida pela CONTRATADA e autorizada pelo CONTRATANTE, ou outra metodologia a ser implantada pelo CONTRATANTE;
- 23.4.1. A metodologia será escolhida no início do contrato, podendo ser otimizada ou substituída ao longo da execução contratual;
- 23.5. Para as demandas abertas na modalidade **Chamado**, além de constar as atividades realizadas de forma macro nos relatórios mensais, informações detalhadas deverão ser registradas na ferramenta de *ITSM*, conforme processos *ITIL* ou outro processo otimizado para a realidade do CONTRATANTE;
- 23.6. Nos 30 (trinta) primeiros dias corridos de contrato, a CONTRATADA deverá revisar e implantar o Catálogo de Serviços, com base no histórico do CONTRATANTE e de acordo com as atividades listadas no **ANEXO C**, para classificação de nível mínimo de serviço e inserção na ferramenta de *ITSM*;
- 23.6.1. O Catálogo de Serviços deverá ser otimizado de forma contínua, considerando a cultura organizacional e necessidades que possam surgir eventualmente.

24. **METODOLOGIAS E BOAS PRÁTICAS ADOTADAS:**

- 24.1. A CONTRATADA deverá tomar como base as boas práticas preconizadas pelos *frameworks*, guias e normas de referência para Gerenciamento de Serviços de TIC, como o *ITIL v3 e superiores (ex: 4)*, *COBIT 2019* e família ISO 27000, observando acima de tudo a legislação brasileira;
- 24.2. O CONTRATANTE poderá adotar a qualquer momento outros modelos, processos, procedimentos, *frameworks*, *templates* e ferramentas, devendo a CONTRATADA adaptar-se às mudanças que podem afetar a garantia dos níveis mínimos de serviços e deverão ser comunicadas pela CONTRATADA em um prazo máximo de 03 (três) dias úteis, obtendo o direito de 90 (noventa) dias de adaptação. Fica a critério do CONTRATANTE a aferição dos níveis mínimos de serviços durante o período de adaptação;
- 24.2.1. A CONTRATADA não terá direito de adaptação em caso de mudanças oriundas de normativos e legislações, internos ou externos, exceto se o próprio dispositivo dispor de período de adaptação ou período para entrada em vigor.

25. **PRAZOS:**

- 25.1. Os serviços deverão ser prestados conforme prazos e níveis mínimos de serviço especificados nos **ANEXOS D e E** deste Termo de Referência, aferidos conforme **ITEM 35** deste TR.

26. **TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO:**

- 26.1. A CONTRATADA deverá se comprometer a habilitar a equipe de técnicos do CONTRATANTE ou outra por ele indicada no uso de eventuais soluções desenvolvidas e implantadas ou nos produtos fornecidos dentro do escopo do CONTRATO, repassando todo o conhecimento necessário para tal, com vistas a mitigar riscos de descontinuidade dos serviços e de dependência técnica;
- 26.2. A transferência de conhecimento, no uso das soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais, em eventos específicos de transferência de conhecimento, e preferencialmente à equipe indicada pela CONTRATANTE - se baseando em documentos técnicos e/ou manuais específicos das soluções, entre outros.

27. **PROCEDIMENTOS DE TRANSIÇÃO CONTRATUAL:**

- 27.1. Ao término do CONTRATO, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA fica obrigada a promover atividades de encerramento contratual, adotando um plano de repasse final, com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos do CONTRATANTE ou os da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços, sem ônus adicional ao CONTRATO;
- 27.2. Um PLANO DE TRANSIÇÃO, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição, deverá ser entregue pela CONTRATADA ao CONTRATANTE. Esse projeto de gerenciamento de serviços de transferência contratual final será conduzido de acordo com as seguintes ações:

AÇÃO	PRAZO	RESPONSÁVEL
CONTRATANTE solicita a elaboração do	Até 60 (sessenta) dias antes da data do	CONTRATANTE

PLANO DE TRANSIÇÃO, contendo no mínimo a documentação completa e atualizada de todo o ambiente de infraestrutura de TIC, todas as credenciais utilizadas, entre outras informações que o CONTRATANTE julgar necessárias.	término do contrato ou a qualquer momento em caso de rescisão antecipada.	
Apresentação de projeto para elaboração do PLANO DE TRANSIÇÃO.	Até 50 (cinquenta) dias antes da data do término do contrato ou 10 (dez) dias após a solicitação do projeto de transição em caso de rescisão antecipada.	CONTRATADA
Reunião de alinhamento de entregas finais contratuais.	Até 30 (trinta) dias antes da data do término do contrato ou rescisão antecipada.	CONTRATANTE/ CONTRATADA
Entrega do PLANO DE TRANSIÇÃO.	Até a data do término do contrato.	CONTRATADA

TABELA 11 - Procedimentos de transição contratual

27.3. Após o término do CONTRATO, a CONTRATADA deverá retirar todo e qualquer bem de que seja proprietária e que, eventualmente, esteja alocado nas instalações do CONTRATANTE, assim como providenciar a devolução de recursos que lhe tenham sido eventualmente cedidos pelo CONTRATANTE;

27.4. A ferramenta de *ITSM* utilizada e/ou oferecida deverá ser entregue ao CONTRATANTE e continuar funcional na estrutura do CONTRATANTE, com todas as funcionalidades implementadas, sem alertas ou mensagens de erro, sem problemas relacionados à licenciamento ou restrições que não haviam durante a execução contratual.

28. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO:

28.1. **Ordem de Serviço:** será emitida uma ordem de serviço anual contendo as categorias de serviço (itens contratuais) que serão contratados. As Ordens de Serviço poderão sofrer mudanças a qualquer tempo, conforme necessidade do CONTRATANTE. Serviços classificados como Projetos poderão utilizar o mecanismo de Ordem de Serviço para assegurar maior controle sobre o escopo, cronograma e riscos. Os custos da Ordem de Serviço de projetos já estão incluídos na Ordem de serviço anual;

28.2. **Chamado:** serviços classificados como Demandas serão controladas por chamados (ou *tickets*) abertos por meio da ferramenta de *ITSM*;

28.3. **E-mail:** mensagens por meio do correio eletrônico poderão ser utilizadas tanto para encaminhamento de serviços quanto para alinhamentos de qualquer necessidade do CONTRATANTE;

28.4. **Ofício:** comunicações de gestão contratual deverão ser realizadas por meio de Ofício, assinado eletronicamente;

28.5. **Ata de Reunião:** Função de formalizar as tratativas de reunião, assinado eletronicamente;

28.6. Outros meios de comunicação poderão ser utilizados para facilitar a comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, como aplicativos de mensagens instantâneas, telefone e reuniões.

29. MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA:

29.1. 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;

29.2. 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 H e I**, respectivamente.

29.3. As seguintes informações serão fornecidas somente após a assinatura de termo de manutenção de sigilo e de responsabilidade por parte da licitante vencedora do certame:

- Plantas do Centro de Dados e salas de telecomunicações;
- Topologia da Rede;
- Modelo específico de *Hardware e Software*;
- Versões específicas de ferramentas de segurança; e
- Versões específicas de Servidores *Web*, Banco de Dados etc.

VII - MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO:

30. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO:

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

- Gestor do Contrato:** servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente;
- Fiscal Técnico:** servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato;
- Fiscal Requisitante:** servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação; e
- Fiscal Administrativo:** servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.

31. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO:

31.1. Será rejeitado, no todo ou em parte, o serviço ou entregável fornecido em desacordo com as especificações constantes deste Termo de Referência. A CONTRATADA é obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do CONTRATO em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados;

31.2. 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 à CONTRATADA as penalidades previstas em lei, neste Termo de Referência e no CONTRATO. Quando for caso, a empresa será convocada a refazer todos os serviços rejeitados, sem custo adicional.

32. PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO:

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

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

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

33. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS:

33.1. Os níveis mínimos de serviço (NMS) devem ser considerados e entendidos pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade que está assumindo para a prestação dos serviços. Portanto, no decorrer da execução contratual a CONTRATADA deverá monitorar continuamente seus indicadores, zelando pela qualidade dos seus serviços e pela efetiva entrega de resultados;

33.2. Os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço (INMS) estão dispostos no **ANEXO E** deste Termo de Referência e cabe à CONTRATADA adaptar qualquer ferramenta ou processo interno para garantir o cumprimento das metas;

33.3. Os indicadores de níveis mínimos de serviço deverão ser calculados mensalmente;

33.4. A CONTRATADA possui o direito de pedir reconsideração quanto ao eventual não cumprimento de algum nível mínimo de serviço, por meio de justificativas razoáveis e proporcionais, cabendo ao CONTRATANTE a discricionariedade de acatar ou não, sendo critérios determinantes para a análise do CONTRATANTE: o histórico de execução contratual, o compromisso da CONTRATADA quanto à adequada prestação de serviços e a eficácia na prospecção de melhorias e execução de melhorias contínuas;

33.5. Os Indicadores de Níveis de Serviços não serão afetados por falhas de infraestrutura não cobertas pelo objeto, que caso ocorram, serão consideradas indisponibilidades justificadas, tais como:

- Períodos de interrupção previamente acordados e/ou programados;
- Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução dos serviços (exemplo: suprimento de energia elétrica);
- Indisponibilidade de acesso ao ambiente e/ou aos sistemas da rede, motivada por razões incontroláveis (exemplo: greve de servidores públicos);
- Falhas de infraestrutura que não estejam sob a sustentação da CONTRATADA (exemplo: *link* de comunicação, servidores de rede, elementos de rede, *storage*, refrigeração ou condicionamento de ar);
- Falhas dos sistemas corporativos ou de insumos tecnológicos de terceiros vitais à plena execução dos serviços, ou que não estão cobertos pelo objeto da contratação;
- Motivos de força maior, considerados como aqueles independentes da vontade humana, que impedem o cumprimento das obrigações avençadas (exemplo: enchentes, terremotos ou calamidade pública).

34. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO:

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

34.2. As glosas incidirão sobre o pagamento mensal, considerando as pontuações resultantes dos cálculos dos indicadores de níveis mínimos de serviço, em que 1 (um) ponto representa 0,001% de glosa (desconto);

- 34.3. A glosa sobre o pagamento mensal será aplicada até o limite de 30% do valor total mensal, podendo o CONTRATANTE aplicar acumuladamente outras sanções administrativas cabíveis. Caso o saldo devedor, ultrapasse o limite de 30% de glosa estabelecido, o restante poderá ser aplicado na fatura do mês subsequente, com a exceção do último mês de vigência do contrato;
- 34.4. Caso o percentual de glosa ultrapasse o limite acima de 03 (três) vezes em um período de 06 (seis) meses, será caracterizada INEXECUÇÃO PARCIAL DO CONTRATO, sujeitando a CONTRATADA às sanções cabíveis;
- 34.5. Além da glosa no pagamento, a CONTRATADA está sujeita a outras sanções administrativas, como advertência, multa, suspensão temporária de participação em licitação e declaração de inidoneidade, nos termos da legislação vigente sobre licitações e conforme este Termo de Referência, sendo passíveis de registro no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF;
- 34.6. A sanção de advertência consiste em uma comunicação formal à CONTRATADA, após a instauração do processo administrativo sancionador, advertindo-lhe sobre o descumprimento de obrigação legal assumida, cláusula contratual ou falha na execução do serviço ou fornecimento, determinando que seja sanada a impropriedade e, notificando que, em caso de reincidência, sanção mais elevada poderá ser aplicada;
- 34.7. Poderá ser aplicada multa quando houver atrasos injustificados no cumprimento das obrigações contratuais e/ou em decorrência de inexecução parcial ou total do objeto da contratação;
- 34.8. Dentre as demais previsões contidas na legislação aplicável, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação de sanções quando for observada a ocorrência dos seguintes eventos:

ID	OCORRÊNCIA	SANÇÃO
1	Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial.	Advertência. Em caso de reincidência, multa de 1% sobre o valor total do Contrato.
2	Quando convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o CONTRATO, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.	A Contratada ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e, será descredenciada no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais, e multa de 3% do valor total do Contrato.
3	Ter praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação.	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração.
4	Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
5	Não executar total ou parcialmente os serviços previstos no objeto da contratação.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
6	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até 30 (trinta) dias, sem comunicação formal ao gestor do Contrato.	Multa de 5% sobre o valor total do Contrato. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral.
7	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por mais de 30 (trinta) dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
8	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas úteis.	Advertência No caso de reincidência, multa de 0,05% sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela Contratante, até o limite de 20 (vinte) dias úteis. Após o limite de 20 (vinte) dias úteis, aplicar-se-á multa de 1,5% do valor total do Contrato.
9	Provocar intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços quanto aos componentes de <i>software</i> (sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas, etc).	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 .
10	Permitir intencionalmente o funcionamento dos sistemas de modo adverso ao especificado na fase de levantamento de requisitos e às cláusulas contratuais, provocando prejuízo aos usuários dos serviços.	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 .
11	Comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade, confidencialidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas.	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 .
12	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas do CONTRATANTE.	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 .
13	Percentual de glosa mensal acima de 30% (trinta por cento) três vezes em um período inferior à 6 (seis) meses.	Multa de 5% do valor total do Contrato, declaração de inexecução parcial do Contrato e rescisão contratual.
14	Manipular, por quaisquer meios ou estratégias, indicadores de níveis de serviço e/ou relatórios de serviço e/ou bases de dados das ferramentas de gerenciamento de serviços e monitoramento do ambiente tecnológico de modo a alterar e/ou interferir indevidamente nos resultados dos serviços prestados e/ou nas avaliações de qualidade e/ou nos níveis de serviço.	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 . Multa de 5% do valor total do Contrato, declaração de inexecução parcial do Contrato e rescisão contratual.
15	Utilizar as dependências e/ou os recursos do CONTRATANTE para fins estranhos à execução do objeto do CONTRATO e/ou em desacordo com as instruções e normas internas do CONTRATANTE.	Advertência Em caso de reincidência, multa de 1% do valor total do Contrato.
16	Deixar de cumprir determinação e/ou instrução formal do CONTRATANTE, inclusive as emitidas pela equipe de fiscalização do CONTRATO.	Advertência Em caso de reincidência, multa de 1% do valor total do Contrato.
17	Agir com dolo ou má-fé durante a execução contratual perante os compromissos assumidos contratualmente. Assim como praticar atos de má-fé ciente das consequências que possam vir a ocorrer, ou praticá-los de modo beneficiar-se de algo.	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 . Multa de 5% do valor total do Contrato, declaração de inexecução parcial do Contrato e rescisão contratual.
18	Deixar de efetuar o pagamento de salários, vale transporte, vale refeição, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como deixar de arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas de sua responsabilidade relacionadas à execução do CONTRATO.	Advertência Caso a situação não seja regularizada, multa de 1% do valor total do Contrato.
19	Deixar de cumprir, violar ou implementar rotinas em desconformidade com a Política de Segurança da Informação - POSIN, do CONTRATANTE.	Advertência Em caso de reincidência, multa de 1% do valor total do Contrato.
20	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada	Advertência.

nesta tabela.

Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 1% do valor total do Contrato.

TABELA 12 - Lista não exaustiva de sanções

34.9. Cabe ao Gestor do Contrato e/ou à Autoridade Administrativa competente, considerando o princípio da razoabilidade e proporcionalidade, a discricionariedade na aplicação das sanções contidas na **TABELA 12**.

35. **RECEBIMENTO DO OBJETO E DA AVALIAÇÃO DE QUALIDADE E CONFORMIDADE:**

35.1. O objeto contratado será recebido, como parte do processo de monitoramento da execução, de forma provisório e definitiva, conforme prevê o art. 73 da [Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993](#) e o art. 33 da [Instrução Normativa \(IN\) nº 01, de 04 de abril de 2019](#), observando o disposto a seguir;

35.2. O recebimento provisório será realizado pelo Fiscal Técnico do Contrato, quando da entrega do objeto e relatórios (**TABELA 10**) resultante de cada Ordem de Serviço (OS). Consiste na emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP): “declaração formal de que os serviços foram prestados ou os bens foram entregues, para posterior análise das conformidades e qualidades baseadas nos requisitos e nos critérios de aceitação, de acordo com a alínea “a” do inciso I, e alínea “a” do inciso II do art. 73 da [Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993](#)”, bem como item “a” do inciso II do art. 33 da [Instrução Normativa \(IN\) nº 01, de 04 de abril de 2019](#).

35.3. Após o recebimento provisório dos serviços, os fiscais técnico, requisitante e administrativo realizarão análise dos serviços entregues considerando:

- A avaliação da qualidade dos serviços realizados a partir da aplicação de listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em CONTRATO;
- Identificação de não conformidade com os termos contratuais;
- Verificação de aderência aos termos contratuais, a cargo do Fiscal Administrativo do CONTRATO;
- Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica, a cargo dos Fiscais Administrativo e Técnico do CONTRATO;
- Encaminhamento à CONTRATADA das eventuais demandas de correção, a cargo do Gestor do CONTRATO ou, por delegação de competência, do Fiscal Técnico do CONTRATO;
- Cálculo e encaminhamento à CONTRATADA de indicação de eventuais glosas e sanções por descumprimento de níveis mínimos de serviço exigidos por parte do Gestor do CONTRATO. Será descontado da parcela mensal o somatório de pontos acumulados na aferição dos níveis mínimos de serviço multiplicados por 0,001 conforme fórmula a seguir:

FÓRMULA	$Ajuste_{NMS}(\%) = \sum Pontos_{NMS} \times 0,001$
Ajuste_{NMS} : ajuste (glosa) em função dos resultados aferidos pelos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço (INMS)	
Pontos_{NMS} : pontuação acumulada como penalidade em função do descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço, considerando os indicadores dispostos nos Anexos D e E .	

g) O pagamento será realizado conforme fórmula a seguir, em que considera o somatório das parcelas mensais e a redução da porcentagem de ajuste de acordo com a aferição dos Níveis Mínimos de Serviço:

Fórmula	$Pagamento_{mensal} = \left[\left(\sum PM_{por\ item} \right) - Ajuste_{NMS} \right]$
Pagamento_{mensal} : remuneração mensal à CONTRATADA pela prestação dos serviços contratados	
PM_{por item} : parcela mensal de cada item contratado do grupo, conforme Ordem de Serviço pactuada	
Ajuste_{NMS} : ajuste (glosa) em função dos resultados aferidos pelos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço (INMS)	

35.4. Os prazos e níveis mínimos de serviço estão detalhados no Anexo D e E deste Termo de Referência.

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

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

35.7. O ajuste (glosa) será aplicado até o limite descrito abaixo, podendo o CONTRATANTE aplicar acumuladamente outras sanções administrativas cabíveis;

A glosa sobre o pagamento mensal será aplicada até o limite de 30% do valor total mensal, podendo o CONTRATANTE aplicar acumuladamente outras sanções administrativas cabíveis. Caso o saldo devedor, ultrapasse o limite de 30% de glosa estabelecido, o restante poderá ser aplicado na fatura do mês subsequente, com a exceção do último mês de vigência do contrato;

35.8. Caso sejam verificadas irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, o Gestor do Contrato deve indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas medidas de correção;

35.9. Concluída a avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços entregues provisoriamente recebidos, o Gestor do Contrato efetuará o recebimento definitivo dos serviços através da confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo (TRD), com base nas informações da etapa de avaliação da qualidade, contendo a autorização para emissão de Nota Fiscal, a ser encaminhada ao Preposto da CONTRATADA;

35.10. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato;

35.11. Observando de forma complementar o disposto na alínea “c” do inciso II do art. 50 da [Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05, de 26 de maio de 2017](#), quando houver glosa parcial dos serviços, o Gestor do Contrato deverá comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal (com o valor exato dimensionado, evitando, assim, efeitos tributários sobre valor glosado pela Administração);

35.12. O CONTRATANTE terá 20 (vinte) dias úteis contados a partir do primeiro dia útil após o recebimento do objeto e emissão do TRP, para aferição e envio do Relatório de Acompanhamento de Serviço (RAS) para a CONTRATADA que, por sua vez, terá 5 (cinco) dias úteis contados a partir do recebimento do RAS, para efetuar a verificação, contestação ou validação das informações repassadas pelo CONTRATANTE. Caso haja contestação, o CONTRATANTE terá 5 (cinco) dias úteis contados a partir do recebimento da contestação para decidir sobre aceitação ou recusa das justificativas;

36. **PROCEDIMENTOS DE PAGAMENTO:**

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

36.2. Após recebimento e ateste da Nota Fiscal o Gestor do Contrato encaminha a documentação para a área administrativa para verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento, a cargo do Fiscal Administrativo do CONTRATO;

36.3. A Nota Fiscal 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, de 21 de junho de 1993](#). Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no § 4º do art. 4º da [Instrução Normativa nº 03, de 26 de abril de 2018](#);

36.3.1. A Nota Fiscal encaminhada deverá ter sido emitida com o uso de Certificado Digital da cadeia da ICP-Brasil, conforme disposições legais;

36.4. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal expressa os elementos necessários e essenciais à conformidade do documento, conforme definido na legislação aplicável;

36.5. Recebida a Nota Fiscal pela área administrativa competente, o pagamento das obrigações deverá ocorrer até o quinto dia útil subsequente ao recebimento da Nota Fiscal para despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da [Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993](#), observado o disposto no seu §1º, ou a 30 (trinta) dias úteis contados do recebimento da Nota Fiscal, para os demais casos. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento;

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

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

36.8. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da [Instrução Normativa nº 03, de 26 de abril de 2018](#);

36.9. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o 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;

36.10. Persistindo a irregularidade, o CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa;

36.11. 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;

36.12. 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 do CONTRATANTE;

36.13. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da [Lei 8.212, de 24 de julho de 1991](#), nos termos do item 6 do Anexo XI da [Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05, de 26 de maio de 2017](#), quando couber;

36.14. 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.

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

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

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

$I = (TX) / 100 = (6 / 100) / 100 = 0,00016438$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

36.16. A documentação de cobrança não aceita pelo CONTRATANTE será devolvida à CONTRATADA para que adote as devidas medidas corretivas, com as informações que motivaram sua rejeição. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal (NF-e) ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente (decorrente de penalidade imposta ou inadimplência) o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

36.17. A devolução da documentação de cobrança não aprovada pelo CONTRATANTE não servirá de motivo para que a CONTRATADA suspenda a execução dos serviços ou deixe de efetuar os pagamentos devidos aos seus empregados envolvidos na execução contratual.

36.18. Por força maior, os prazos do CONTRATANTE poderão ser estendidos, desde que em observância aos limites legais;

36.19. A CONTRATADA deverá enviar a NF-e (formato eletrônico) 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](#);

VIII – ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO:

37. TOTAL COST OF OWNERSHIP - TCO

OBJETO					
Prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos. A contratação ocorrerá por 12 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.					
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 .					
GRUPO	ITEM	UNIDADE	QUANTIDADE	CUSTO UNITÁRIO (MENSAL)	CUSTO TOTAL MÁXIMO (ANO)
1	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Central de Serviços e Monitoramento	Mês	12	R\$ 134.709,19	R\$ 1.616.510,28
	Serviços de gerenciamento técnico das operações e projetos de sustentação de infraestrutura de TIC	Mês	12	R\$ 77.936,34	R\$ 935.236,08
	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Banco de Dados	Mês	12	R\$ 46.666,77	R\$ 560.001,24
	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Servidores de Aplicação, Virtualização e Computação em Nuvem	Mês	12	R\$ 70.180,17	R\$ 842.162,04
	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Serviços Corporativos	Mês	12	R\$ 19.133,25	R\$ 229.599,00
	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Armazenamento e Backup	Mês	12	R\$ 15.488,62	R\$ 185.863,44
	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Redes	Mês	12	R\$ 33.397,45	R\$ 400.769,40
	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Segurança da Informação	Mês	12	R\$ 54.433,90	R\$ 653.206,80
	Serviços de sustentação e melhoria contínua dos ambientes e processos DevOps	Mês	12	R\$ 38.266,51	R\$ 459.198,12
TOTAL - GRUPO\LOTE ÚNICO (12 MESES)					R\$ 5.882.546,40
TOTAL - GRUPO\LOTE ÚNICO (60 MESES)					R\$ 29.412.732,00

TABELA 13 - Estimativa de Preços

37.1. Os valores dispostos na TABELA 13 acima 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**;

37.2. O **Fator K**, indicador de economicidade aplicado aos dispêndios com serviços terceirizados de natureza continuada, que corresponde à razão entre o custo total de um trabalhador (remuneração, encargos sociais, insumos, reserva técnica, despesas operacionais/administrativas, lucro e tributos) e sua própria remuneração. Por meio da [Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021](#), alterada pela [Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022](#), é estabelecido que o referencial máximo admitido para o **Fator-K é de 2,35**;

37.3. A divulgação dos valores máximos aceitáveis não tem o potencial de oferecer risco à escolha da proposta mais vantajosa para o Ministério do Turismo e para o interesse público. Ainda, os lances deverão respeitar o preconizado no **ITEM 47 - Planilhas de custos e formação de preços**.

IX - ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO:

38. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

38.1. Estima-se a necessidade da seguinte adequação orçamentária estimada e cronograma físico-financeiro para a vigência dos 60 (sessenta) meses contratuais:

ORÇAMENTO ESTIMADO 2022-2023-2024-2025-2026-2027

<p>UG/Gestão: 540004/00001 Programa de trabalho: 23.122.0032.2000.0001 Ptes: 174503 Fonte: 0100 Natureza da despesa: 33.90.40-10 - SUPORTE A USUÁRIO DE TIC para o item 1 do GRUPO\LOTE ÚNICO e 33.90.40-11 - SUPORTE DE INFRAESTRUTURA DE TIC para os itens 2 a 9 do GRUPO\LOTE ÚNICO. PI: 0438PRSERVI (Contratação de serviço de Infraestrutura)</p>										
GRUPO	ITEM	UNIDADE	QUANTIDADE	CUSTO UNITÁRIO	2022 (DEZEMBRO)	2023 (JANEIRO-DEZEMBRO)	2024 (JANEIRO-DEZEMBRO)	2025 (JANEIRO-DEZEMBRO)	2026 (JANEIRO-DEZEMBRO)	2027 (JANEIRO-NOVEMBRO)
1	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Central de Serviços e Monitoramento	Mês	12	R\$ 134.709,19	R\$ 134.709,19	R\$ 1.616.510,28	R\$ 1.616.510,28	R\$ 1.616.510,28	R\$ 1.616.510,28	R\$ 1.481.801,09
	Serviços de gerenciamento técnico das operações e projetos de sustentação de infraestrutura de TIC	Mês	12	R\$ 77.936,34	R\$ 77.936,34	R\$ 935.236,08	R\$ 935.236,08	R\$ 935.236,08	R\$ 935.236,08	R\$ 857.299,74
	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Banco de Dados	Mês	12	R\$ 46.666,77	R\$ 46.666,77	R\$ 560.001,24	R\$ 560.001,24	R\$ 560.001,24	R\$ 560.001,24	R\$ 513.334,47
	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Servidores de Aplicação, Virtualização e Computação em Nuvem	Mês	12	R\$ 70.180,17	R\$ 70.180,17	R\$ 842.162,04	R\$ 842.162,04	R\$ 842.162,04	R\$ 842.162,04	R\$ 771.981,87
	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Serviços Corporativos	Mês	12	R\$ 19.133,25	R\$ 19.133,25	R\$ 229.599,00	R\$ 229.599,00	R\$ 229.599,00	R\$ 229.599,00	R\$ 210.465,75
	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Armazenamento e Backup	Mês	12	R\$ 15.488,62	R\$ 15.488,62	R\$ 185.863,44	R\$ 185.863,44	R\$ 185.863,44	R\$ 185.863,44	R\$ 170.374,82
	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Redes	Mês	12	R\$ 33.397,45	R\$ 33.397,45	R\$ 400.769,40	R\$ 400.769,40	R\$ 400.769,40	R\$ 400.769,40	R\$ 367.371,95
	Serviços de sustentação e melhoria contínua de Segurança da Informação	Mês	12	R\$ 54.433,90	R\$ 54.433,90	R\$ 653.206,80	R\$ 653.206,80	R\$ 653.206,80	R\$ 653.206,80	R\$ 598.772,90
	Serviços de sustentação e melhoria contínua dos ambientes e processos DevOps	Mês	12	R\$ 38.266,51	R\$ 38.266,51	R\$ 459.198,12	R\$ 459.198,12	R\$ 459.198,12	R\$ 459.198,12	R\$ 420.931,61

TOTAL - GRUPO\LOTE ÚNICO	R\$ 490.212,19	R\$ 5.882.546,40	R\$ 5.882.546,40	R\$ 5.882.546,40	R\$ 5.882.546,40	R\$ 5.392.334,09
--------------------------	----------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------

TABELA 14 - Cronograma físico-financeiro

X - DA VIGÊNCIA DO CONTRATO:**39. ASSINATURA DO CONTRATO;**

- 39.1. A licitante vencedora será convocada pela CONTRATANTE para assinar Termo de Contrato, tendo o prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da notificação, para comparecer à CONTRATANTE, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das penalidades previstas cabíveis;
- 39.2. A recusa injustificada da licitante em assinar o Contrato no prazo acima estabelecido caracterizará descumprimento total da obrigação, sujeitando-se às sanções legalmente cabíveis.

40. DURAÇÃO DO CONTRATO:

- 40.1. Nos termos do art. 57 da [Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993](#) e do item 11.4.1 da [Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021](#), o contrato vigorará por 12 (doze) 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;
- 40.2. 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.

41. ADITIVOS DE ACRÉSCIMO OU SUPRESSÃO:

- 41.1. Quando houver fato relevante em relação à volumetria do ambiente de infraestrutura de TIC ou em relação ao quantitativo de usuários, o contrato poderá ser suprimido ou receber acréscimo por meio de termo aditivo, desde que respeitadas as condições legais, considerando os critérios para estimativa da demanda, conforme [Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021](#) e alterações;
- 41.2. O contrato poderá ser suprimido em até 25%, a critério do CONTRATANTE, ou até 50%, desde que haja acordo entre as partes, principalmente em virtude de hipótese de separação das pastas ministeriais;
- 41.3. Necessidades de supressão contratual deverão ser comunicadas à CONTRATADA com 30 dias de antecedência.

42. ALTERAÇÃO SUBJETIVA:

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

43. GARANTIA CONTRATUAL:

- 43.1. A CONTRATADA deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do CONTRATANTE, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, correspondente 3% (três por cento) do valor total do Contrato, na modalidade a ser escolhida pela mesma, que ficará sob a responsabilidade do CONTRATANTE, consoante o § 1º do art. 56 da [Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993](#);
- 43.2. A garantia somente será liberada após o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais, inclusive recolhimento de multas e satisfação de prejuízos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros;
- 43.3. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:
- 43.3.1. Prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- 43.3.2. Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- 43.3.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA;
- 43.3.4. Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não honradas pela CONTRATADA.
- 43.4. Será considerada extinta a garantia:
- 43.4.1. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- 43.4.2. No prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência, caso o CONTRATANTE não comunique ocorrências detectadas até esse prazo;
- 43.5. A garantia prestada pela CONTRATADA caberá o prazo de execução do contrato e mais três meses após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.

XI - DO REAJUSTE DE PREÇOS:**44. REAJUSTE DE PREÇOS:**

- 44.1. Em conformidade com o disposto no art. 13 do [Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018](#) e nas Instruções Normativas [\(IN\) nº 01, de 04 de abril de 2019](#) e 05/2017/SEGES/ME, será admitido reajuste de preços por aplicação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação da Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (ICTI/IPEA) – ou outro índice específico que venha a substituí-lo;
- 44.2. A repactuação com o reajuste de preços será precedida de solicitação da CONTRATADA, acompanhada de demonstração analítica da variação dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços;
- 44.3. Será considerado como marco para cálculo do reajuste a data de apresentação da proposta e para efeitos da repactuação deverá ser observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da data da apresentação da proposta ou da data da última repactuação.

XII - DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR:**45. REGIME, TIPO E MODALIDADE DA LICITAÇÃO:**

- 45.1. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do [Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018](#), constituindo-se em “serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios” à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos, não envolvem a tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle; não são considerados estratégicos para o órgão ou a entidade, cuja terceirização possa colocar em risco o controle de processos e de conhecimentos e tecnologias; e não estão relacionados ao poder de polícia, de regulação, de outorga de serviços públicos e de aplicação de sanção;
- 45.2. O objeto deste Termo de Referência se caracteriza como **serviço de natureza continuada** em função da sua essencialidade e habitualidade para o CONTRATANTE, ou seja, uma eventual paralisação desses serviços pode implicar prejuízos às atividades do CONTRATANTE. Nos termos do art. 15 da [Instrução Normativa \(IN\) nº 05, de 26 de maio de 2017](#), “os serviços prestados de forma contínua são aqueles que, pela sua essencialidade, visam atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público ou o funcionamento das atividades finalísticas do órgão ou entidade, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional”.
- 45.3. **ENQUADRAMENTO COMO SERVIÇO COMUM:**
- 45.3.1. Quanto ao tipo de serviço, em conformidade com o art. 1º da [Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002](#), com o [Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019](#) e com o art. 14 da [Instrução Normativa \(IN\) nº 05, de 26 de maio de 2017](#), o objeto pretendido enquadra-se como serviço comum por apresentar, independentemente de sua complexidade, “padrões de desempenho e qualidade que possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado”;
- 45.4. Os serviços serão prestados **sem dedicação exclusiva** de mão de obra – nos termos do art. 17 da [Instrução Normativa \(IN\) nº 05, de 26 de maio de 2017](#) – uma vez que a CONTRATADA poderá compartilhar os recursos humanos para execução simultânea de outros contratos, desde que para isso não utilize qualquer recurso da CONTRATANTE. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta, pois constitui-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes, portanto, às categorias funcionais abrangidas no plano de cargos deste Ministério;
- 45.5. Considerando a natureza dos serviços e o disposto no parágrafo único do art. 25 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019, a licitação será realizada na **modalidade Pregão Eletrônico do tipo menor preço global por grupo**, considerando que o grupo é composto por itens de uma mesma natureza e que guardam relação intrínseca entre si, além de não incorrer-se em perda de economia de escala;
- 45.5.1. O critério de julgamento da proposta é o menor preço e, em que pese o valor unitário de cada item não servir de elemento definidor para o julgamento da proposta, será considerado o preço destes, no intuito de se evitar a inclusão de itens com valores irrisórios ou sobrepreço;
- 45.6. Devido a isso, veda-se a subdivisão do grupo e expõe-se que a licitação deverá gerar 1 (um) contrato, para o grupo\lote único da contratação;
- 45.7. O grupo\lote único se caracteriza como única solução de TIC, na forma do art. 3º, inciso I, da [Instrução Normativa \(IN\) nº 01, de 04 de abril de 2019](#);
- 45.8. A LICITANTE deve oferecer lance para todos os itens que compõem o grupo único durante o certame;
- 45.9. Será indevida a aceitação, na fase de negociação posterior à disputa de lances, de majoração de preço unitário de item definido na etapa de lances, conforme explicitado no Acordão TCU 8060/2020.
- 45.10. **JUSTIFICATIVA PARA A APLICAÇÃO DO DIREITO DE PREFERÊNCIA E MARGENS DE PREFERÊNCIA**
- 45.10.1. Conforme o Decreto nº 7.174/20120 e Lei Complementar nº 123/2006, as microempresas e empresas de pequeno porte terão prioridade no exercício do direito de preferência em relação às médias e grandes empresas, desde que atendam todos os requisitos previstos neste Termo de referência, observando a seguinte ordem:
- I - bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;
- II - bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; e
- III - bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal.

46. CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PARA A HABILITAÇÃO:

- 46.1. Para efeito de qualificação técnica, a LICITANTE deve demonstrar sua aptidão e capacidade técnico-operacional para a execução do objeto mediante comprovação de prestação bem-sucedida de serviços (já executados ou em execução) em características e quantidades compatíveis com a presente licitação, mediante apresentação de um ou mais ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.
- 46.2. A comprovação de capacidade técnica será feita considerando a prestação de serviços de infraestrutura de TIC:

- 46.2.1. Considerando 50% do quantitativo total de itens existentes na infraestrutura de TIC do Ministério do Turismo (**ANEXO F**);
- 46.2.2. 50% dos chamados executados no ambiente do Ministério do Turismo; e
- 46.2.3. 50% das horas previstas de execução contratual referentes aos serviços especificados na **TABELA 15**, considerando a metade dos 12 (doze) meses previstos de contratação inicial. Os quantitativos informados na coluna "Quantidade a ser atestada" já representam os 50% das horas a serem atestadas para cada um dos itens especificados:

ID	REQUISITO	MÉTRICA	QUANTIDADE A SER ATESTADA
1	Operação de processos de Gerenciamento de Requisições, Incidentes, Problemas, Mudanças e de Configuração de acordo com as boas práticas contidas na biblioteca ITIL	Quantidade de chamados	7.601
2	Implementação e gerenciamento de solução de antivírus	Quantidade de estações de trabalho	676
3	Implementação e gerenciamento de solução de AntiSpam, em alta disponibilidade	Quantidade de caixas postais	720
4	Implantação, operação e monitoramento de serviços de TI por meio de <i>NOC (Network Operation Center)</i> , utilizando soluções de monitoramento de infraestrutura de serviços de TI e soluções de performance de aplicações	Horas de monitoramento NOC	4.320
5	Implantação, operação e monitoramento de serviços de TI por meio de <i>SOC (Security Operation Center)</i> , utilizando soluções de monitoramento e correlação de eventos	Horas de monitoramento SOC	4.320
6	Garantia de disponibilidade de sistemas críticos não inferior a 98%	Horas	4.234 horas de disponibilidade em 4.320 horas
7	Administração, configuração e sustentação em SGBD - Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados, MSSQL Server 2012 ou superior	Horas	4.320
8	Administração, configuração e sustentação em <i>Microsoft Exchange</i> em ambiente de nuvem com, no mínimo 720 (setecentos e vinte) caixas postais	Horas	3.600
9	Administração, configuração e sustentação em <i>Microsoft Exchange</i> em ambiente <i>on-premises</i> com, no mínimo 720 (setecentos e vinte) caixas postais	Horas	3.600
10	Administração, configuração e sustentação a servidores, operando em ambiente computacional virtualizado por meio de <i>Hyper-V</i> , constituído de, no mínimo, 193 (duzentos) servidores de rede virtuais suportados pela plataforma.	Horas	3.600
11	Administração, configuração e sustentação a redes em ambiente computacional constituído de switches core em alta disponibilidade	Horas	3.600
12	Administração, configuração e sustentação de solução de armazenamento, em ambiente computacional constituído de <i>SAN (Storage Area Network)</i> e <i>NAS (Network Attached Storage)</i> , composta por solução de armazenamento corporativa (<i>storage</i>) com capacidade total mínima de armazenamento de 100 TB com implementação de políticas de <i>backup</i> e <i>restore</i>	Horas	3.600
13	Administração, configuração e sustentação de: filtro de conteúdo <i>web</i> ; Sistema de Prevenção a Intrusão - <i>IPS</i> ; acesso remoto e <i>VPN</i> do tipo <i>IPSec/SSL</i> ; sistema de Balanceamento de Carga; <i>Next Generation Firewall (NGFW)</i> baseado em <i>hardware</i>	Horas	3.600
14	Tratamento de incidentes de segurança da informação	Comprovação de que incidentes de segurança da informação foram devidamente tratados durante 12 (doze) meses de execução contratual.	
15	Testes de intrusão, análise de vulnerabilidades em sistemas e aplicações	Comprovação de pelo menos 1 (um) teste de intrusão, análise de vulnerabilidades em sistemas e aplicações.	
16	Administração, configuração e sustentação de serviços baseados em Nuvem (<i>Infrastructure as a Service - IaaS, Platform as a Service - PaaS</i> ou <i>Software as a Service - SaaS</i>)	Horas	3.600
17	Gerenciamento de projetos seguindo as boas práticas de modelos de referência como PMBOK, Prince2, entre outros	Comprovação de que os projetos são gerenciados seguindo as boas práticas de modelos de referência.	
18	Administração, configuração e sustentação de ambiente DEVOPS - atividades relativas à infraestrutura de TI	Horas	3.600

TABELA 15 - Critérios de qualificação técnica

- 46.3. Todos os requisitos especificados na **TABELA 15** devem ser atendidos pelas LICITANTES;
- 46.4. Os ATESTADOS devem evidenciar explicitamente a execução de objeto compatível ao objeto da presente contratação, apresentando a descrição pormenorizada de *softwares* e ferramentas utilizadas, bancos de dados, sistemas operacionais, arquiteturas, informações do contrato vinculado, vigência e duração da prestação de serviços;
- 46.5. Os ATESTADOS devem conter a identificação dos contratos e do(s) período(s) a que se referem os serviços executados, podendo considerar contratos já executados ou em execução;
- 46.6. Serão aceitos ATESTADOS que evidenciem os serviços mensurados em outra unidade de medida diferente de horas de serviço técnico, desde que seja especificada no ATESTADO a metodologia utilizada para conversão em horas;
- 46.7. Deve ser entregue uma lista de verificação (*checklist*) relacionando os ATESTADOS com os requisitos de qualificação técnica;
- 46.8. O(s) ATESTADOS deverão referir-se a serviços prestados no âmbito da atividade econômica principal ou secundária especificada no contrato social vigente do LICITANTE;
- 46.9. No caso de atestados emitidos por empresas privadas, não serão admitidos aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. São consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial as empresas controladas ou controladoras da LICITANTE proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócia ou possua vínculo com a empresa emitente;
- 46.10. A CONTRATANTE tem por princípio crer na veracidade das informações prestadas pelas licitantes, entretanto, as licitantes estão cientes das punições legais e cabíveis no caso de informações que não condizem com a realidade técnica, em que a CONTRATANTE, através de servidores designados para este fim, se reserva o direito de diligenciar junto à pessoa jurídica que emitiu o Atestado de Capacidade Técnica com vistas à comprovação das informações prestadas;
- 46.11. Antes da formalização do contrato, a CONTRATANTE poderá realizar diligência/visita técnica, a fim de se comprovar a veracidade do(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica apresentado(s) pela LICITANTE, quando poderá ser requerida cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove inequivocamente que o serviço apresentado no(s) atestado(s) foi(ram) prestado(s).
- 46.12. Observadas as orientações do TCU a respeito das exigências relativas à qualificação técnica, para efeitos de garantia do interesse público, junto com a proposta de preço, deverá ser entregue Declaração, datada e assinada pelo representante legal da licitante, no sentido de que, no momento da assinatura do Contrato, disporá de todos os profissional(is) com a capacitação técnico-profissional exigida neste Termo de Referência para executar o objeto do Contrato, incluindo:
- 46.12.1. Cópia do contrato de trabalho ou de prestação de serviços entre a empresa e o(s) profissional(is) no momento da assinatura do contrato; ou
- 46.12.2. Cópia do contrato social constando o nome do(s) sócio(s) como detentor(es) da(s) capacidade técnica(s), no momento da assinatura do contrato.

47. PLANILHAS DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS:

- 47.1. Na fase de aceitação da proposta, a LICITANTE deverá apresentar Planilhas de Custos e Formação de Preços de profissionais compatíveis com os perfis exigidos neste Termo de Referência, conforme **ANEXOS A e B**, juntamente de atestados de capacidade emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, com o objetivo de demonstração de exequibilidade do Fator-K referente ao lance concedido na licitação;
- 47.2. As Planilhas de Custos e Formação de Preços são artefatos imprescindíveis para comprovação do lance concedido na licitação. Por meio dessas planilhas, a Administração terá condições para realizar análises críticas e garantir que o preço esteja adequado, ou seja, não seja inexequível e nem haja sobrepreço;
- 47.3. A LICITANTE deverá apresentar uma planilha separada para cada perfil profissional, conforme respectivas categorias de serviço e grupos, conforme **ANEXO A**. Serão aceitos perfis profissionais diferentes, mas que correspondam aos serviços contratados, bem como, às exigências de formação, conformes **ANEXOS A e B**.
- 47.4. As Planilhas de Custos e Formação de Preços deverão demonstrar que as remunerações mínimas constantes na Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, atualizadas pela [Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022](#), em cruzamento com os perfis estimados, conforme **ANEXO A**, foram praticadas com êxito e que são exequíveis, considerando o lance concedido na licitação.

48. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

- 48.1. A LICITANTE confirmará as condições de habilitação econômico-financeira por meio da apresentação dos seguintes documentos:
- 48.1.1. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao último exercício social, comprovando índices de Liquidez Geral – LG, Liquidez Corrente – LC, e Solvência Geral – SG superiores a um;
- 48.1.2. Comprovação de patrimônio líquido de cinco por cento (5%) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de três meses da data da apresentação da proposta.
49. **SUBCONTRATAÇÃO E PARTICIPAÇÃO DE EMPRESAS EM CONSÓRCIOS:**
- 49.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório;
- 49.2. Tendo em vista que o objeto do contrato, por suas características de integração entre os serviços e as atividades dos profissionais, não possui viabilidade para a separação de partes dos serviços de maneira clara e objetiva, verifica-se, vedada a participação de consórcios de empresas, quaisquer que sejam suas formas de constituição, dadas as características específicas da contratação dos produtos e serviços a serem fornecidos, que não pressupõem complexidade e multiplicidade de atividades empresariais distintas.
50. **DA NÃO PARTICIPAÇÃO DE SOCIEDADES COOPERATIVAS:**
- 50.1. Não poderão participar desta licitação:
- 50.1.1. Sociedades cooperativas, considerando a vedação contida no art. 10 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 26 de maio de 2017.
51. **VISTORIA:**
- 51.1. É facultativa, a realização de visita técnica, para levantar *in loco* subsídios que possam influir na formulação da proposta a ser oferecida para a execução do objeto da contratação. A LICITANTE poderá realizar vistoria técnica nas instalações do CONTRATANTE, localizadas em Brasília/DF e/ou Rio de Janeiro/RJ, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas corridas antes da data de abertura da licitação, durante o horário de funcionamento regular do Ministério, mediante agendamento prévio;
- 51.2. O agendamento deverá ser previamente efetuado nos telefones de contatos do CONTRATANTE, mencionando as informações de contato da Empresa (razão social, endereço e telefone) e de seu representante (nome completo e telefone) o qual estará efetuando a vistoria;
- 51.3. Endereço e telefones para agendamento de vistoria:
- 51.3.1. Ministério do Turismo – SCS Q. 6 - Asa Sul, Edifício Venâncio Shopping - 9º Andar;
- 51.3.2. Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Inovação (STII) - Coordenação-Geral de Infraestrutura de Tecnologias (CGINF);
- 51.3.3. Telefone: (61) 2023-7408;
- 51.4. Quando da vistoria, a LICITANTE deverá se inteirar e ter pleno conhecimento de todos os aspectos da natureza e do escopo dos serviços, das condições ambientais e técnicas, bem como sua complexidade e logística envolvidas, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento desses elementos de contratação;
- 51.5. Caso opte por realizar a vistoria, a LICITANTE deverá apresentar a Declaração de Vistoria na fase de aceitação da proposta, conforme **ANEXO J** deste Termo de Referência;
- 51.6. A não apresentação da Declaração de Vistoria em sua proposta comercial pode ensejar em desclassificação da proposta.

RECUSA DE REALIZAÇÃO DE VISTORIA

- 51.7. Caso a vistoria seja dispensada, a LICITANTE deverá apresentar a Declaração de Recusa de Vistoria na fase de aceitação da proposta, conforme **ANEXO K** deste Termo de Referência;
- 51.7.1. A LICITANTE que optar pela não realização da vistoria estará se responsabilizando por todas as condições de fornecimento, não podendo em qualquer momento da execução contratual alegar desconhecimento ou impossibilidade para a prestação dos serviços;
- 51.7.2. A não apresentação da Declaração de Recusa de Vistoria em sua proposta comercial pode ensejar em desclassificação da proposta.

XIII - DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO:

A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela PORTARIA SPOA Nº 101, de 29 de abril de 2022 ([1508823](#)).

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:

INTEGRANTE TÉCNICO	INTEGRANTE REQUISITANTE	INTEGRANTE ADMINISTRATIVO
<i>(Datado e Assinado Eletronicamente)</i> MUNIQUE REIS BRAZ COUTINHO Analista em TI SIAPE: 2656019	<i>(Datado e Assinado Eletronicamente)</i> MÁRIO RUDÁ PONTES DE ANDRADE Coordenador de Suporte e Atendimento ao Usuário SIAPE: 1544289	<i>(Datado e Assinado Eletronicamente)</i> TIAGO CUNHA DO NASCIMENTO Agente Administrativo SIAPE: 1554413

AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC

(Datado e Assinado Eletronicamente)

MOSAR RODRIGUES RABELO JUNIOR
Subsecretário de Tecnologia da Informação e Inovação
SIAPE: 1458669

Aprovo,

AUTORIDADE COMPETENTE

(Datado e Assinado Eletronicamente)

FABIO A. VIEIRA
Subsecretário de Planejamento, Orçamento e Administração
SIAPE: 1185225

ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA**ANEXO A - PERFIS PROFISSIONAIS**

52. **DISPOSIÇÕES GERAIS**
- 52.1. As **TABELA 16** registra a relação entre as categorias de serviço (itens contratuais) e os quantitativos de cada perfil considerados para fins da estimativa da demanda, conforme [Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021](#), considerando as alterações propostas pela [Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022](#);
- 52.2. Ainda, a **TABELA 16** será utilizada como referência para dimensionamento da demanda na abertura da Ordem de Serviço (OS) e em suas eventuais mudanças, levando em consideração que os perfis são constantes e os quantitativos podem variar, dentro do limite do valor global do grupo.

GRUPO 1 - PERFIS DA EQUIPE DE SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA:

Nº ITEM	CATEGORIA	QUANTIDADE TOTAL DE PROFISSIONAIS	CBO	DENOMINAÇÃO DO PERFIL	QUANTIDADE	PRESENCIAL/REMOTO
1	Central de Serviços e Monitoramento	16	1425-30	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1	Presencial
			3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Senior	6	Remoto

			3132-20	Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Senior	7	Presencial
			2124-20	Analista de suporte computacional - Senior	2	Remoto
2	Gerenciamento Técnico dos Projetos e Operações	2	1425-5, 1425-15	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1	Presencial
			1425-5, 1425-15	Gerente de Projetos de infraestrutura	1	Remoto
3	Banco de Dados	2	2123-5	Administrador de banco de dados - Senior	2	Pelo menos um profissional no Presencial
4	Aplicações, virtualização e nuvem	4	2124-20	Analista de suporte computacional - Senior	2	Pelo menos um profissional no Presencial
			2123-15	Administrador de sistemas operacionais - Sênior	2	Pelo menos um profissional no Presencial
5	Serviços Corporativos	1	2124-15, 2124-25	Analista de sistemas de automação - Senior	1	Presencial
6	Armazenamento e Backup	1	2124-20	Analista de suporte computacional - Senior	1	Presencial
7	Redes	2	2124-10, 2123-10	Analista de redes e de comunicação de dados - Senior	2	Pelo menos um presencial
8	Segurança da Informação	2	2123-20	Administrador em segurança da informação - Sênior	2	Pelo menos um presencial
9	DevOps	2	2124-15, 2124-25	Analista de sistemas de automação - Senior	2	Pelo menos um profissional

TABELA 16 - Perfis do Grupo\Lote único e previsão de trabalho presencial ou remoto por perfil

ANEXO B - CERTIFICAÇÕES MÍNIMAS:

54. CERTIFICAÇÕES DOS PROFISSIONAIS DO GRUPO\LOTE ÚNICO:

54.1. Para garantir a qualidade dos serviços prestados, a equipe da CONTRATADA deve ser formada por profissionais com alta capacidade, comprovada por meio de certificações internacionais reconhecidas pelo mercado. A TABELA 17 a seguir apresenta o conjunto de certificações exigidas;

54.2. Diversas certificações possuem equivalentes, emitidas por instituições diversas. Caso um profissional apresente um certificado equivalente ou superior, fica a critério do CONTRATANTE aceitar ou não;

54.3. Caso haja dificuldade na contratação de profissionais com determinadas certificações, e houver justificativa clara da CONTRATADA, poderá ser concedido um prazo de até 60 (sessenta) dias para obtenção do certificado, a critério do CONTRATANTE. Essa exceção não se aplica à certificação ITIL Foundation, que deve seguir a especificação contida no Item 13.10 deste Termo de Referência.

GRUPO\LOTE ÚNICO - CERTIFICAÇÕES		
CERTIFICAÇÃO	ITEM CONTRATUAL	ABRANGÊNCIA
ITIL v3 Foundation, equivalente ou superior	Todos	Todos os profissionais de todos itens
Information Security Foundation based on ISO IEC 27001, equivalente ou superior	8	Todos os profissionais deste item
ITIL v3 Operational Support and Analysis (OSA), equivalente ou superior	1, 2	Gerentes de suporte técnico e de infraestrutura de tecnologia da informação
Zabbix Certified Professional, equivalente ou superior	1	Pelo menos 1 profissional (Monitoramento)
PMP, equivalente ou superior	2	Gerente de Projeto de Infraestrutura
Red Hat Certified Specialist in Enterprise Application Server Administration, equivalente ou superior;	4	Pelo menos 1 profissional
LPIC-3, equivalente ou superior	4	Pelo menos 1 profissional
Microsoft 365 Enterprise Administrator Expert, equivalente ou superior	4	Pelo menos 1 profissional
Microsoft 365 Enterprise Administrator Expert, equivalente ou superior	5	O profissional previsto deve ser certificado
Huawei IT HCIA Storage – BSSN Certified Network Associate, equivalente ou superior	6	O profissional previsto deve ser certificado
Cisco Certified Networking Professional (CCNP) Routing and Switching, equivalente ou superior	7	Pelo menos 1 profissional
CompTIA Security+, equivalente ou superior	8	Todos os profissionais deste item
CompTIA CASP+, equivalente ou superior	8	Pelo menos 1 profissional
CompTIA Pentest+, equivalente ou superior	8	Pelo menos 1 profissional
CISSP, equivalente ou superior	8	Pelo menos 1 profissional
EXIN DevOps Professional, equivalente ou superior	9	Todos os profissionais desse item

TABELA 17 - Certificações exigidas para os profissionais do Grupo\Lote único

ANEXO C - CATÁLOGO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DOS ITENS DO GRUPO\LOTE ÚNICO

55. DISPOSIÇÕES GERAIS:

55.1. As tabelas deste Anexo contêm as informações necessárias para nortear a execução do objeto, com o escopo detalhado de cada item (categoria de serviço), descrição das atividades, e perfis profissionais exigidos;

55.2. Com exceção do escopo, a lista de atividades e os requisitos mínimos exigidos dos profissionais não são taxativos, podendo ser complementados conforme necessidade, a critério do CONTRATANTE, desde que seja coerente com o escopo de cada item contratual;

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

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

56. SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA DE CENTRAL DE SERVIÇOS E MONITORAMENTO:

GRUPO\LOTE ÚNICO - ITEM 1: SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA DE CENTRAL DE SERVIÇOS E MONITORAMENTO:	
Escopo: A Central de Serviços de Infraestrutura atua como <i>Service Desk</i> especializado, organizando e coordenando as operações de suporte dos ambientes gerenciados sob responsabilidade técnica da CONTRATADA. Envolve componentes como planejamento e administração, provisionamento de serviços, monitoração e garantia de entrega. Executa as funções de primeiro e segundo nível de atendimento, e <i>Network Operations Center (NOC)</i> . O serviço compreende também atividades relacionadas ao acompanhamento, controle e administração de salas e ambientes seguros, envolvendo Sala Cofre, Sala CPD, Salas de apoio, sistemas de controle de acesso físico, Salas de <i>Switches</i> e salas que hospedam e suportam serviços e ativos de infraestrutura de TIC do CONTRATANTE.	
ID	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ESPECÍFICAS
1.1	Monitorar de forma presencial e ininterrupta os ambientes gerenciados sob responsabilidade técnica da CONTRATADA – por meio de visualizações, inspeções, testes de comunicação e controles automatizados com ferramentas especializadas, análise de <i>logs</i> e outras ferramentas que se fizerem necessárias para a execução da atividade. Monitorar a disponibilidade e a performance de todos os sistemas e/ou serviços providos por todos os ativos tecnológicos, bem como da infraestrutura que os sustentam. Acompanhar diariamente a qualidade e o nível de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de direção;
1.2	Realizar recebimento, abertura e tratamento de chamados (requisições, incidentes, mudanças, etc.) – registrando, documentando e reportando as tratativas em ferramenta de <i>ITSM</i> (Gerenciamento de Serviços de TI). Realizar e registrar a escalção de chamados (<i>escalation</i>) e monitorar as tratativas de atendimento de chamados escalados. Atuar como 1º e 2º níveis do suporte especializado em gerenciamento técnico, operação e sustentação de infraestrutura de TIC;
1.3	Realizar administração de rotinas, implantação documentada de recursos e procedimentos, controle, operação e monitoração da infraestrutura de redes para os serviços. Realizar avaliação, diagnóstico e proposição de soluções de aperfeiçoamento de desempenho, disponibilidade e configuração das soluções de infraestrutura de TIC;

1.4	Elaborar procedimentos de programação e de controle das atividades operacionais e de instalação. Avaliar e recomendar ao CONTRATANTE a adequação de processos que permitam a implantação dos sistemas e serviços, ou que proporcionem maior produtividade e que sejam necessários para a melhoria da qualidade, desempenho, economicidade e disponibilidade dos serviços;
1.5	Subsidiar o CONTRATANTE na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços de infraestrutura seja para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades. Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento de métodos e técnicas visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas;
1.6	Executar, apoiar e auxiliar a equipe técnica do CONTRATANTE no desenvolvimento de atividades de projeto, exame, implantação, suporte e manutenção de sistemas de segurança para ambientes operacionais, configuração e suporte de LANs, WANs e links corporativos de acesso WEB. Participar da implantação de projetos e soluções, substituição e atualização de soluções destinadas à Segurança da Infraestrutura da rede. Incluir nos projetos as especificações dos equipamentos, dos cabos e de todos os materiais e equipamentos necessários ao perfeito funcionamento dos serviços, os quais deverão satisfazer os requisitos mínimos definidos nos processos de padronização do CONTRATANTE;
1.7	Executar, apoiar e auxiliar a equipe técnica do CONTRATANTE no desenvolvimento de atividades de planejamento, capacidade e operação de rede, elaboração de normas para uso das redes em ambiente operacionais adotados pelo CONTRATANTE, definição de políticas para plano de contingência e de segurança, definição de normas para controle de acesso, de auditoria dos softwares básicos, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente existente;
1.8	Planejar, definir e especificar atividades e montar os modelos globais de execução das tarefas, para mudanças, solicitações, incidentes, negociando com o CONTRATANTE a implementação das fases propostas. Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção e/ou em estrita conformidade com as janelas de manutenção definidas pelo CONTRATANTE. Do mesmo modo, deverão ser observadas as rotinas internas da organização, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer atividades acima mencionadas;
1.9	Registrar todas as atividades realizadas pelas equipes de operação em ferramenta de gestão de serviços de TIC definida pelo CONTRATANTE;
1.10	Participar, quando solicitado, de reuniões com os gerentes e participantes dos projetos de desenvolvimento, manutenção e administração de dados, a fim de prover soluções para projetos e atividades em andamento. Representar a equipe de suporte especializado junto a outras equipes de processo e operação do CONTRATANTE e nas tratativas sobre assuntos relacionados aos processos de gerenciamento de serviços com outras equipes do CONTRATANTE;
1.11	Direcionar a equipe de qualidade em suas atividades, conforme orientações e processos do CONTRATANTE. Apoiar o gerenciamento técnico da operação e de projetos em todas as atividades necessárias para garantir a qualidade da entrega dos serviços, o alinhamento com os processos de gerenciamento de serviços e munindo o gerenciamento técnico da operação e de projetos com informações gerenciais para tomadas de decisões sobre a direção da operação;
1.12	Realizar a validação e verificação das entregas realizadas pelas equipes de suporte especializado, garantindo que a qualidade e os requisitos requeridos por cada processo e serviço operado sejam entregues;
1.13	Monitorar, ininterruptamente, 24 horas por dia, 7 dias por semana, todos os ativos e itens de configuração que suportam os serviços e processos de TIC e de negócio do CONTRATANTE. Operar, configurar, manter e utilizar as ferramentas de monitoramento do CONTRATANTE para a sustentação do ambiente, infraestrutura e serviços de TI, ou por meio de outra ferramenta sugerida pela CONTRATADA e aprovada pelo CONTRATANTE. Monitorar a disponibilidade, a capacidade, o desempenho das aplicações, servidores, ativos de rede, bancos de dados, links, entre outras soluções sustentadas pela infraestrutura de TIC;
1.14	Configurar e parametrizar as ferramentas de monitoramento para a geração de eventos ocorridos nos serviços, ativos, infraestrutura e itens de configuração. Configurar e parametrizar as ferramentas de monitoração para o start automático de processos de gerenciamento de serviços em ferramentas de GSTI. Realizar o monitoramento proativo dos serviços e sua infraestrutura, visando detectar antecipadamente a queda de desempenho ou indisponibilidade de serviços;
1.15	Registrar todos os eventos ocorridos nos ativos de TIC e dar o devido tratamento, seja ele por meio de atividades do processo de gerenciamento de evento, gerenciamento de incidente ou outro processo relacionado;
1.16	Realizar procedimentos de resolução de incidentes e atendimento de solicitações de serviços. Fornecer informações e interagir diretamente com outras funções de operação, sempre que necessário, mantendo todas as partes interessadas informadas sobre o andamento, atendimento e solicitações. Tratar todos os eventos ocorridos nos serviços e infraestrutura garantindo que os registros adequados sejam criados e os processos necessários iniciados;
1.17	Automatizar todo o monitoramento dos serviços configurando parâmetros de monitoração que possibilitem a detecção antecipada de degradação ou quebra de funcionalidade de um serviço, ativo ou item de configuração, ainda que ele não esteja indisponível;
1.18	Fornecer e relatar informações sobre eventos ocorridos nos serviços e infraestrutura de TIC com o objetivo de apontar melhoria nos serviços. Detectar e tratar todas as mudanças de estado nos serviços de TIC iniciando a análise de eventos ou o start de outros processos de GSTI. Relacionar os eventos críticos em serviços de TIC com registros de incidentes, problemas, mudanças e outros registros de processos de GSTI necessários;
1.19	Emitir relatórios periódicos de monitoração de todos os itens monitorados, com informações consolidadas e em uma visão gerencial que permita a análise em nível negocial e de gestão;
1.20	Registrar chamados e ativar os processos de GSTI para outros grupos funcionais, a fim de atender as solicitações, incidentes, problemas e outras necessidades do CONTRATANTE;
1.21	Melhorar continuamente os parâmetros de monitoramento de sistemas e serviços de TIC, aprofundando o monitoramento de modo que seja possível antecipar indisponibilidades e degradações da qualidade dos serviços;
1.22	Detectar de forma automatizada mudanças não autorizadas nos serviços e iniciar os processos de GSTI necessários para o tratamento;
1.23	Desenhar, revisar, executar e manter o plano de comunicação para escalas funcionais e hierárquicas para a operação dos serviços;
1.24	Manter dashboards e painéis de monitoramento das ferramentas de monitoração e eventos do CONTRATANTE sempre atualizados, com informações atuais, não deixando registros de eventos sem o devido tratamento;
1.25	Apoiar a todos os processos de GSTI relacionados com a operação, principalmente identificando a recorrência de incidentes e eventos e relacionando-os com incidentes ou problemas abertos e/ou com outros processos que estejam tratando o incidente;
1.26	Manter todos os ativos e itens de configuração, utilizados para suportar a infraestrutura e serviços de TI, monitorados e com seus parâmetros de monitoramento corretamente configurados e adequados às necessidades de negócio;
1.27	Configurar o monitoramento de funcionalidades de sistemas, serviços e infraestrutura, utilizando ferramentas, scripts de simulação do uso do serviço e extrapolando o monitoramento tradicional da infraestrutura "up-down" de portas e status de componentes de equipamentos;
1.28	Documentar toda e qualquer rotina e scripts criados para monitorações específicas de serviço, que não seja uma monitoração padrão (fora do monitoramento tradicional - "up - down" de ativos de infraestrutura);
1.29	Realizar a monitoração de todos os Jobs e rotinas pré-agendadas, de todos os serviços, ativos e infraestrutura relacionada, realizando o tratamento e resolução por meio dos processos de GSTI, procedimentos de operação documentados ou encaminhamento para outros grupos funcionais responsáveis por tais jobs e rotinas;
1.30	Realizar a abertura, o acompanhamento técnico e o monitoramento de acionamentos de suporte técnico remoto e/ou presencial junto a provedores externos com relação a soluções de hardware, software ou serviços relacionados ao ambiente gerenciado sob sua responsabilidade técnica – inclusive responsabilizando-se pela adoção de todas as providências sob sua competência para viabilização desses atendimentos técnicos;
1.31	Acompanhar, monitorar e garantir a qualidade da refrigeração, a organização do cabeamento estruturado, a manutenção e organização do ambiente como um todo, em ambientes de hospedagem de infraestrutura de TIC;
1.32	Organizar, manter e garantir a correta organização de racks de alocação de servidores de rede, equipamentos de conectividade e telecomunicações, appliances de soluções de infraestrutura, bibliotecas de backup, controladores e conjuntos de discos de sistemas de armazenamento, dentre outros;
1.33	Movimentar e instalar, fisicamente, racks, equipamentos de infraestrutura de TIC e componentes dos equipamentos (Placas, HDs, GBICs, dentre outros) em ambientes seguros e em locais onde a rede de computadores do CONTRATANTE esteja disponível, bem como, o desligamento e religamento desses equipamentos;
1.34	Verificar regularmente o funcionamento dos sistemas de refrigeração de ambientes seguros;
1.35	Registrar e acompanhar atendimentos presenciais de técnicos de fornecedores de soluções e acesso de visitantes dentro de ambientes seguros;
1.36	Acompanhar todas as mudanças físicas em equipamentos hospedados em ambientes seguros;
1.37	Manter a organização física de ambientes seguros, bem como, manter o Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração – BDGC, quanto aos serviços e outros itens de configuração relacionados com os ambientes seguros;
1.38	Identificar e manter atualizada a identificação dos itens de configuração físicos em ambientes seguros (ativos e passivos de rede, tais como: servidores, cabos de conexão lógica e elétrica e correlatos), seguindo os padrões adotados no CONTRATANTE;
1.39	Identificar e propor melhorias nos ambientes físicos, tais como: estrutura predial, estrutura da sala, portas de acesso, forros, disposição física de equipamentos, dentre outras questões físicas dos ambientes seguros;
1.40	Realizar confecção de cabos de rede, a energização dos equipamentos, bem como a passagem de cabeamento estruturado em ambientes seguros;
1.41	Identificar e relatar proativamente todo e qualquer problema relacionado ao funcionamento de ambientes seguros e seus dispositivos de operação;
1.42	Instalar, substituir e remanejar os ativos de rede e pontos de acesso;
1.43	Relatar e informar ao CONTRATANTE, o mais breve possível, qualquer tipo de incidente, melhorias, problema ou mudanças necessárias nos ambientes seguros a fim de evitar impactos nos serviços de TIC do CONTRATANTE;
1.44	Disponibilizar e manter atualizados portais e recursos de autoatendimento (self-service), com objetivo de reduzir a necessidade de intervenções técnicas, bem como reduzir o tempo de resolução da demanda, além de gerar autonomia aos usuários;
1.45	Executar serviços de instalação e configuração remota de agentes, aplicativos, Sistemas Operacionais e outras ferramentas disponibilizadas em estações de trabalho e servidores.

REQUISITOS MÍNIMOS DOS PERFIS PROFISSIONAIS

PERFIL	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL MÍNIMA
Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Gestão de Tecnologia da Informação ou correlatas de, no mínimo, 360 horas; Experiência comprovada de 05 (cinco) anos na área conforme descrição das atividades especificadas. Certificação em <i>ITIL v3 Operational Support and Analysis (OSA)</i> , equivalente ou superior;
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Senior Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Senior	Nível médio com curso técnico na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior; Experiência comprovada de 02 (dois) anos na área conforme descrição. Certificação <i>ITIL v3 Foundation</i> , equivalente ou superior;
Analista de suporte computacional - Senior (monitoramento)	Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação; Experiência comprovada de 04 (quatro) anos na área conforme descrição. Pelo menos um dos profissionais deve ter a certificação <i>Zabbix Certified Professional</i> , ou certificação equivalente ou superior e <i>ITIL v3 Foundation</i> , equivalente ou superior;

TABELA 18 - Especificações do Grupo\Lote único - Categoria 1

57. SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO TÉCNICO DAS OPERAÇÕES E PROJETOS DE SUSTENTAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA DE INFRAESTRUTURA DE TIC:

GRUPO\LOTE ÚNICO - ITEM 2: SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO TÉCNICO DAS OPERAÇÕES E PROJETOS DE SUSTENTAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA DE INFRAESTRUTURA DE TIC	
Escopo: O serviço de gerenciamento de operações e projetos consiste no planejamento, na gestão técnica e operacional, na orientação e na supervisão de todos os serviços de operação, manutenção, sustentação, administração e de gerenciamento de projetos de infraestrutura de TIC, de acordo com as estratégias e diretrizes definidas pelo CONTRATANTE.	
ID	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ESPECÍFICAS:
2.1	Coordenar tecnicamente os serviços e o andamento das atividades, projetos e demandas desta contratação. Supervisionar os colaboradores envolvidos nos serviços, delegar responsabilidades e serviços às equipes e acompanhar seu desempenho. Elaborar e controlar a escala de trabalho das equipes;
2.2	Projetar, planejar, documentar e administrar a infraestrutura de suporte especializado sob responsabilidade técnica da CONTRATADA - incluindo estruturação de serviços, gerenciamento da demanda e expansão de serviços, monitoração do desempenho dos serviços, garantia de entrega de serviços e controle contínuo da qualidade;
2.3	Executar, apoiar e auxiliar a equipe técnica do CONTRATANTE no desenvolvimento de atividades de mapeamento e desenho de processos, definição e implantação de indicadores de desempenho e de sistemas da qualidade, utilizando-se de metodologias adotadas pelo CONTRATANTE, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente operacional existente. Executar, apoiar e auxiliar a equipe técnica do CONTRATANTE no desenvolvimento de atividades de elaboração e ajustes de modelos (sistematizados ou não) apropriados para cada tipo de documentação, relatórios técnicos e para divulgação dos processos técnico-operacionais;
2.4	Elaborar relatórios gerenciais de serviços, apresentando-os ao CONTRATANTE, constando dentre outras informações, os indicadores e metas de nível de serviços estabelecidos e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas demandas e demais informações relevantes para as novas Ordens de Serviços e serviços rotineiros, tais como: estatísticas de disponibilidades dos serviços, de uso da banda de acesso internet, de infecção por vírus e erros operacionais, de manutenções corretivas entre outros;
2.5	Consolidar as informações dos processos e apresentar relatórios de processos contendo informações quantitativas e qualitativas dos processos executados dentro da transição e operação de serviços, dos serviços operados pela CONTRATADA. Os relatórios devem estar alinhados com os <i>KPI</i> de cada processo, constante da biblioteca <i>ITIL</i> e do <i>Enabling Process do framework COBIT 5</i> ou suas atualizações;
2.6	Atuar constantemente para que os níveis mínimos de serviço exigidos na operação de serviços sejam atingidos. Apresentar mensalmente os resultados da operação de serviços. Garantir, verificar e auditar as entregas de relatórios, notas técnicas, pareceres e informações da operação, sejam elas entregas programadas (diárias, semanais ou mensais) ou sob demanda;
2.7	Apoiar o CONTRATANTE e suas equipes na manutenção de documentos de processo, discussões para melhorias de processos, manutenção e melhorias de planos de comunicação e outros atributos dos processos de gerenciamento.
2.8	Executar rotinas de manutenção, configuração, administração, cópias de segurança, restauração, conversão, importação, testes de alta disponibilidade e de vulnerabilidade, verificação de <i>logs</i> , análise de eventos e incidentes, visando garantir a disponibilidade, a continuidade, o desempenho, a evolução tecnológica, a segurança e a continuidade dos serviços em toda a infraestrutura envolvida;
2.9	Executar análise, suporte e acompanhamento em produção de sistemas operacionais e de suporte à infraestrutura, visando o cumprimento de prazos de entregas dos produtos (relatórios, arquivos, atualizações, publicações, entre outros semelhantes). Executar rotinas preventivas de verificação e análise de desempenho, capacidade, registros (<i>logs</i>) e eventos com o objetivo de detectar, diagnosticar, propor melhorias e corrigir eventuais problemas e vulnerabilidades, atuando de forma proativa na operação e administração das soluções de TIC, com a finalidade de reduzir os riscos de indisponibilidade e descontinuidade dos serviços;
2.10	Atuar de forma colaborativa e integrada com a área de desenvolvimento de <i>softwares</i> , implantando práticas e ferramentas de <i>DevOps</i> para tornar o provisionamento de ambientes mais eficiente;
2.11	Cooperar com a Central de Serviços, homologando e disponibilizando recursos e funcionalidades inerentes as soluções adotados pela infraestrutura de TIC, tais como: sistemas operacionais, aplicativos, atualizações, configurações, automatização de tarefas rotineiras, ferramentas de acesso e comunicação, aplicações de sistemas específicos, entre outros;
2.12	Planejar, executar, monitorar e reportar o andamento de todas as atividades e projetos sob responsabilidade da CONTRATADA. Assim como propor, planejar e executar mudanças com o menor risco possível para os serviços em produção;
2.13	Prospectar melhorias contínuas, otimizações, implantações de ferramentas para automatizar serviços rotineiros;
2.14	Realizar o gerenciamento de projetos conforme boas práticas de modelos de referência como o PMBOK, MGP-SISP ou outra adotada pelo CONTRATANTE;
2.15	Garantir que a equipe de todas as categorias de serviço cumpram as boas práticas e todas as especificações do CONTRATO, e exerçam as atividades de forma proativa, realizando prospecções de melhorias rotineiramente.
REQUISITOS MÍNIMOS DOS PERFIS PROFISSIONAIS:	
PERFIL	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL MÍNIMA:
Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (Líder Técnico de Infraestrutura)	Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Gestão de Tecnologia da Informação e correlatas de, no mínimo, 360 horas; Experiência comprovada de 07 (sete) anos na área conforme descrição. Certificação <i>ITIL v3 Operational Support and Analysis (OSA)</i> , equivalente ou superior;
Gerente de Projetos de Infraestrutura	Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas; Experiência comprovada de 07 (sete) anos na área conforme descrição. Certificação <i>PMP</i> e Certificação <i>ITIL v3 Foundation</i> , equivalente ou superior.

TABELA 19 - Especificações do Grupo\Lote único - Categoria 2

58. SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA DE BANCO DE DADOS:

GRUPO\LOTE ÚNICO - ITEM 3: SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA DE BANCO DE DADOS:	
Escopo: Os serviços de sustentação e melhoria contínua de Banco de Dados compreendem as atividades de projeto, criação, instalação, configuração, parametrização, suporte, <i>tuning</i> , segurança, suporte, manutenção e monitoramento de bancos de dados em ambiente físicos, virtualizados, híbridos ou em nuvem.	
ID	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ESPECÍFICAS:
3.1	Projetar, instalar, implantar, parametrizar, administrar e sustentar recursos e soluções relacionadas à bancos de dados <i>OLTP (Online Transaction Processing)</i> , contemplando tecnologias como <i>Microsoft SQL Server</i> , <i>PostgreSQL</i> , <i>MySQL</i> , <i>MongoDB</i> e correlatos;
3.2	Projetar, instalar, implantar, parametrizar, administrar e sustentar recursos e soluções relacionadas à bancos de dados <i>OLAP (Online Analytical Processing)</i> , contemplando tecnologias como: <i>SQL Server Analysis service</i> , <i>SQL Server Reporting Services</i> , <i>SQL Server Integration Services</i> e correlatos;
3.3	Projetar, instalar, implantar, parametrizar, administrar e sustentar soluções de banco de dados, provisionando e administrando racionalmente os recursos disponíveis nos servidores de BD. Manter os SGBD em produção, garantindo a sua estabilidade, desempenho e confiabilidade. Projetar, instalar, configurar e operar soluções de alta disponibilidade. Executar a atualização de versões de <i>softwares</i> e <i>hardwares</i> dos ambientes de bancos de dados gerenciados;
3.4	Criar ambientes de banco de dados, de acordo com o <i>checklist</i> de qualidade, padrões de nomenclatura de objetos, dicionarização completa e normas internas elaboradas pelo CONTRATANTE. Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos SGBD, inclusive topologias dos nós de <i>clusters</i> e sistemas de balanceamento de carga. Elaborar e atualizar documentos relativos a padrões e procedimentos da gestão de bancos de dados. Validar modelos de dados quanto aos padrões, integração e performance. Apoiar a definição e aplicar arquiteturas de banco de dados;
3.5	Monitorar o desempenho, a capacidade e a disponibilidade dos SGBD de forma a detectar e corrigir eventuais problemas. Verificar o tempo de resposta das <i>queries</i> e sugerir melhorias para aumento de desempenho dos SGBD. Aplicar e monitorar regras de segurança da informação definidas pelo CONTRATANTE quanto aos bancos de dados de seu ambiente gerenciado. Parametrizar e operar <i>softwares</i> de gerenciamento de redes,

	serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos SGBD;
3.6	Configurar e administrar perfis de acesso para os usuários clientes que farão acesso às bases de dados gerenciadas, mantendo documentação atualizada, garantindo a segurança lógica dos bancos de dados e a aplicação das regras vigentes;
3.7	Planejar, elaborar e executar planos de replicação, rotinas de extração, transformação e carga de dados, bem como efetuar análises de viabilidade. Converter dados entre diferentes plataformas e versões. Migrar dados entre distintos SGBD. Elaborar e manter pacotes de ferramentas <i>ETL</i> para a carga de dados entre SGBD distintos;
3.8	Subsidiar tecnicamente e estabelecer políticas de replicação e de <i>backup</i> dos dados armazenados em bancos de dados dos ambientes gerenciados, implantando e operando os agentes necessários para o funcionamento correto das soluções, caso necessário;
3.9	Subsidiar tecnicamente o CONTRATANTE quanto a aquisição, implantação, atualização, funcionamento e melhoria dos diversos sistemas gerenciadores de bancos de dados (SGBD) existentes no ambiente gerenciado do CONTRATANTE;
3.10	Subsidiar tecnicamente o CONTRATANTE quanto a aquisição de ferramentas destinadas a administração dos diversos sistemas gerenciadores de bancos de dados existentes no ambiente gerenciado do CONTRATANTE;
3.11	Coordenar a criação, verificação, atualização e implementação dos <i>scripts</i> de solução de problemas na área de Bancos de Dados. Produzir, conferir e executar <i>scripts</i> nos SGBD – <i>shell scripts</i> , <i>DDL</i> , <i>DML</i> ou <i>DCL</i> necessários ao funcionamento e implantação de funcionalidades aos bancos de dados. Elaborar e manter <i>scripts</i> (<i>Shell scripts</i> , <i>TSQL</i>) para carga de dados nos diversos SGBD do CONTRATANTE;
3.12	Participar, quando solicitado, de reuniões com os gerentes e participantes dos projetos de desenvolvimento, manutenção e administração de dados, a fim de prover soluções para projetos e atividades em andamento;
3.13	Elaborar auditorias de dados, consultas às bases de <i>logs</i> de transações, relatórios diversos que não estejam implantados nas aplicações existentes;
3.14	Executar ajuste fino de desempenho (<i>tuning</i>) das bases de dados a partir dos insumos levantados nas análises de desempenho dos SGBD e suas bases de dados. Monitorar, detectar e diagnosticar potenciais gargalos de desempenho em consultas ou aplicações que estejam onerando a capacidade de processamento ou armazenamento dos servidores de Bancos de Dados. Elaborar recomendações relacionadas ao desempenho e eficiência dos dados armazenados, tais como uso eficiente de índices e estatísticas, utilização de recursos como consultas paralelas (<i>parallel query</i>) ou outras funcionalidades específicas dos SGBD;
3.15	Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento. Executar periodicamente testes de restauração de dados para a validação de integridade dos <i>backups</i> e tempo de recuperação;
3.16	Elaborar relatórios sobre disponibilidade, capacidade e riscos das soluções de bancos de dados – visando a identificar possíveis pontos de falha, prever o crescimento das bases, dimensionar a demanda futura e apoiar o provisionamento de novos recursos;
3.17	Implantar, configurar e administrar ferramentas de <i>ETL</i> (<i>Extract Transform Load</i>);
3.18	Projetar, instalar, implantar, parametrizar, administrar e sustentar soluções de banco de dados <i>NoSQL</i> ;
3.19	Realizar administração de dados quando houver a necessidade de implantação, implementação e sustentação de ferramentas internas para uso da infraestrutura;
3.20	Acompanhar indicadores dos níveis de serviços de Banco de Dados e responder quanto a sua disponibilidade;
3.21	Instalar, Configurar e Manter SGBD e subcomponentes;
3.22	Levantar e analisar políticas de crescimento, infraestrutura de armazenamento, características de utilização do Banco de Dados pela aplicação, pré-requisitos de <i>software</i> e <i>hardware</i> ;
3.23	Planejar criação, com definição de parametrização ideal, de acordo com as melhores práticas definidas pelo fabricante;
3.24	Carregar Dados de Arquivos de Usuário; Clonar Banco de Dados; Exportar para Arquivos de Exportação; Importar dados do Banco de Dados; Importar de Arquivos de Exportação; Monitorar <i>Jobs</i> de Exportação e Importação;
3.25	Ampliar ambiente de alta disponibilidade de Banco de Dados, bem como, criar, instalar e configurar Banco de Dados em ambiente de alta disponibilidade;
3.26	Especificar parâmetros e configurações necessárias aos Sistemas Operacionais para instalação do banco de dados;
3.27	Executar Testes de <i>failover</i> (tolerância a falhas);
3.28	Apresentar sugestões ao processo de otimização de comandos SQL e/ou alteração nos planos de execução;
3.29	Coletar estatísticas dos objetos do banco de dados e <i>workload</i> para testes de desempenho;
3.30	Especificar métricas de performance para aplicações;
3.31	Executar melhorias propostas, quando estas apontam para alterações na configuração do SGBD ou no projeto físico do BD;
3.32	Identificar contenções, relacionadas à infraestrutura, que possam inibir a escalabilidade dos sistemas, assim como, instruções SQL e processos com alto consumo de recursos de memória, de CPU e de recursos de I/O (leituras físicas e lógicas);
3.33	Monitorar performance do banco de dados e aplicação de correções e identificar problemas de concorrência relacionados ao projeto físico dos BD que possam inibir o desempenho do sistema;
3.34	Acompanhar processos em produção: <i>jobs</i> , <i>backups</i> , replicação, produção de sistemas;
3.35	Ajustar estrutura do banco de dados;
3.36	Executar atividade de consultoria no desenvolvimento de <i>scripts de backup</i> e operacionalização, e de <i>scripts</i> para inicialização, encerramento do banco de dados e ferramentas;
3.37	Criar e programar <i>jobs</i> e rotinas para automatização de processos nos bancos de dados;
3.38	Executar <i>backup's</i> eventuais, lógicos e físicos;
3.39	Gerenciar os arquivos de <i>logs</i> ;
3.40	Planejar, criar e gerenciar ambiente de replicação de dados entre bancos;
3.41	Aplicar <i>scripts</i> para alterações necessárias no banco de dados para a produção de novas versões de aplicações;
3.42	Configurar necessidades específicas do banco de dados para atender à produção;
3.43	Criar e gerenciar <i>tablespaces</i> e <i>datafiles</i> ;
3.44	Criar, alterar e excluir objetos de bancos de dados;
3.45	Proceder o encerramento de sessões de usuários conforme solicitações;
3.46	Particionar Tabelas e Índices;
3.47	Aplicar novos <i>releases</i> do banco de dados;
3.48	Planejar migração dos SGBDs para novas versões ou produtos;
3.49	Aplicar requisitos de segurança nos bancos de dados;
3.50	Auditar alterações suspeitas feitas nos bancos de dados de produção;
3.51	Promover a concessão e revogação de privilégios de acesso aos bancos de dados e seus objetos; Criar e Gerenciar de contas de usuários, roles e <i>profiles</i> ;
3.52	Processar a consulta e aplicação de <i>paches</i> corretivos do banco de dados;

REQUISITOS MÍNIMOS DOS PERFIS PROFISSIONAIS:

PERFIL	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL MÍNIMA:
Administrador de Banco de Dados - Sênior	Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação; Experiência comprovada de 04 (quatro) anos na área conforme descrição acima, principalmente com atuação em banco <i>SQL Server</i> . Certificação <i>ITIL v3 Foundation</i> , equivalente ou superior.

TABELA 20 - Especificações do Grupo\Lote único - Categoria 3

59. **SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA DE SERVIDORES DE APLICAÇÃO, VIRTUALIZAÇÃO E COMPUTAÇÃO EM NUVEM:**

GRUPO\LOTE ÚNICO - ITEM 4: SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA DE SERVIDORES DE APLICAÇÃO, VIRTUALIZAÇÃO E COMPUTAÇÃO EM NUVEM:	
Escopo: Compreende as atividades de administração, gerenciamento, sustentação, instalação e dimensionamento e capacidade de servidores de aplicação, bem como, as ferramentas de sustentação e administração de servidores de aplicação e de orquestração de <i>containers Docker</i> e suas ferramentas de gestão; realização de <i>deploy</i> e publicação de versões de aplicação e sistemas de informação em ambientes de hospedagem de aplicações, contemplando ainda a manutenção, sustentação e administração dos ambientes de hospedagem das aplicações do CONTRATANTE, podendo todas as atividades serem realizadas em servidores <i>on-premises</i> ou em nuvem. Compreende a instalação, manutenção, sustentação, configuração e administração de sistemas operacionais de servidores de rede do CONTRATANTE. Compreende as atividades de administração, gerenciamento, sustentação e instalação de serviços de virtualização e <i>cloud</i> , englobando administração de virtualização de servidores, redes, <i>desktops</i> , sistemas operacionais (<i>containers</i>), sistemas de armazenamento, <i>on-premises</i> e/ou em nuvem.	
ID	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ESPECÍFICAS:
4.1	Administrar, configurar, operar, orquestrar soluções e infraestrutura <i>on-premises</i> ou em nuvem de servidores de aplicação;
4.2	Homologar as versões de ferramentas utilizadas para o desenvolvimento de aplicações (bibliotecas e servidores de aplicação);
4.3	Administrar, operar e manter todos os ambientes (desenvolvimento, homologação, produção, dentre outros) em funcionamento, inclusive em relação ao <i>checklist</i> de qualidade e normas internas do CONTRATANTE, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho;
4.4	Analisar registros (<i>logs</i>) e comportamento de sistemas de informações;
4.5	Propor melhorias em configurações de servidores de aplicações e em sistemas de informações hospedados nestes servidores;
4.6	Diagnosticar e realizar a manutenção proativa de servidores de aplicações e de sistemas de informações buscando evitar degradações ou interrupções dos serviços, não planejadas.
4.7	Manter controle das versões das aplicações instaladas nos servidores e solicitar a inclusão de arquivos importantes na rotina de <i>backup</i> ;
4.8	Administrar e configurar os servidores de aplicação seguindo as práticas de segurança, conforme boas práticas de mercado, regras e determinações do CONTRATANTE;
4.9	Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos servidores de aplicação e das aplicações contidas nos mesmos, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;
4.10	Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta das aplicações.;
4.11	Realizar implantação dos sistemas que estão em produção e em outros ambientes de hospedagem das aplicações e sistemas de informação do CONTRATANTE;
4.12	Customizar e utilizar <i>software</i> de gerenciamento de redes, performance de aplicações, monitoramento e diagnóstico de capacidade e performance, serviços e sistemas para administrar servidores de aplicação;
4.13	Administrar e manter soluções e sistemas de alta disponibilidade, <i>cluster</i> , balanceamento de carga e tolerância a falhas;
4.14	Administrar, manter, operar e implantar serviços e soluções de <i>CDN</i> ;
4.15	Administrar, gerenciar, sustentar, instalação, manter e dimensionar a capacidade de servidores de aplicação, bem como, as ferramentas de sustentação e administração de servidores de aplicação e de orquestração de <i>containers</i> e suas ferramentas de gestão;
4.16	Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos servidores de aplicação, inclusive topologias dos nós de <i>clusters</i> e sistemas de balanceamento de carga;
4.17	Manter os ambientes de desenvolvimento, homologação e produção, dentre outros ambientes, de suporte e hospedagem de aplicações, em funcionamento, inclusive em relação ao <i>checklist</i> de qualidade e normas internas elaboradas pelo CONTRATANTE, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho;
4.18	Aplicar de forma proativa arquivos de atualização de <i>software</i> e correção de falhas nos servidores de aplicação;
4.19	Elaborar relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha;
4.20	Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas;
4.21	Criar, documentar e promover a manutenção dos fluxogramas das informações de forma atualizada;
4.22	Executar mensalmente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento;
4.23	Instalar servidores para bancos de dados, customizados para tal finalidade. Instalar servidores de serviço <i>WEB</i> . Instalar e configuração de sistemas operacionais e servidores de rede;
4.24	Administrar, configurar e manter os sistemas operacionais seguindo as práticas de segurança e recomendação do fabricante;
4.25	Sugerir a implantação de sistemas de alta disponibilidade, <i>cluster</i> , balanceamento de carga e tolerância a falhas para os serviços;
4.26	Participar de grupos de discussão, reuniões, planejamento e operação de <i>DevOps</i> ;
4.27	Atuar junto a equipe de desenvolvimento de <i>software</i> das operações de TIC do CONTRATANTE para o desenvolvimento de padrões <i>DevOps</i> ;
4.28	Trabalhar continuamente na automatização da infraestrutura e no desenvolvimento de <i>scripts</i> para automatizar o provimento de infraestrutura;
4.29	Trabalhar continuamente na documentação de infraestrutura utilizando padrões <i>DevOps</i> e sugerindo melhorias e implementações de novas tecnologias disponíveis e utilizadas por equipes de <i>DevOps</i> ;
4.30	Trabalhar continuamente para entender as necessidades de desenvolvimento de <i>software</i> do CONTRATANTE, buscar a adequação do ambiente e a evolução e melhoria e da operação e das ferramentas de integração contínua e suporte às metodologias ágeis de projeto e operações em ferramentas e métodos <i>DevOps</i> , buscando acompanhar a velocidade de desenvolvimento de entrega de <i>software</i> da integração;
4.31	Instalar, configurar e manter serviços demandados pelo CONTRATANTE;
4.32	Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de serviços de TIC e homologação de serviço e servidores de aplicação;
4.33	Instalação, configuração, administração e <i>tuning</i> de sistemas operacionais em servidores de rede (físicos ou virtuais) e seus serviços e aplicativos de suporte a infraestrutura do CONTRATANTE;
4.34	Instalação, configuração e administração de <i>softwares</i> e plataformas de gerenciamento de sistemas operacionais (<i>System Center Configuration Manager</i> e correlatos), <i>Windows</i> e <i>Linux</i> , em parque de servidores de rede;
4.35	Configuração e <i>tuning</i> adequado de sistemas operacionais e servidores de rede para atender a diversas necessidades e serviços como: serviços de bancos de dados, serviços de servidores de aplicação, serviços de aplicativos corporativos e outras finalidades demandadas;
4.36	Instalar, customizar e configurar <i>softwares</i> aplicativos e equipamentos relacionados à sistemas operacionais e servidores de rede homologados e em uso no CONTRATANTE;
4.37	Administrar, configurar, operar, orquestrar soluções e infraestrutura de servidores de rede e sistemas operacionais <i>on-premises</i> e em nuvem;
4.38	Manter os sistemas operacionais e servidores de rede em produção, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho;
4.39	Recomendar, solicitar, manter, administrar e garantir a inclusão de arquivos de configuração, diretórios e arquivos importantes de sistemas operacionais em políticas de <i>backup</i> ;
4.40	Administrar, configurar e manter os sistemas operacionais e seus serviços, seguindo as práticas de segurança e conforme a determinação do CONTRATANTE;
4.41	Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos sistemas operacionais e servidores de rede, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;
4.42	Manter documentação completa da instalação dos sistemas operacionais, inclusive topologias dos nós de <i>clusters</i> e sistemas de balanceamento de carga;
4.43	Aplicar de forma proativa arquivos de atualização de <i>softwares</i> e correção de falhas em sistemas operacionais;
4.44	Manter atualizados os sistemas operacionais de servidores de redes com os <i>patches</i> de correção, segurança e atualizações disponibilizadas pelos fabricantes de sistemas operacionais e comunidades de sistemas operacionais (<i>open source</i>);
4.45	Configurar, monitorar e manter perfis e controle de acesso e segurança em sistemas operacionais e servidores de rede;
4.46	Sugerir, configurar e manter sistemas de alta-disponibilidade, <i>cluster</i> , balanceamento de carga e tolerância a falhas para servidores de rede e sistemas operacionais;
4.47	Instalar, configurar e manter serviços de rede e aplicativos nativos de sistemas operacionais para suporte a outros serviços de TIC;
4.48	Automatizar tarefas em sistemas operacionais por meio de <i>scripts</i> e plataformas de gestão do parque de sistemas operacionais;
4.49	Atualização e manutenção de <i>firmwares</i> de <i>hardwares</i> de servidores de rede;
4.50	Instalar e customizar <i>softwares</i> aplicativos e equipamentos relacionados à sistemas operacionais homologados para uso no CONTRATANTE, por solicitação do CONTRATANTE;
4.51	Subsidiar os gestores e fiscais do CONTRATANTE quanto à aquisição, funcionamento, melhoria e atualização dos diversos serviços, sistemas operacionais e servidores de rede;
4.52	Manter os sistemas operacionais em produção, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade e desempenho;

4.53	Manter e operar serviço de auditoria para sistemas e equipamentos de TI;
4.54	Administrar infraestrutura de virtualização de servidores, redes e ativos LAN e SAN, storages e softwares de gestão de virtualização;
4.55	Administrar, implementar e manter serviços de virtualização de servidores de rede, virtualização de desktops, virtualização de redes, virtualização de containers, podendo ser em sistemas on-premises e/ou em nuvem;
4.56	Administrar e manter atualizados, de acordo com as últimas versões dos produtos, patches de correções, atualizações e de segurança, todo o ambiente virtualizado do CONTRATANTE;
4.57	Administrar, configurar, operar e orquestrar soluções, serviços e infraestrutura em nuvem;
4.58	Administrar, configurar e operar soluções de infraestrutura tradicional, hiperconvergente e em nuvem;
4.59	Implantar e manter práticas de segurança em soluções de virtualização, conforme recomendações dos fabricantes, definido pelo CONTRATANTE;
4.60	Detectar, de modo proativo, possíveis problemas na infraestrutura de virtualização e falhas nas rotinas configuradas;
4.61	Elaborar relatórios e gráficos de desempenho do sistema de virtualização de forma nativa ou por meio de ferramentas complementares;
4.62	Manter os desenhos das topologias do sistema de virtualização atualizados e completos;
4.63	Configurar o software de virtualização conforme a políticas e determinações do CONTRATANTE;
4.64	Avaliar as configurações de acesso ao sistema de virtualização, propondo alterações de rede que impliquem no incremento da disponibilidade, desempenho ou confiabilidade do acesso aos dados armazenados;
4.65	Providenciar conexão entre os servidores de rede e a solução de virtualização;
4.66	Administrar soluções de virtualização on-premises ou em nuvem;
4.67	Administrar serviços de suporte e base para orquestração de infraestrutura e serviços em nuvem;
4.68	Implementar, administrar, configurar e manter portais de autoatendimento em plataformas de nuvem;
4.69	Aplicar de forma proativa os arquivos necessários para atualização de software e hardware e correção de falhas e vulnerabilidades no sistema de virtualização;
4.70	Converter e migrar ambientes de virtualização entre soluções de fabricantes distintos;
4.71	Implantar e administrar a replicação de servidores e desktops virtuais;
4.72	Executar instalações, configurações, customizações, migrações e atualizações de soluções de TIC, bem como seus aplicativos, agentes, sistemas operacionais e firmwares;
4.73	Executar rotina diária de verificação nos sites de suporte dos fabricantes, com a finalidade de identificar lançamentos de novas versões de softwares e patches de atualização para manter o parque tecnológico atualizado, prevenindo riscos de falhas e exploração de vulnerabilidades reportadas pelos fabricantes;
4.74	Executar atualizações contínuas, promovendo a redução dos riscos causados pelo acúmulo de evoluções e correções disponibilizadas para os sistemas;
4.75	Provisionar ambientes de infraestrutura de TIC para implantação de soluções, serviços e aplicativos;
4.76	Executar técnicas de hardening com ajustes finos para proteção do ambiente computacional, incluindo: remover ou desabilitar recursos e serviços desnecessários, limitar o software instalado àquele que se destina à função desejada do sistema, aplicar e manter os patches atualizados, revisar e modificar as permissões dos sistemas, desabilitar usuários que não estejam mais em uso, reforçar a segurança do login e ações correlatas;
4.77	Executar o tratamento de incidentes, contemplando o recebimento, a filtragem, a classificação, a resolução e a resposta às solicitações e alertas, além de realizar as análises dos incidentes de segurança, procurando extrair informações que permitam impedir a continuidade da ação maliciosa e a identificação de tendências;
4.78	Planejar e implantar, de forma proativa, melhores práticas recomendadas pelos fabricantes, bem como as atualizações de software para prevenção e correção de falhas ou vulnerabilidades;
4.79	Planejar e executar a instalação e configuração de novas soluções e aplicativos de TIC adquiridas no decorrer da execução contratual;
4.80	Testar e homologar as aplicações e suas atualizações a nível de infraestrutura, antes de serem implantadas no parque computacional, com a finalidade de minimizar impactos nos serviços em produção;
4.81	Executar a instalação, configuração e operação das aplicações de gerenciamento e monitoramento específicos de cada solução de TIC para monitoração contínua e proativa dos ativos envolvidos no serviço;
4.82	Elaborar, verificar, agendar, executar e manter atualizados os scripts necessários para soluções de problemas, implantações de funcionalidades de sistemas e execução de tarefas rotineiras, bem como disponibilizar funcionalidades aos serviços de atendimento ao usuário e de monitoramento, com a finalidade de reduzir atividades repetitivas e de baixa complexidade;
4.83	Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos serviços, sistemas operacionais e equipamentos de rede;
4.84	Sugerir a implantação de sistemas de alta disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas para os serviços;
4.85	Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos serviços de rede e sistemas operacionais, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga;
4.86	Elaborar e manter atualizados os scripts de solução de problemas na área de Sistemas Operacionais e Servidores de Redes;
4.87	Executar mensalmente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento;

REQUISITOS MÍNIMOS DOS PERFIS PROFISSIONAIS:

PERFIL	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL MÍNIMA:
Analista de Suporte Computacional - Sênior	Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação. Experiência comprovada de 03 (três) anos na área conforme descrição acima, principalmente com atuação em ambiente Hyper-V e servidores de aplicação utilizados no Ministério, conforme Parque Tecnológico do Contratante. Certificação Microsoft 365 Enterprise Administrator Expert, equivalente ou superior; Red Hat Certified Specialist in Enterprise Application Server Administration, equivalente ou superior; Certificação ITIL v3 Foundation, equivalente ou superior;
Analista de Sistemas Operacionais - Sênior	Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação. Experiência comprovada de 05 (cinco) anos na área conforme descrição acima, considerando a utilização de todos os Sistemas Operacionais utilizados pelo CONTRATANTE, conforme Parque Tecnológico do Contratante. Certificação Microsoft 365 Enterprise Administrator Expert, equivalente ou superior; LPIC-3, equivalente ou superior; Certificação ITIL v3 Foundation, equivalente ou superior.

TABELA 21 - Especificações do Grupo\Lote único - Categoria 4

60. **SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS:**

GRUPO\LOTE ÚNICO ITEM 5: SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS:	
Escopo: Compreende as atividades de administração, gerenciamento, sustentação e instalação de serviços de diretório; serviços, plataformas, consoles e sistemas Microsoft de gestão dos serviços corporativos da CONTRATADA, sejam elas on-premises ou em nuvem, bem como, administração do parque de estações de trabalho e serviços corporativos utilizados no ambiente do CONTRATANTE, englobando, mas não se limitando a tal: serviços de mensageria instantânea, correio eletrônico, GPO, System Center, distribuição, atualização e manutenção de software e aplicativos para estações de trabalho, central de software, servidores de arquivos, administração, ferramentas de acesso remoto, administração da plataforma Microsoft Sharepoint. Compreende também atividades de implementação, implantação, gerenciamento e sustentação de aplicativos, fluxos, plugins e APIs, bem como, mapeamento de processos de negócio e propostas de soluções por meio das ferramentas do Microsoft 365, tais como: Teams, Planner, Power Automate, Power Apps, Sharepoint, entre outros.	
ID	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ESPECÍFICAS:
5.1	Instalar, implantar, configurar, customizar, administrar, gerenciar e sustentar serviços de rede, tais como: Active Directory, LDAP, RADIUS, arquivos (File Server) e correlatos;
5.2	Instalar, implantar, configurar, customizar, administrar, gerenciar e sustentar controladores de domínio, garantindo a sincronia entre eles, serviços corporativos, de colaboração e de comunicação, tais como: SharePoint, correio eletrônico (Exchange), mensageria instantânea, Microsoft Office, Microsoft 365 e correlatos;
5.3	Instalar, implantar, configurar, customizar, administrar, gerenciar e sustentar serviços, plataformas, consoles e sistemas de gestão dos serviços corporativos, sejam elas locais ou em nuvem;
5.4	Instalar, implantar, configurar, customizar, administrar, gerenciar e sustentar soluções de auditoria e conformidade;
5.5	Administrar e gerenciar parque computacional e serviços corporativos, em colaboração com a Central de Serviços, para a distribuição, atualização e manutenção de aplicativos e configurações;
5.6	Administrar, sustentar e manter as soluções de acesso remoto, autoatendimento (central de software), gerenciamento de parque computacional (SCCM), distribuição de imagens de sistemas operacionais (WDS), aplicação de políticas de rede via GPO e outros sistemas de apoio necessários para a gestão dos serviços do CONTRATANTE, bem como, apoiar as atividades da Central de Serviços;
5.7	Administrar e gerenciar caixas de correio, grupos, permissões de acesso, contatos, lista de distribuição de correio eletrônico, cotas e arquivamento de caixas de correio;

5.8	Planejar e executar atualizações contínuas, de forma proativa, no parque computacional, mantendo os serviços corporativos atualizados, com a aplicação de <i>patches</i> de segurança e de correção de falhas (<i>bugs</i>), em soluções e aplicativos que suportam os serviços corporativos;
5.9	Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos serviços de rede e sistemas operacionais, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas, de forma proativa;
5.10	Elaborar, mensalmente, relatórios e gráficos de capacidade, desempenho e disponibilidade dos serviços e equipamentos de rede, apontando recomendações de melhorias no ambiente;
5.11	Configurar perfis de acesso e segurança para usuários e clientes corporativos e remotos conforme definido pelo CONTRATANTE;
5.12	Implantar, gerenciar e sustentar sistemas de gerenciamento centralizado, como o <i>Microsoft System Center Configuration Manager</i> ;
5.13	Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas;
5.14	Subsidiar o CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área;
5.15	Elaborar e promover a manutenção dos fluxogramas das informações atualizados;
5.16	Administrar e configurar a solução de Gerenciamento de Identidade, seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação do CONTRATANTE;
5.17	Criar e prover a manutenção dos <i>Workflows</i> da Solução de Gerenciamento de Identidade;
5.18	Planejar a implantação, instalação, configuração e manutenção de novas soluções demandados pelo CONTRATANTE;
5.19	Executar todas as atividades em conformidade com as políticas e os padrões do CONTRATANTE, bem como em conformidade com as boas práticas dos fabricantes de cada solução gerida;
5.20	Implementar, customizar, implantar e sustentar aplicativos ou fluxos por meio das ferramentas do <i>Microsoft 365</i> para automação de processos de trabalho;
5.21	Apoiar no mapeamento de processos de trabalho e propor soluções de automação por meio das ferramentas do <i>Microsoft 365</i> , em conjunto com outras soluções disponíveis no ambiente do CONTRATANTE ou com a implantação de <i>softwares</i> livres;
5.22	Gerenciar e garantir a continuidade dos aplicativos ou fluxos implementados por meio do <i>Microsoft 365</i> ;
5.23	Elaborar manuais e dicas de uso otimizado para melhor aproveitamento das ferramentas de colaboração;
5.24	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;
5.25	Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para uso e manutenção de contas de correio eletrônico;

REQUISITOS MÍNIMOS DOS PERFIS PROFISSIONAIS:

PERFIL	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL MÍNIMA:
Analista de Sistemas de Automação - Sênior	Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas; Experiência comprovada de 04 (quatro) anos na área conforme descrição acima, principalmente considerando gerenciamento de serviço de Domínio do <i>Active Directory</i> , gerenciamento de servidores baseados em <i>Window Server</i> , gerenciamento de serviço de correio eletrônico com o <i>Microsoft Exchange Server</i> ; Certificação em <i>Microsoft 365 Enterprise Administrator Expert</i> , equivalente ou superior; e Certificação <i>ITIL v3 Foundation</i> , equivalente ou superior.

TABELA 22 - Especificações do Grupo\Lote único - Categoria 5

61. **SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA DE ARMAZENAMENTO E BACKUP:**

GRUPO\LOTE ÚNICO - ITEM 6: SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA DE ARMAZENAMENTO E BACKUP:	
Escopo: O serviço de sustentação e melhoria contínua de soluções de armazenamento e <i>backup</i> compreende o gerenciamento e administração de todos os componentes de infraestrutura e execução de políticas relacionadas ao armazenamento de dados, envolvendo, mas não se limitando a tal, a temporalidade, formato e permissões de acesso, em ambientes <i>Network Attached Storage (NAS)</i> , <i>Storage Area Networks (SANs)</i> , <i>Direct Attached Storage (DAS)</i> e gerenciamento e administração de toda a infraestrutura, <i>softwares</i> e serviços de <i>backup</i> corporativo.	
ID	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ESPECÍFICAS:
6.1	Instalar, implantar, configurar, customizar, administrar, gerenciar e sustentar serviços de armazenamento de dados e <i>backup</i> , tais como: soluções de armazenamento corporativa (<i>storages</i>), bibliotecas de <i>backup (tape libraries)</i> , <i>softwares</i> e agentes de <i>backup</i> , cofres de fitas magnéticas e correlatos;
6.2	Instalar e customizar <i>softwares</i> aplicativos e equipamentos relacionados ao armazenamento de dados, em uso ou novos adquiridos pelo CONTRATANTE, executando todas as atividades para a correta administração e gerenciamento da infraestrutura, <i>softwares</i> , serviços e soluções envolvidas no sistema de armazenamento de dados, em sistemas em nuvem ou <i>on-premises</i> ;
6.3	Executar o atendimento diário de solicitações de serviço, resolução de incidentes, problemas e realização de mudanças no ambiente de armazenamento de dados do CONTRATANTE, em sistemas em nuvem ou <i>on-premises</i> ;
6.4	Criar, expandir e excluir <i>LUNs</i> , <i>filesystem (NFS, CIFS)</i> . Criar, alterar e remover <i>snapshots</i> e <i>clones</i> ;
6.5	Providenciar conexão física e lógica entre os servidores de rede e <i>storage</i> ;
6.6	Executar as rotinas de operação e administração de <i>storages</i> , visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança;
6.7	Colaborar ativamente com a execução e melhoria da política de <i>backup</i> , onde preferencialmente deve ser executada de forma automatizada;
6.8	Executar, fielmente, a política de <i>backup</i> , gerenciando e mantendo a disponibilidade dos equipamentos;
6.9	Configurar espelhamento de volumes entre <i>storages</i> . Fazer duplicação do volume. Transferir o volume para outro conjunto de discos;
6.10	Verificar <i>Script</i> de <i>backup</i> para <i>Linux</i> e <i>Windows</i> . Executar configurações necessárias para correções de problemas ou proposição de melhorias;
6.11	Criar estruturas para <i>backup</i> de grupo de servidores. Adicionar novo servidor ao <i>pool</i> de <i>backup</i> existente;
6.12	Executar as rotinas de operação e administração da infraestrutura de <i>backup</i> visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade dos serviços. Alterar das configurações do robô de <i>backup</i> . Executar a manutenção preventiva e corretiva nos ativos de <i>backup</i> ;
6.13	Elaborar projetos de estruturas físicas e lógicas da infraestrutura de armazenamento de dados (<i>Storage Area Network – SAN</i>) e <i>backup</i> ;
6.14	Elaborar relatórios técnicos com informações gerenciais das soluções de armazenamento e <i>backup</i> para viabilizar a tomada de decisão dos gestores do CONTRATANTE;
6.15	Elaborar e manter atualizada a documentação do ambiente de armazenamento e <i>backup</i> . Parametrizar e operar <i>software</i> de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos ativos de armazenamento e <i>backup</i> ;
6.16	Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de armazenamento de dados conforme definido pelo CONTRATANTE;
6.17	Monitorar a execução das rotinas de <i>backup</i> . Corrigir os erros apresentados nas rotinas e solucionar problemas impeditivos do <i>backup</i> ; Monitorar o tempo máximo de restauração de <i>backups</i> contido no ambiente de armazenamento e em fitas;
6.18	Substituir e alimentar as unidades robóticas com mídias, efetuar registros das unidades cheias, transferir e controlar a guarda, armazenamento e liberação quanto ao período de retenção;
6.19	Criar, aprovar junto ao CONTRATANTE e operacionalizar, calendário de testes de recuperação de <i>backups</i> das bases, diretórios, sistemas, serviços e soluções de infraestrutura – de acordo com a periodicidade indicada pelo CONTRATANTE;
6.20	Manter os desenhos das topologias do sistema de armazenamento e <i>backup</i> atualizados e completos;
REQUISITOS MÍNIMOS DOS PERFIS PROFISSIONAIS:	
PERFIL	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL MÍNIMA:
Analista de Suporte Computacional - Sênior (Armazenamento e Backup)	Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação; Experiência comprovada de 04 (quatro) anos na área conforme descrição acima, considerando administração, operação ou suporte em bibliotecas de <i>backup (tape libraries)</i> automatizadas, administração e suporte à proteção de dados (<i>backup</i>) com armazenamento de mídias e site remoto, administração e operação de solução de armazenamento de dados (<i>storage</i>) Huawei; Certificação <i>Huawei IT HCIA Storage – BSSN Certified Network Associate</i> , equivalente ou superior; e Certificação <i>ITIL v3 Foundation</i> , equivalente ou superior.

TABELA 23 - Especificações do Grupo\Lote único - Categoria 6

62. SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA DE REDES:

GRUPO\LOTE ÚNICO - ITEM 7: SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA DE REDES:	
Escopo: O serviço de sustentação de redes compreende as atividades de gerenciamento de redes, da infraestrutura de conectividades, incluindo-se: <i>Local Area Networks – LANs, Metropolitan Area Networks - MANs, Wide Area Network – WANs, Wireless Local Area Network – WLANs, Voip</i> e videoconferência. Compreende o gerenciamento de ativos de segurança da informação e tratamento de incidentes.	
ID	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ESPECÍFICAS:
7.1	Instalar, migrar e customizar <i>softwares</i> aplicativos e equipamentos relacionados à infraestrutura de rede do CONTRATANTE;
7.2	Administrar e gerenciar a infraestrutura de redes LAN, MAN, WAN e WLAN. Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas de redes LAN, MAN, WAN e WLAN;
7.3	Administrar e gerenciar roteadores, controladoras, <i>switches</i> de rede LAN, MAN, WAN e WLAN;
7.4	Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros;
7.5	Elaborar e manter mapa de endereçamento IP para soluções de rede LAN, MAN, WAN e WLAN do CONTRATANTE;
7.6	Administrar e configurar redes LAN, MAN, WAN e WLAN seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação do CONTRATANTE. Gerar relatórios e gráficos de desempenho de redes LAN, MAN, WAN e WLAN. Detectar, de modo proativo, possíveis problemas de serviços;
7.7	Instalar, customizar e utilizar <i>software</i> de gerenciamento de redes e serviços para monitoramento contínuo de redes LAN, MAN, WAN e WLAN;
7.8	Manter os desenhos das topologias de redes LAN, MAN, WAN e WLAN atualizados e completos;
7.9	Analisar eventos, atender solicitações, resolver incidentes e problemas, realizar mudanças e analisar e resolver eventos em serviços e ativos relacionados com as redes LAN, MAN, WAN e WLAN;
7.10	Definir e apoiar na definição de requisitos de monitoramento e garantir que todas as necessidades de monitoramento e geração de eventos para a correta operação dos serviços de rede de LAN, MAN, WAN e WLAN, bem como para garantir a disponibilidade;
7.11	Instalar, substituir e remanejar os ativos de rede LAN, MAN, WAN e WLAN. Organizar os ativos de rede LAN, MAN, WAN e WLAN na infraestrutura da rede;
7.12	Avaliar o dimensionamento correto dos <i>links</i> de dados e sugerir melhoria da relação custo/benefício e/ou acréscimo de banda, para os <i>links</i> de comunicação de dados (Internet, Intranet, rede privada, etc.);
7.13	Aplicar e gerenciar regras de QoS e priorização de tráfego para as aplicações e serviços relevantes;
7.14	Administrar e gerenciar soluções de aceleração e balanceamento de tráfego. Testar, avaliar e homologar soluções relacionadas a <i>links</i> de dados e roteamento. Solucionar conflitos de endereçamentos IP's em redes convergentes. Testar, avaliar e homologar soluções relacionadas a <i>links</i> de dados e roteamento;
7.15	Instalar e administrar e monitorar conexões de vídeo/voz sobre IP nas redes LAN, MAN, WAN e WLAN;
7.16	Diagnosticar gargalos e problemas de tráfego nas redes LAN, MAN, WAN e WLAN através de analisadores de protocolo;
7.17	Analisar periodicamente a topologia de rede, sugerindo alterações que visem eliminar pontos de falha;
7.18	Administrar e gerenciar ferramentas automatizadas de gestão de infraestrutura de redes LAN, MAN, WAN e WLAN;
7.19	Administrar e gerenciar redes LAN, MAN, WAN e WLAN utilizando protocolos de roteamento: RIP v.2, OSPF, BGP, IS-IS e correlatos. Administrar e gerenciar roteadores e <i>switches layer 3</i> .
7.20	Administrar e gerenciar redes que utilizam tecnologia Ethernet, Frame-Relay ou MPLS;
7.21	Implementação de VOIP e VPN nas modalidades de acesso remoto (LAN to LAN, WEBVPN etc).
7.22	Administrar e gerenciar ferramentas e protocolos de gerenciamento de rede;
7.23	Propor, planejar e implantar mecanismos de migração para o protocolo IPv6;
7.24	Criar, verificar e manter atualizados os <i>scripts</i> de solução de problemas que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário e monitoramento;
7.25	Customizar e utilizar <i>software</i> de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo da rede de dados local;
7.26	Organizar os ativos de rede na estrutura da rede local;
7.27	Manter atualizado o cadastramento em sistema específico dos pontos de rede ativados e desativados nos <i>switches</i> e patch panel;
7.28	Identificar e solucionar problemas relacionados a pontos de rede corporativa;
7.29	Aplicar regras de QoS e priorização de tráfego para as aplicações e serviços relevantes;
7.30	Instalar, administrar e monitorar conexões de vídeo/voz sobre IP através de equipamentos PABX, PABX-IP, gateways, MCU, gatekeeper, gravadores, servidores de streaming e firewall transverso;
7.31	Diagnosticar gargalos e problemas de tráfego de rede através de analisadores de protocolo;
7.32	Analisar periodicamente a topologia de rede do CONTRATANTE sugerindo alterações que visem eliminar pontos de falha;
7.33	Executar configurações necessárias para a operação, correções de problemas, ajustes finos de desempenho (<i>performance tuning</i>), regras de qualidade de serviço (QoS), entre outras que contribuem para a melhorias nos sistemas e nas soluções de TIC;
7.34	Publicar <i>Hosts</i> na rede local e DMZ;
7.35	Publicar serviços do CONTRATANTE nas redes interconectadas.
REQUISITOS MÍNIMOS DOS PERFIS PROFISSIONAIS:	
PERFIL	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL MÍNIMA:
Analista de redes e de comunicação de dados - Sênior	Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas; Experiência comprovada de 04 (quatro) anos na área conforme descrição acima, principalmente considerando implantação, suporte, administração ou gerenciamento de redes em ambientes de <i>Data Center</i> , Implantação, suporte, administração ou gerenciamento de ativos de rede WAN, implantação, suporte, administração ou gerenciamento tecnologias VoIP, implantação, suporte, administração ou gerenciamento de QoS em redes, implantação, suporte, administração ou gerenciamento de balanceamento de tráfego em redes WAN, implantação, suporte, administração ou gerenciamento de redes wireless. Pelo menos um dos profissionais deverá possuir a certificação Cisco Certified Networking Professional (CCNP) Routing and Switching, equivalente ou superior; e todos deverão possuir Certificação ITIL v3 Foundation, equivalente ou superior;

TABELA 24 - Especificações do Grupo\Lote único - Categoria 7

63. SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO:

GRUPO\LOTE ÚNICO - ITEM 8: SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO:	
Escopo: O serviço constitui na administração de ativos de segurança, execução, avaliação do ambiente, serviços e sistemas, monitoramento contínuo, resposta a incidentes, teste de vulnerabilidades, exploração de vulnerabilidades inclusive mitigando falsos positivos, verificação de códigos seguindo as melhores práticas de codificação segura, apoiar o CONTRATANTE na homologação de soluções de segurança e na execução de atividades de apoio à segurança da informação, controle de acessos e demais serviços relacionados à Segurança da Informação e ao ambiente tecnológico do CONTRATANTE, seja ele físico, virtual, <i>on-premises</i> ou em nuvem.	
ID	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ESPECÍFICAS:
8.1	Instalar e customizar <i>softwares</i> aplicativos e equipamentos relacionados à segurança de rede e ativos homologados para uso no ambiente de infraestrutura de TIC, por solicitação do CONTRATANTE;
8.2	Realizar a homologação de <i>softwares</i> proprietários e/ou livres quanto aos requisitos de segurança para uso na rede do CONTRATANTE;
8.3	Instalar, configurar, implantar e parametrizar regras e gerenciar soluções de segurança da informação, tais como <i>clusters de firewall, IPS, IDS</i> , anti-DDOS, antivírus, antispam, controle de aplicações, <i>proxy</i> , <i>cluster</i> de balanceamento de carga, correlacionador de eventos e outros – em ambientes físicos, <i>on-premises</i> , virtuais e/ou nuvem.;

8.4	Executar as rotinas de operação e administração dos ativos de segurança firewall, IPS, IDS, anti-DDOS, antivírus, antispam, controle de aplicação, proxy, antimalware para redes e endpoints, balanceador de carga, dentre outros, visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade dos serviços e ativos de segurança da informação;
8.5	Criar e Administrar Configurações Específicas como VIP, Cache, Responder, Protection Features, SSL Offload, SSL Inspection, PBR (Policy Base Routing), Rotas, WAF (web application firewall) e demais recursos disponíveis em cluster Balanceador de Carga;
8.6	Criar Rotas em ativos de segurança da informação. Criar, manter e documentar rotinas de backup para todos os ativos de segurança da informação. Realizar backup da configuração, testes de restauração e restauração de todos os ativos de segurança, sejam eles físicos ou virtuais;
8.7	Auxiliar na homologação das soluções destinadas à Segurança da Infraestrutura de Rede, sejam elas físicas, virtuais, on-premises ou em nuvem;
8.8	Administrar e operar ferramentas de solução de segurança de <i>software</i> ou <i>hardware</i> para criptografia e proteção de dados e e-mail e <i>console</i> do Antivírus;
8.9	Configurar, realizar atendimentos de solicitações, administrar, resolver incidentes, problemas e realizar mudanças em soluções de balanceamento de carga de aplicações, <i>firewall</i> , <i>IDS</i> , <i>IPS</i> , <i>anti-DDOS</i> , controles de aplicações, antivírus, antispam, <i>proxy</i> , correlacionadores de eventos e outras soluções de segurança da informação;
8.10	Configurar o balanceador como <i>gateway</i> de acesso para aplicações. Criar políticas baseadas em aplicação;
8.11	Criar, testar e habilitar assinaturas customizadas de soluções de segurança (exemplo: IPS e WAF-Web Application Firewall);
8.12	Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança;
8.13	Configurar, definir e manter políticas específicas para uma ou mais redes protegidas pelos ativos de segurança;
8.14	Executar rotinas de administração da console do antivírus (solução de segurança) visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a confiabilidade e a continuidade dos serviços;
8.15	Configurar e administrar a console de antispam e relay da rede;
8.16	Apoiar e participar na implementação dos processos bem como na mensuração dos indicadores de objetivos instituídos pelo CONTRATANTE;
8.17	Realizar todas as atividades em estrita observância à Política de Segurança da Informação (POSIN) e demais normas estipuladas pelo CONTRATANTE;
8.18	Consolidar falhas, erros, alertas de desempenho e funcionamento e dos <i>logs</i> gerados pelos ativos e ferramentas de segurança;
8.19	Atuar na administração, distribuição de <i>patches</i> e correções de falhas de segurança, quanto aos requisitos de segurança de todas as outras áreas, soluções, infraestrutura, <i>softwares</i> , serviços e sistemas do CONTRATANTE, garantindo que todo o ambiente de suporte aos serviços de TIC esteja em conformidade com os requisitos de segurança da informação e protegido contra ameaças e falhas de segurança; Realizar rotinas de <i>backup</i> de configuração e <i>firmware</i> dos equipamentos;
8.20	Analisar e corrigir falhas, erros, alertas de desempenho e funcionamento, propondo alterações de configuração das ferramentas de segurança, visando garantir o bom funcionamento do ambiente;
8.21	Gerar e consolidar os relatórios de ataques, vulnerabilidades, atualização de ativos, atualização de <i>softwares</i> (aplicação de <i>patches</i> e <i>fix</i>), sistemas de proteção – antivírus, <i>anti-malware</i> , <i>antispam</i> , <i>IPS</i> , <i>IDS</i> , <i>anti-DDOS</i> , controle de aplicação, <i>firewall</i> , <i>proxy</i> , balanceadores de carga adc (controlador de entrega de aplicativos), entre outros ativos de segurança – para apresentação ao CONTRATANTE, constando as evidências, medidas a serem tomadas bem como ações de controle ou mitigação;
8.22	Implantar e configurar os túneis de <i>VPN</i> para intercomunicação com outros órgãos e parceiros via rede <i>WAN</i> para acessos remotos de usuários ou comunicação entre sistemas internos e externos;
8.23	Consolidar, em manuais e <i>scripts</i> , todos os serviços e soluções adotadas, sejam novos ou já implantados no CONTRATANTE;
8.24	Assumir a responsabilidade operacional pelos serviços e soluções de segurança sob controle, supervisão e diretrizes do CONTRATANTE. Monitorar e propor soluções aos projetos e atividades em andamento otimizando-os quanto aos requisitos de Segurança da Informação;
8.25	Elaborar relatório detalhado das funcionalidades necessárias de equipamentos e <i>softwares</i> a serem adquiridos, destinados à Segurança da Informação;
8.26	Realizar e apresentar relatório de testes de vulnerabilidades de todo o ambiente tecnológico, conforme as práticas de Segurança da Informação;
8.27	Realizar análise de vulnerabilidades e tentativas de invasão em aplicações, sistemas, bancos de dados e equipamentos recomendando medidas de controle ou de mitigação;
8.28	Tratar os incidentes de segurança em redes de computadores. Auxiliar o CONTRATANTE nos projetos de Segurança da Infraestrutura de Rede. Propor e elaborar procedimentos de segurança de infraestrutura de rede;
8.29	Apoiar na execução de atividades relacionadas a certificação digital de sítios corporativos e pessoa física;
8.30	Instalar, configurar, administrar e gerenciar e clusters de <i>firewall</i> , <i>IPS</i> , <i>IDS</i> , antivírus, <i>antispam</i> , <i>firewall</i> e controle de aplicação, <i>proxy</i> , balanceador de carga, entre outros e suas funções em Modo Ativo/Ativo ou Ativo/Passivo;
8.31	Implementar, gerenciar, customizar e otimizar a camada "Sec" no ambiente <i>DevOps</i> , por meio de procedimentos, <i>softwares</i> de análise de vulnerabilidades, testes de penetração, entre outros;
8.32	Realizar procedimentos de <i>hardening</i> , objetivando o mapeamento das ameaças, mitigação de riscos e execução de ações corretivas;
8.33	Executar atividades de <i>Blue Team</i> , desenvolvendo mecanismos de defesa e otimização do ambiente, eliminando as vulnerabilidades identificadas;
8.34	Realizar atividades de <i>SOC (Security Operations Center)</i> , incluindo a prevenção, detecção, gestão e resposta a incidentes, avaliação de vulnerabilidades e monitoramento contínuo;
8.35	Mapear e propor processos de segurança da informação, visando a efetiva gestão e a prevenção de incidentes;
8.36	Apoiar as atividades da Equipe de Tratamento de Incidentes de Redes (ETIR);
8.37	Propor, implantar, implementar, customizar, otimizar e sustentar soluções de segurança da informação;
8.38	Monitorar diariamente as CVEs relacionadas às tecnologias existentes no ambiente do CONTRATANTE e aplicar as devidas medidas para mitigação ou eliminação do risco;
8.39	Propor, implantar, implementar, customizar, otimizar e sustentar soluções e processos de <i>IAM (Identity and Access Management)</i> ;
8.40	Revisar acessos dos usuários aos ativos de informação e garantir a adequada gestão de identidades e acessos;
8.41	Gerar, solicitar e instalar Certificados Digitais em equipamentos e soluções TIC;
8.42	Verificar e configurar Autoridades de Certificação (CA);
8.43	Configurar políticas, privilégios e regras de acesso à Internet;
8.44	Cadastro de <i>IP</i> , computadores, usuários e perfis com acesso especial na Internet;
8.45	Monitorar bloqueios e acessos à Internet;

REQUISITOS MÍNIMOS DOS PERFIS PROFISSIONAIS:

PERFIL	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL MÍNIMA:
Administrador em Segurança da Informação - Sênior	<p>Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Segurança da Informação de, no mínimo, 360 horas.</p> <p>Experiência comprovada de 04 (quatro) anos na área conforme descrição; Certificações: <i>Information Security Foundation based on ISO IEC 27001</i>, equivalente ou superior; <i>CompTIA Security+</i>, equivalente ou superior; e possuir Certificação <i>ITIL v3 Foundation</i>, equivalente ou superior.</p> <p>Pelo menos um dos profissionais deve ter as certificações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Cisco Certified Networking Professional (CCNP) Routing and Switching</i>, equivalente ou superior; • <i>CompTIA CASP+</i>, equivalente ou superior; • <i>CompTIA Pentest+</i>, equivalente ou superior; • <i>CISSP</i>, equivalente ou superior.

TABELA 25 - Especificações do Grupo\Lote único - Categoria 8

64. **SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA DOS AMBIENTES E PROCESSOS DEVOPS:****GRUPO\LOTE ÚNICO - ITEM 9: SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA DOS AMBIENTES E PROCESSOS DEVOPS:**

Escopo: O serviço constitui na administração, sustentação, gestão das ferramentas e processos de integração, entrega e implantação contínua de *software* e serviços de TIC ligados às práticas de *DevOps* para suporte aos serviços de TIC do CONTRATANTE, *on-premises* ou em nuvem, bem como, trabalhar na implementação da cultura e métodos *DevOps* nas operações do CONTRATANTE.

ID	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ESPECÍFICAS:
9.1	Instalar, suportar, manter e evoluir constantemente as ferramentas de <i>DevOps</i> e de automação de infraestrutura do ambiente gerenciado sob sua responsabilidade técnica, mantendo-as documentadas e atualizadas de acordo com os requisitos do CONTRATANTE;
9.2	Provisionar e suportar as soluções de automação de testes e liberação do ambiente gerenciado sob sua responsabilidade técnica – incluindo ferramentas de integração e entrega contínua;
9.3	Trabalhar continuamente na padronização dos ambientes de suporte aos serviços de TIC (desenvolvimento, testes, homologação e produção) e na unificação desses ambientes com as operações de infraestrutura, estimulando a cultura de <i>DevOps</i> , orientando a adoção de boas práticas e apoiando a definição de políticas, metodologias e padrões pelo CONTRATANTE;
9.4	Subsidiar o CONTRATANTE com informações sobre as ferramentas e processos de <i>DevOps</i> em uso em suas operações e entregas de <i>software</i> . Estudar e sugerir novas ferramentas para suportar a integração e entrega contínua de <i>software</i> . Trabalhar continuamente na integração do time de <i>DevOps</i> com os times ágeis de desenvolvimento de <i>software</i> do CONTRATANTE;
9.5	Absorver e compreender os diversos sistemas de informação do CONTRATANTE, suas tecnologias, processos e maturidade e criar as esteiras de liberações de versões de acordo com cada necessidade, automatizando as liberações de novas versões de <i>software</i> ;
9.6	Atuar diretamente na fase de transição de serviço das operações de TIC do CONTRATANTE interagindo com os processos e ferramentas de gestão de serviços e buscando meios de agilizar, padronizar e melhorar continuamente as atividades de transição dos serviços;
9.7	Elaborar guias operacionais para uso das ferramentas que compõe o ambiente <i>DevOps</i> ;
9.8	Implementar, implantar, customizar, integrar e sustentar ferramentas de segurança da informação para estabelecimento da filosofia <i>DevSecOps</i> ;
9.9	Realizar atividades de conscientização quanto a importância do <i>DevOps</i> e dos padrões estabelecidos;
9.10	Desenvolver, customizar, gerenciar e sustentar os <i>jobs</i> de ferramentas de automação, mantendo-s organizados e integrados com as demais ferramentas <i>DevOps</i> ;
9.11	Apoiar a equipe de desenvolvimento na elaboração de arquitetura compatível com a esteira <i>DevOps</i> , facilitando a integração contínua;
9.12	Implantar, gerenciar, controlar e sustentar ferramentas de versionamento de código-fonte; Criar projetos, conceder acessos, garantir a organização e padronização.
9.13	Integrar a esteira <i>DevOps</i> às ferramentas de <i>ITSM</i> e/ou às ferramentas de controle de demandas da equipe de desenvolvimento;
9.14	Customizar a arquitetura de aplicações legadas para compatibilidade com o ambiente <i>DevOps</i> , possibilitando a containerização;
	e para versões mais recentes;
9.16	Configurar regras por projeto, arquitetura e linguagens específicas em ferramentas de análise estática de código-fonte; Garantir a atualização da ferramenta considerando as evoluções das linguagens e <i>frameworks</i> utilizados nas aplicações do CONTRATANTE;
9.17	Desenvolver <i>APIs</i> para facilitar integrações entre as diversas ferramentas <i>DevOps</i> , visando automação máxima possível dos processos de integração, entrega e implantação contínua;
9.18	Mapear os processos <i>DevOps</i> , de integração, entrega e implantação contínua e manter a documentação atualizada em local centralizado e de fácil acesso;
9.19	Elaborar e revisar guias de controle de versões;
9.20	Revisar acessos às ferramentas <i>DevOps</i> disponíveis nos ambientes, garantindo que apenas pessoas devidamente autorizadas possuam acesso;
9.21	Realizar monitoramento contínuo dos dados e estatísticas de uso das ferramentas <i>DevOps</i> , e gerar relatórios com informações relevantes para melhoria dos processos e das aplicações;
9.22	Realizar integração das ferramentas de pentest com a esteira <i>DevOps</i> , com a parametrização adequada para cada caso específico, em conjunto com a equipe de segurança da informação.
REQUISITOS MÍNIMOS DOS PERFIS PROFISSIONAIS:	
PERFIL	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL MÍNIMA:
Analista de sistemas de automação - Senior	<p>Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação:</p> <p>Experiência comprovada de 04 (quatro) anos na área conforme descrição acima, principalmente considerando implantação, suporte, administração ou gerenciamento de ferramentas de desenvolvimento, fusão (merge), revisão e gerenciamento de código-fonte; implantação, suporte, administração ou gerenciamento de ferramentas de integração contínua e estado de compilação de código-fonte, implantação, suporte, administração ou gerenciamento de ferramentas de teste contínuo de código-fonte; implantação, suporte, administração ou gerenciamento de ferramentas de empacotamento, repositório de artefato, etapa de pré-implantação de aplicações; implantação, suporte, administração ou gerenciamento de ferramentas de gerenciamento de configuração, gerenciamento de infraestrutura, automação de implantações e infraestrutura como código, tais como: Chef, Puppet, Ansible e correlatos; implantação, suporte, administração ou gerenciamento de ferramentas de monitoramento de desempenho de aplicações e experiência do usuário final, implantação, suporte, administração ou gerenciamento de soluções baseadas em container, tais como: <i>Docker</i>, <i>Kubernetes</i>, <i>OpenShift</i> e correlatos;</p> <p>Possuir Certificação <i>EXIN DevOps Professional</i>, equivalente ou superior; e possuir Certificação <i>ITIL v3 Foundation</i>, equivalente ou superior.</p>

TABELA 26 - Especificações do Grupo\Lote único - Categoria 9

ANEXO D - PRAZOS E NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO:

65. PRAZOS:

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

65.2. Conforme especificado no Termo de Referência, a CONTRATADA tem o dever de elaborar e manter atualizado o Catálogo de Serviços, com posterior aprovação do CONTRATANTE, e cadastramento na ferramenta de *ITSM*. O Catálogo de Serviços deverá considerar tanto as especificações do Termo de Referência quanto deste Anexo, e ser cadastrado na ferramenta de *ITSM* refletindo tais especificações;

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

65.4. Os prazos máximos para atendimento estão dispostos na TABELA 27 a seguir:

DEMANDA	CRITICIDADE	PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO
Incidentes	Alta	2h (horas corridas)
Requisições	Alta	4h (horas úteis)
	Média	8h (horas úteis)
	Baixa	16h (horas úteis)
Projetos	-	Prazo acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA

TABELA 27 - Prazos

65.5. Conforme TABELA 27, demandas categorizadas como Projetos não possuem prazo fixo, em virtude da particularidade de cada projeto. Dessa forma, os prazos dos projetos demandados devem considerar fatores como: criticidade, impacto, complexidade, tecnologias utilizadas, riscos, dependências de outras atividades, entre outros. Além disso, devem ser levados em consideração os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, e o princípio da supremacia do interesse público;

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

66. INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (INMS):

66.1. A TABELA 28 a seguir lista os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço (INMS) para as entregas, que deverão ser mensurados mensalmente;

66.2. O não cumprimento das metas dos INMS resultarão em descontos (glosas), considerando a coluna "Pontuação de Penalidade" e as especificações do item 35 do Termo de Referência. Espera-se o cumprimento integral das metas dos INMS, porém, caso não sejam cumpridos, os descontos não devem ser considerados sob o ponto de vista de sanção/penalidade, e sim como um procedimento natural de redução do pagamento;

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

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

INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO:

ID	INDICADOR	FINALIDADE	PERIODICIDADE	META	FORMA DE CÁLCULO	VARIÁVEIS	FÓRMULA	PONTUAÇÃO DE PENALIDADE
INMS 1.1	Quantidade de incidentes atendidos dentro do prazo	Apurar a quantidade de incidentes atendidos dentro do prazo estabelecido	Mensal	≥ 98,00%	(Total de incidentes atendidos dentro do prazo / Total de incidentes abertos no período) x 100	IADP = Quantidade total de incidentes atendidos dentro do prazo IAP = Quantidade total de incidentes abertos no período	$INMS 1.1 = \left(\frac{\sum IADP}{\sum IAP} \right) \times 100$	165 pontos (mensalmente em caso de índice abaixo de 98%) + (20 pontos a cada 0,1% abaixo da meta).
INMS 1.2	Quantidade de requisições atendidas dentro do prazo	Apurar a quantidade de requisições rotineiras atendidas dentro do prazo estabelecido	Mensal	≥ 95,00%	(Total de requisições atendidas dentro do prazo conforme tipo de prioridade) / Total de requisições abertas no período conforme tipo de prioridade) x 100	RPA = Quantidade total de requisições com prioridade alta atendidas dentro do prazo TRPA = Quantidade total de requisições com prioridade alta no período RPM = Quantidade total de requisições com prioridade média atendidas dentro do prazo TRPM = Quantidade total de requisições com prioridade média no período RPB = Quantidade total de requisições com prioridade baixa atendidas dentro do prazo TRPB = Quantidade total de requisições com prioridade baixa no período	$INMS 1.2 (a) = \left(META - \left(\frac{\sum RPA}{\sum TRPA} \times 100 \right) \right) + 0,1 \times 20 (pontos)$ $INMS 1.2 (b) = \left(META - \left(\frac{\sum RPM}{\sum TRPM} \times 100 \right) \right) + 0,1 \times 15 (pontos)$ $INMS 1.2 (c) = \left(META - \left(\frac{\sum RPB}{\sum TRPB} \times 100 \right) \right) + 0,1 \times 10 (pontos)$ $INMS 1.2 = INMS 1.2 (a) + INMS 1.2 (b) + INMS 1.2 (c)$	<p>Prioridade Alta: 20 pontos a cada 0,1% abaixo da meta</p> <p>Prioridade Média: 15 pontos a cada 0,1% abaixo da meta</p> <p>Prioridade Baixa: 10 pontos a cada 0,1% abaixo da meta</p>
INMS 1.3	Quantidade de projetos atendidos dentro do prazo	Apurar a quantidade de requisições do tipo projeto dentro do prazo estabelecido	Mensal, para os projetos encerrados naquele mês	100,00%	[(Total de dias dos projetos conforme foram definidos) / (Total de dias de projetos conforme foram definidos + somatório dos dias de atraso)] x 100	DPE = Total de dias de projetos encerrados no mês corrente DA = Quantidade de dias de atraso	$INMS 1.3 = \left(\frac{\sum DPE}{\sum DPE + \sum DA} \right) \times 100$	200 pontos a cada 1% abaixo da meta.
INMS 1.4	Disponibilidade de sistema/serviço crítico (Anexo G)	Apurar a disponibilidade do sistema ou serviço durante o período especificado.	Mensal	≥ 99,5%	Para cada um dos sistemas/serviços, utilizar a fórmula ao lado. Ou seja o percentual de "≥ 99,5%" se refere a cada sistema/serviço e não ao somatório das indisponibilidades deles. [(Horas Totais de Funcionamento no Período - Horas de Manutenção Preventiva - Horas Indisponíveis Justificadas) / (Horas Totais no Período - Horas de Manutenção Preventiva - Horas Indisponíveis Justificadas)] x 100	HFT = Horas Totais de Funcionamento no Período HMP = Horas de Manutenção Preventiva HIJ = Horas Indisponíveis Justificadas HT = Horas Totais no Período	$INMS 1.4 = \left(\frac{HFT - HMP - HIJ}{HT - HMP - HIJ} \right) \times 100$	1000 pontos a cada 0,1% abaixo da meta
INMS 1.5	Disponibilidade de sistema/serviço não-crítico (Anexo G)	Apurar a disponibilidade do sistema ou serviço durante o período especificado.	Mensal	≥ 99,00%	Para cada um dos sistemas/serviços, utilizar a fórmula ao lado. Ou seja o percentual de "≥ 99,5%" se refere a cada sistema/serviço e não ao somatório das indisponibilidades deles. [(Horas Totais de Funcionamento no Período - Horas de Manutenção Preventiva - Horas Indisponíveis Justificadas) / (Horas Totais no Período - Horas de Manutenção Preventiva - Horas Indisponíveis Justificadas)] x 100	HFT = Horas Totais de Funcionamento no Período HMP = Horas de Manutenção Preventiva HIJ = Horas Indisponíveis Justificadas HT = Horas Totais no Período	$INMS 1.5 = \left(\frac{HFT - HMP - HIJ}{HT - HMP - HIJ} \right) \times 100$	250 pontos a cada 0,1% abaixo da meta

					Justificadas) / (Horas Totais no Período - Horas de Manutenção Preventiva - Horas Indisponíveis Justificadas)] x 100			
INMS 1.6	Eficácia no tratamento de chamados (requisições e incidentes)	Apurar a eficácia da contratada na resolução de chamados	Mensal	≥ 97%	[(Total de chamados atendidos - Total de chamados reabertos) / Total de chamados atendidos] x 100	CA = Chamados atendidos CR = Chamados reabertos	$INMS 1.6 = \left(\frac{\sum CA - \sum CR}{\sum CA} \right) \times 100$	200 pontos a cada 0,5% abaixo da meta
INMS 1.7	Satisfação dos usuários	Aferir o grau de satisfação dos usuários sobre o serviço prestado, conforme critérios. 1 - Muito Insatisfeito 2 - Insatisfeito 3 - Parcialmente satisfeito 4 - Satisfeito 5 - Muito Satisfeito	Mensal	≥ 80%	(Total de Avaliações Positivas - "Satisfeitos" e "Muito Satisfeitos") / Quantidade total de avaliações	TAP = Total de avaliações positivas TA = Total de avaliações	$INMS 1.7 = \frac{TAP}{TA} \times 100$	250 pontos a cada 1% abaixo da meta
INMS 1.8	Ocorrências de Desconformidade Técnica	Aferir a conformidade na prestação de serviços	Mensal	Zero pontos	Somatório de pontos de desconformidade técnicas conforme Anexo E	PDT = Pontos de desconformidade técnica	$INMS 1.8 = \sum PDT$	Conforme Anexo E
INMS 1.9	Tempo médio de implementação de uma mudança	Aferir o tempo necessário para se implementar uma mudança no ambiente	Mensal	≥ 90% das mudanças realizadas no prazo acordado	(Total de requisições de mudanças atendidas dentro do tempo máximo definido / Total de requisições de mudanças) x 100	TRMP = Total de requisições de mudanças atendidas dentro do tempo máximo definido; TRM = Total de requisições de mudanças;	$INMS 1.9 = \frac{TRMP}{TRM} \times 100$	200 pontos a cada 1% abaixo da meta (ex.: 88%, 2 x 200).
INMS 1.10	Taxa de implantação de controles de segurança	Aferir a quantidade de controles de segurança implantados diante dos controles de segurança recomendados pelos frameworks	Mensal	Será acordado com a CONTRATADA o framework de segurança a ser utilizado ou atividades que deverão ser executadas para implementação de controles de segurança. = 100%	Controles não implementados = Quantidade de Controles recomendados pelo CONTRATANTE - Quantidade de controles de segurança implantados;	QRC = Quantidade de Controles recomendados pelo CONTRATANTE; QCSI = Quantidade de controles de segurança implantados;	$INMS 1.10: CNI = QRC - QCSI$	1000 pontos a cada controle não implementado.
INMS 1.11	Índice de chamadas telefônicas abandonadas	Aferir se está ocorrendo muito abandono de ligações telefônicas	Mensal	≤ 5%	(Total de chamadas telefônicas abandonadas / Total de chamadas telefônicas) x 100	TCTA = Total de chamadas telefônicas abandonadas; TCT = Total de chamadas telefônicas;	$INMS 1.11 = \frac{TCTA}{TCT} \times 100$	50 pontos a cada 1% acima da meta
INMS 1.12	Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 (vinte) segundos	Apurar a porcentagem de atendimentos que acontecem em até 20 segundos	Mensal	≥ 95%	(Total de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos / Total de chamadas telefônicas) x 100	TCA20 = Total de chamadas atendidas em até 20 segundos; TCT = Total de chamadas telefônicas;	$INMS 1.12 = \frac{TCA20}{TCT} \times 100$	25 pontos a cada 0,1% abaixo da meta
INSM 1.13	Índice de chamados atendidos no Nível I	Apurar a porcentagem de chamados que são atendidos diretamente pelo nível I	Mensal	Será acordado com a CONTRATADA uma taxa a ser aferida de acordo com o que é ideal conforme preconizado pelo ITIL. A revisão do indicador ocorrerá trimestralmente, no intuito de aumentar a quantidade de chamados atendidos em nível I.	(Total de chamados atendidos pelo Nível I / Total de chamados registrados) x 100	TCN1 = Total de chamados atendidos pelo Nível I; TCR = Total de chamados registrados;	$INMS 1.13 = \frac{TCN1}{TCR} \times 100$	50 pontos a cada 1% abaixo da meta acordada.
INSM 1.14	Índice de disponibilidade de serviços de infraestrutura	Apurar a porcentagem de disponibilidade dos serviços de infraestrutura (a) File Server, (b) Telefonia, (c) Mensageria,	Mensal	≥ 99,5%	Para cada um dos serviços (a, b, c, d, e, f), utilizar a fórmula ao lado. Ou seja o percentual de "≥ 99,5%" se refere a cada serviço e não ao somatório das indisponibilidades deles.	HFT = Horas Totais de Funcionamento no Período HMP = Horas de Manutenção Preventiva HIJ = Horas Indisponíveis Justificadas HT = Horas Totais no Período	$INMS 1.14 (a, b, c, d, e, f) = \left(\frac{HFT - HMP - HIJ}{HT - HMP - HIJ} \right) \times 100$	250 pontos a cada 0,1% abaixo da meta

	(d) Servidores de impressão, (e) WI-FI; e (f) Rede.				[[Horas Totais de Funcionamento no Período - Horas de Manutenção Preventiva - Horas Indisponíveis Justificadas) / (Horas Totais no Período - Horas de Manutenção Preventiva - Horas Indisponíveis Justificadas)] x 100			
--	---	--	--	--	--	--	--	--

TABELA 28 - NMS

ANEXO E - ITENS DE DESCONFORMIDADE TÉCNICA:

67. ITENS DE DESCONFORMIDADE TÉCNICA:

67.1. A TABELA 29 lista os itens de desconformidade técnica relacionados aos Níveis Mínimos de Serviço;

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

ID	ASSUNTO	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
OD-01	Armazenamento e Backup	Perder dados relacionados à sistemas de informação classificados como críticos;	Por ocorrência	20.000
OD-02	Armazenamento e Backup	Perder dados relacionados à sistema de informação não críticos;	Por ocorrência	5.000
OD-03	Armazenamento e Backup	Perder dados relacionados à configuração ou logs de solução de TIC;	Por ocorrência	3.000
OD-04	Armazenamento e Backup	Deixar de executar procedimento de cópia de segurança relacionado à sistema de informação; classificado como crítico	Por ocorrência	7.000
OD-05	Armazenamento e Backup	Deixar de executar procedimento de cópia de segurança relacionado à sistema de informação; não-crítico.	Por ocorrência	3.000
OD-06	Armazenamento e Backup	Deixar de executar procedimento de cópia de segurança de configurações, bases de dados, logs; ou outras informações de soluções de TIC.	Por ocorrência	1.500
OD-07	Banco de Dados	Deixar realizar o <i>tunning</i> ou configuração adequada e recomendada em SGBDs prejudicando o desempenho ou causando impacto negativo nos serviços de TIC;	Por ocorrência	300
OD-08	Banco de Dados	Executar <i>scripts</i> ou rotinas de sustentação de Bancos de Dados incompletos ou incorretos e que causem impacto nas operações de TIC ou nos serviços de TIC;	Por ocorrência	300
OD-09	Banco de Dados	Alterar dados em bases de dados do CONTRATANTE sem a devida autorização ou sem que seja uma rotina padrão (pré-autorizada) da operação daquela base de dados;	Por ocorrência	10.000
OD-10	Banco de Dados	Deixar de realizar rotinas diárias do serviço de operação de Banco de Dados, causando impactos negativos nas operações de TIC e serviços de TIC do CONTRATANTE;	Por ocorrência	500
OD-11	Banco de Dados	Deixar de executar carga de dados nos SGBDs existentes, conforme necessidade do CONTRATANTE.	Por ocorrência	500
OD-12	Banco de Dados	Deixar de prover migração de dados entre SGBDs distintos, conforme necessidade do CONTRATANTE;	Por ocorrência	1000
OD-13	Banco de Dados	Deixar de investigar ou sugerir melhorias nos Bancos de Dados e Bases de Dados dos sistemas de informações e serviços de TIC do CONTRATANTE, que estejam com problemas ou incidentes em andamento;	Por ocorrência	1000
OD-14	Banco de Dados	Deixar de executar a análise de desempenho dos SGBDs e suas bases de dados ou implementar melhorias ou atuar proativamente na administração de Banco de Dados não impedindo a ocorrência de problemas e incidentes nos serviços de TIC da CONTRATANTE;	Por ocorrência	1000
OD-15	Banco de Dados	Deixar de acompanhar o tempo de resposta de <i>queries</i> e/ou deixar de sugerir melhorias para melhorar o tempo de resposta e aumento do desempenho de SGBDs;	Por ocorrência	500
OD-16	Banco de Dados	Deixar de atuar para a melhoria contínua do ambiente de Banco de Dados do CONTRATANTE, permitindo a existência de configurações e atributos de Bancos de Dados fora de padrão estabelecido no CONTRATANTE;	Por ocorrência	200
OD-17	Banco de Dados	Executar atividades nos SGBDs sem seguir as norma e procedimentos de Bancos de Dados vigentes no âmbito do CONTRATANTE ou determinados pela fiscalização da CONTRATANTE;	Por ocorrência	200
OD-18	DevOps	Deixar de criar esteiras de automação de liberação de versões de <i>softwares</i> para os sistemas de informação do CONTRATANTE;	Por ocorrência	250
OD-19	DevOps	Deixar de desenvolver <i>scripts</i> que permitam a automatização da infraestrutura e integração com as técnicas e processos de <i>DevOps</i> ;	Por ocorrência	250
OD-20	Documentação	Finalizar requisição de serviço, incidente, mudança, problema ou outros registros de atendimentos dos serviços de operação sem documentar os procedimentos realizados ou sem seguir o padrão acordado com o CONTRATANTE;	Por ocorrência	50
OD-21	Documentação	Deixar de apresentar os relatórios consolidados, levantamentos ou inventários, produto ou documento solicitados dentro do prazo definido;	Por dia de atraso	200
OD-22	Documentação	Deixar de documentar e manter atualizada a documentação das soluções que suportam o ambiente de infraestrutura;	Por solução	200
OD-23	Documentação	Entregar produto ou documentação sem seguir padrão definido junto com o CONTRATANTE (Ex.: margens, alinhamento, fontes, cabeçalhos), ou com erros de redação e português, ou a apresentação do documento não possuir a qualidade ou o nível requerido para entrega de um produto ou documento;	Por produto	50
OD-24	Documentação	Entregar produto, relatório, documento ou qualquer solicitação de informações feita pelo CONTRATANTE com informações imprecisas ou incompletas - (1ª entrega);	Por produto	200
OD-25	Documentação	Entregar produto, relatório, documento ou qualquer solicitação de informações feita pelo CONTRATANTE com informações imprecisas ou incompletas - (a partir da 2ª entrega);	Por produto	120
OD-26	Ferramenta de ITSM	Finalizar requisição de serviço, incidente, problema, mudanças ou liberações sem que o atendimento tenha sido concluído ou que tenha atingido os objetivos solicitados;	Por ocorrência	200
OD-27	Ferramenta de ITSM	Deixar de registrar na ferramenta de ITSM, todas as ocorrências, atendimentos e atividades de operação realizadas no ambiente do CONTRATANTE;	Por ocorrência	50
OD-28	Geral	Deixar de implementar ou manter atualizadas rotinas de <i>backup</i> de configurações, logs, bases de dados e outras informações importantes de soluções de infraestrutura, referente à configuração do ambiente de TIC;	Por ocorrência	600
OD-29	Geral	Deixar de participar, quando convocado, de reuniões e eventos com outras equipes do CONTRATANTE;	Por ocorrência	50
OD-30	Geral	Deixar de contribuir com outras equipes técnicas, a pedido do CONTRATANTE, com informações sob responsabilidade da CONTRATADA;	Por ocorrência	500
OD-31	Geral	Omitir informações essenciais em repasses de conhecimento para outras equipes, provocando atrasos na continuidade dos serviços;	Por ocorrência	300
OD-32	Geral	Provocar conflitos nas relações interpessoais entre as equipes da CONTRATADA e outras equipes do CONTRATANTE;	Por ocorrência	500

OD-33	Geral	Deixar de cumprir e/ou implementar as rotinas em conformidade com o Plano de Continuidade de TIC;	Por ocorrência	200
OD-34	Geral	Deixar de criar e implementar ou manter atualizadas, as rotinas e <i>scripts</i> de sustentação da infraestrutura de TIC do CONTRATANTE;	Por ocorrência	100
OD-35	Geral	Deixar de analisar <i>logs</i> e registros dos equipamentos, ferramentas e <i>softwares</i> e, registrar e executar as devidas ações necessárias para evitar incidentes e problemas nos serviços de TIC;	Por ocorrência	200
OD-36	Geral	Deixar de monitorar, medir, relatar ou repassar informações sobre o desempenho e números quantitativos e qualitativos de processos de GSTI e procedimentos da operação dos serviços;	Por ocorrência	100
OD-37	Gerenciamento de Acessos	Deixar de relatar à CONTRATANTE, problemas e inconsistências relacionadas a acessos indevidos, acessos fora dos padrões recomendados e melhores práticas ou em não conformidade com as Normas e Política de Segurança da Informação e Comunicações da CONTRATANTE;	Por ocorrência	400
OD-38	Gerenciamento de Acessos	Deixar de utilizar as ferramentas de controles de acesso da CONTRATANTE para a gestão do processo e suas rotinas operacionais;	Por ocorrência	100
OD-39	Gerenciamento de Acessos	Deixar de entregar ou manter atualizada a política do processo de Gerenciamento de Acesso ou seus procedimentos complementares;	Por ocorrência	100
OD-40	Gerenciamento de Capacidade	Dimensionar incorretamente ou de forma insuficiente a capacidade de componentes, <i>softwares</i> , infraestrutura e serviços de TIC, causando incidentes críticos na operação dos serviços de TIC;	Por ocorrência	500
OD-41	Gerenciamento de Capacidade	Deixar de otimizar a performance da infraestrutura, sistemas, componentes e serviços de TIC da CONTRATANTE;	Por ocorrência	100
OD-42	Gerenciamento de Configuração	Deixar de cadastrar, manter atualizado ou complementar informações no Bando de Dados de Gerenciamento de Configuração - <i>BDGC</i> ou ferramentas de inventários e nos controles de itens de configuração da CONTRATADA;	Por Item de Configuração desatualizado no BDGC	50
OD-43	Gerenciamento de Configuração	Deixar de fornecer informações ou fornecer informações imprecisas ou incompletas de Itens de Configuração e ativos da CONTRATANTE que estão sob operação da CONTRATADA;	Por ocorrência	200
OD-44	Gerenciamento de Configuração	Inserir, retirar ou alterar Item de Configuração na infraestrutura de suporte aos serviços da CONTRATANTE sem passar pelo processo de gerenciamento de mudança ou sem atualizar as informações no BDGC;	Por Item de Configuração	100
OD-45	Gerenciamento de Eventos	Deixar de incluir serviços de TIC ou outros Itens de Configuração (IC) nas ferramentas de monitoramento;	Por IC e por dia fora do monitoramento	50
OD-46	Gerenciamento de Eventos	Deixar de analisar, classificar, dar o devido tratamento ou determinar a ação apropriada à eventos nos Serviços de TIC ou outros IC;	Por evento	50
OD-47	Gerenciamento de Eventos	Encerrar registros de eventos sem determinar sua ação apropriada ou sem dar tratamento adequado;	Por evento	100
OD-48	Gerenciamento de Incidentes	Deixar de executar plano de comunicação na ocorrência de incidentes nos serviços de TIC e outros Itens de Configuração;	Por ocorrência	50
OD-49	Gerenciamento de Incidentes	Resolver incidente e avançar o fluxo do processo sem a associação com um item da Base de Dados de Erros Conhecidos ou sem registrar um problema para investigação;	Por ocorrência	50
OD-50	Gerenciamento de Incidentes	Deixar de participar de reuniões e salas de crise para o tratamento de incidentes graves nas operações de TIC da CONTRATANTE;	Por ocorrência	100
OD-51	Gerenciamento de Incidentes	Resolver incidente sem consultar ou sem usar o conhecimento constante da Base de Dados de Erros Conhecidos, adequado para sua resolução;	Por ocorrência	50
OD-52	Gerenciamento de Instalações	Deixar cabo de rede solto e desorganizado ou sem identificação ou fora dos organizadores dos <i>racks</i> em salas de equipamentos de TIC;	Por ocorrência	100
OD-53	Gerenciamento de Instalações	Deixar de manter a identificação, identificar incorretamente ou não seguir padrão definido de etiquetagem e identificação de cabeamento em salas de switches e ambientes seguros.	Por ocorrência	50
OD-54	Gerenciamento de Instalações	Deixar de realizar vistoria técnica em salas de equipamentos e ambientes seguros;	Por ambiente não vistoriado e por ocorrência	100
OD-55	Gerenciamento de Instalações	Deixar de acompanhar e qualidade da refrigeração, a manutenção e organização de ambientes seguros e salas técnicas de TIC do CONTRATANTE;	Por ocorrência	100
OD-56	Gerenciamento de Instalações	Causar incidentes em serviços de TIC devido a manuseio incorreto ou acidental em cabeamento ou equipamentos em ambientes seguros e salas técnicas de TI;	Por ocorrência	500
OD-57	Gerenciamento de Instalações	Deixar de acompanhar visitas técnicas de fornecedores do CONTRATANTE em manutenções em ambientes seguros e salas técnicas de TI;	Por ocorrência	200
OD-58	Gerenciamento de Mudanças	Deixar de apoiar, liderar e acompanhar mudanças nos Serviços de TIC e em outros ICs que estão sobre o controle do processo de mudança e são operados pela CONTRATADA;	Por Item de Configuração	50
OD-59	Gerenciamento de Mudanças	Planejar incorretamente ou com falha ou falta de atividades as mudanças nos serviços de TIC e em outros ICs, de mudanças que dependam exclusivamente da CONTRATADA, causando a necessidade de <i>rollback</i> da mudança;	Por ocorrência	100
OD-60	Gerenciamento de Mudanças	Planejar incorretamente ou com falha ou falta de atividades as mudanças nos serviços de TIC e em outros ICs, causando indisponibilidade, falhas ou interrupções não planejadas nos serviços de TIC;	Por ocorrência	200
OD-61	Gerenciamento de Mudanças	Planejar ou executar mudanças sem o devido plano de remediação ou sem avaliação de risco, ou com planos incompletos, ou com planejamento deficiente e que causem a não aprovação da mudança pelo Comitê Consultivo de Mudança - CCM - (1ª tentativa de aprovação);	Por ocorrência	50
OD-62	Gerenciamento de Mudanças	Planejar ou executar mudanças sem o devido plano de remediação ou sem avaliação de risco, ou com estes planos incompletos, ou com planejamento deficiente e que causem a não aprovação da mudança pelo Comitê Consultivo de Mudança - CCM - (a partir da 2ª tentativa de aprovação);	Por ocorrência	100
OD-63	Gerenciamento de Mudanças	Deixar requisições de mudança sem planejamento, sem execução ou pausadas sem a devida justificativa, não atendendo ao prazo solicitado pela CONTRATANTE;	Por ocorrência	100
OD-64	Gerenciamento de Operações e Projetos de TIC	Deixar de realizar o acompanhamento das operações de TIC, necessários para o gerenciamento eficiente e eficaz da operação dos serviços;	Por ocorrência	100
OD-65	Gerenciamento de Operações e Projetos de TIC	Deixar de coordenar ou supervisionar as atividades das equipes de operação da CONTRATADA;	Por ocorrência	100
OD-66	Gerenciamento de Operações e Projetos de TIC	Deixar de acompanhar a resolução de incidentes críticos para as operações de TIC;	Por ocorrência	200
OD-67	Gerenciamento de Operações e Projetos de TIC	Deixar de orientar as equipes de operação da CONTRATADA quanto aos procedimentos de segurança da informação, gestão de serviços e operação dos serviços de TIC do CONTRATANTE;	Por ocorrência	100
OD-68	Gerenciamento de Operações e Projetos de TIC	Não controlar adequadamente os horários de trabalho dos prestadores de serviço da CONTRATADA, resultando em que os horários de prestação de serviços de forma presencial, nas dependências do CONTRATANTE, não sejam plenamente cobertos, conforme previsto neste Termo de Referência;	Por ocorrência	150
OD-69	Gerenciamento de Operações e Projetos de TIC	Permitir a presença de profissionais mau apresentados (vestimenta inadequada);	Por ocorrência	100
OD-70	Gerenciamento de Problemas	Deixar de registrar problema para incidentes que não possuam causa raiz definida, bem como, não possuam um erro conhecido, uma solução de contorno ou uma solução definitiva para seu tratamento;	Por ocorrência	500
OD-71	Gerenciamento de	Deixar de registrar problema proativo e de evitar incidentes nos Serviços de TIC ou outros Itens de Configuração;	Por ocorrência	500

	Problemas			
OD-72	Gerenciamento de Requisições	Pausar atendimento de requisição de serviço utilizando recursos do processo (Pendente de informação do solicitante ou Pendente de fornecedor) que não se enquadrem corretamente com as informações da solicitação ou contexto do atendimento;	Por ocorrência	50
OD-73	Monitoramento de Serviços	Excluir, desativar ou colocar em manutenção, sem a autorização do CONTRATANTE ou deixar de inserir itens de configuração, ativos ou rotinas da infraestrutura ou operações de TI, nas ferramentas de monitoramento de serviços;	Por Item de Configuração	400
OD-74	Monitoramento de Serviços	Deixar turno de monitoramento descoberto sem profissional plantonista conforme exigido para um serviço 24x7;	Por ocorrência	300
OD-75	Monitoramento de Serviços	Deixar de utilizar as ferramentas de monitoramento disponíveis, deixando de evitar incidentes nos ativos, serviços de TIC e em outros itens de configuração;	Por ocorrência	100
OD-76	Monitoramento de Serviços	Deixar de monitorar a disponibilidade, capacidade ou desempenho de ativos, serviços, aplicações ou outros itens de configuração;	Por ocorrência	100
OD-77	Monitoramento de Serviços	Deixar de realizar o monitoramento proativo de ativos, serviços e outros itens de configuração ou deixar de configurar as ferramentas de monitoramento para que sejam emitidos eventos e alertas progressivos que permitam a prevenção de incidentes;	Por ocorrência	100
OD-78	Monitoramento de Serviços	Deixar de configurar as ferramentas de monitoramento para que efetue o <i>start</i> automático de processos em ferramentas de <i>ITSM</i> ou deixar de integrar e manter uma integração das ferramentas, que permita o <i>start</i> de processos de <i>ITSM</i> ;	Por dia em que a ferramenta não estiver abrindo chamados automaticamente	100
OD-79	Monitoramento de Serviços	Deixar de registrar ou tratar eventos ocorridos nos ativos, serviços, aplicações ou outros itens de configuração;	Por ocorrência	100
OD-80	Monitoramento de Serviços	Deixar de relacionar os eventos críticos com incidentes e outros registros de processos relacionados;	Por ocorrência	50
OD-81	Monitoramento de Serviços	Deixar de realizar as escalas funcionais ou hierárquicas ou deixar de executar o plano de comunicação para o tratamento de eventos, incidentes, problemas, mudanças ou outros processos e procedimentos;	Por ocorrência	100
OD-82	Monitoramento de Serviços	Deixar de manter o monitoramento das filas de atendimento da operação permitindo, que registros de incidentes, requisições de serviço ou outros processos permaneçam sem o devido atendimento;	Por ocorrência	50
OD-83	Monitoramento de Serviços	Deixar de detectar de forma automatizada mudanças não autorizadas nos ativos, serviços e outros itens de configuração;	Por ocorrência	300
OD-84	Monitoramento de Serviços	Deixar de manter os painéis de monitoramento e <i>dashboards</i> das ferramentas de monitoração atualizados, em tempo real ou com informações desatualizadas e irrelevantes, em relação ao estado atual do monitoramento de ativos, serviços e outros itens de configuração;	Por IC desatualizado nas telas de monitoração	300
OD-85	Monitoramento de Serviços	Deixar de configurar o monitoramento de funcionalidades internas de sistemas e serviços de TIC não gerando eventos que evidenciem a degradação da qualidade, lentidão ou indisponibilidade do sistema ou serviço;	Por ocorrência	100
OD-86	Monitoramento de Serviços	Deixar de monitorar <i>jobs</i> e rotinas pré-agendadas em ativos, serviços, bancos de dados, <i>backups</i> e outros itens de configuração;	Por ocorrência	300
OD-87	Projetos	Deixar de apresentar o perfil profissional adequado no prazo estabelecido para o atendimento de projetos e demandas de implementação e melhorias dos serviços de TIC;	Por profissional e por dia de atraso	100
OD-88	Redes	Deixar de manter a documentação e os desenhos das topologias de redes do ambiente da CONTRATANTE atualizados e completos;	Por ocorrência	100
OD-89	Redes	Deixar de atualizar ou atualizar incorretamente planilhas, ferramentas e controles de pontos de rede do CONTRATANTE;	Por ocorrência	100
OD-90	Redes	Deixar de cadastrar, instalar, substituir e remanejar pontos de rede;	Por ocorrência	100
OD-91	Segurança da Informação	Deixar de propor ou aplicar patches de correções e atualizações lançados pelos fabricantes e/ou comunidades de sustentação (no caso de software livre), de soluções de softwares e/ou hardwares da infraestrutura de TIC;	Por solução	500
OD-92	Segurança da Informação	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do CONTRATANTE;	Por ocorrência	100
OD-93	Segurança da Informação	Deixar de tratar, inspecionar e evitar violações à segurança que comprometam o funcionamento da operação dos serviços de TIC;	Por ocorrência	1.000
OD-94	Segurança da Informação	Deixar de instalar, em equipamentos e sistemas, as atualizações de segurança disponibilizadas pelas fabricantes;	Por ocorrência	300
OD-95	Segurança da Informação	Deixar portas de redes abertas fora de uso e provocando vulnerabilidades no ambiente de infraestrutura;	Por ocorrência	500
OD-96	Segurança da Informação	Deixar de proceder, no mínimo, uma vez por semestre, testes de penetração na rede de dados, soluções, dispositivos, ativos, sistemas e infraestrutura que hospeda os serviços de TIC do CONTRATANTE;	Por ocorrência	5.000
OD-97	Segurança da Informação	Realizar testes de penetração sem planejamento e/ou sem autorização do CONTRATANTE.	Por ocorrência	5.000
OD-98	Segurança da Informação	Deixar de cumprir e/ou programar rotinas de trabalho em conformidade com os processos de trabalho e normas e política de segurança da informação e comunicações da CONTRATANTE;	Por ocorrência	300
OD-99	Segurança da Informação	Deixar os serviços de TIC indisponíveis após realização de testes de penetração por tempo superior ao máximo acordado com o CONTRATANTE;	Por hora de atraso	200
OD-100	Serviços Corporativos	Deixar de utilizar a plataforma <i>System Center</i> (ou equivalente) para a otimização e gestão do ambiente do CONTRATANTE;	Por ocorrência	100
OD-101	Serviços Corporativos	Deixar de implementar patches de segurança e atualizações, disponibilizados pelo fabricante, ou recomendados por comunidades de gestão de infraestrutura, ou pelo CONTRATANTE, no parque de estações de trabalho e servidores, salvo por motivo justificado e aceito pelo CONTRATANTE;	Por ocorrência	100
OD-102	Serviços Corporativos	Deixar de automatizar, propor ou disponibilizar <i>softwares</i> e aplicativos via Central de <i>Software</i> para usuários internos;	Por ocorrência	100
OD-103	Servidores de Aplicação	Deixar de manter controle das versões das aplicações instaladas nos servidores de aplicação e/ou solicitar a inclusão de arquivos importantes na política de <i>backup</i> ;	Por ocorrência	100
OD-104	Servidores de Aplicação	Deixar de atuar para a estabilidade, homogeneidade e qualidade dos servidores de aplicação, suas aplicações, versões e atributos nos ambientes de suporte das aplicações;	Por ocorrência	100
OD-105	Servidores de Aplicação	Deixar de informar ao CONTRATANTE <i>deploy</i> realizados em ambientes de produção que tenham causado degradação ou indisponibilidade do serviço;	Por ocorrência	200
OD-106	Servidores de Aplicação	Deixar de realizar o <i>tuning</i> ou configuração adequada nos servidores de aplicação a fim de evitar incidentes ou problemas nos sistemas de informações ou serviços de TIC da CONTRATANTE.	Por ocorrência	200

TABELA 29 - Itens de Desconformidade Técnica

ANEXO F - PARQUE TECNOLÓGICO:

68. RESUMO DO PARQUE TECNOLÓGICO:

68.1. A TABELA 30 a seguir demonstra de forma resumida quantitativos de ativos existentes no ambiente de infraestrutura de TIC do MTur. Informações adicionais poderão ser obtidas por meio de vistoria formal, conforme especificações do Termo de Referência;

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

PARQUE TECNOLÓGICO				
DESCRIÇÃO	QUANTIDADE - CENTRAL IT	QUANTIDADE - HEPTA TECNOLOGIA (CONTRATO Nº 30/2017) -	TOTAL	DIVERSIFICAÇÃO

	(CONTRATO Nº 13/2018) - MTUR	MTUR/SECULT		
Redes distintas geograficamente	2	3	5	Brasília: Esplanada Bloco U, Esplanada Bloco B, BDB, Venâncio Shopping Fora de Brasília: CTAV/RJ
Ferramentas de monitoramento	1	1	2	Zabbix (mesma ferramenta nos dois ambientes)
Serviços/hosts críticos - NOC (número de serviços críticos monitorados)	150	933 hosts	1083	-
Desktops e notebooks em uso no órgão	693	694	1387	Fabricantes: Positivo, HP e Dell Sistemas Operacionais: Windows 10, 8.1 e 7
Quantidade de tablets e smartphones	-	10	10	Android
Impressoras, scanners e multifuncionais	63	49	112	Canon, Lexmark e Epson e Kodak
Grupos de AD	1685	750	2435	Active Directory
Aparelhos Telefônicos	499	432	931	OptiPoint410, OpenStage15, 20, 40, 80
Central Telefônica	1	0	1	Unify Common Management Platform
Canais disponíveis com operadoras de telefonia	390	-	390	Contratos CGRL
Ramais	1840	999	2839	ESP: 450, Anex: 397, Sec: 993
Mensageria	2	0	2	Skype e e-mail
Contas de e-mail	1200	1462 (zimbra, legado e descontinuado)	1200	Office 365
Domínio LDAP	1	1	2	-
Servidor de correio eletrônico	2	4	6	Exchange, Office 365, CAS, Antispam, Edge, Front End, Zimbra
Servidores físicos	18	5	23	Fabricantes: Dell, HP, IBM e Avaya Sistemas Operacionais: MSFT, VM, Gateway
Servidores Virtuais	221	165	386	Sistemas Operacionais: Windows e Linux
Discos do storage para virtualização	32	9	41	-
Servidores físicos utilizados para virtualização	18	4	22	-
Aplicações WEB	190	131	321	Produção e Homologação
Serviços/hosts críticos - Aplicações	17	81	98	-
Servidores de virtualização	2	4	6	Hyper-V e VMWare
Servidores WEB	30	78	108	IIS, Apache, NGINX
Servidores de aplicação	27	81	108	Wildfly, Jboss, IIS Websphere, Tomcat, PHP e .NET
Switches Core	2	2	4	HP, Enterasys, Extreme, Cisco, 3Com
Switches de Borda	46	41	87	
Switches Fibre Channel	4	2	6	-
LUNs	144	17	161	-
CFIS/NFS	7	20	27	-
Discos de storage	168 (NetApp)	312	480	-
Storages	2 (NetApp e Huawei full-ssd nvme)	2 (Netapp e EMC)	4	NETAPP, HUAWEI, EMC
Switches Core e Switches SAN	2	4	6	Enterasys e Cisco C9500
Controladoras e Aps WI-FI	33	51	84	Huawei e Enterasys
Switches com velocidade superior a 1gbps	46	45	91	HP, 3com, Enterasys
VLANs	92	51	143	-
Roteadores	2	0	2	CISCO
Links com a internet	1	1	2	SERPRO
Links WAN	2	2	4	SERPRO
Usuários com proxy e filtro de conteúdo	435	todos os usuários conectados na rede passam pelo filtro de conteúdo do firewall para acessarem a internet	1200	FSSO
Licenças endpoint	1	Todas as estações de trabalho utilizam o Endpoint nativo do Windows 10 gerenciados pelo Microsoft Endpoint Configuration Manager	1200	Windows Enterprise Type GVLK
Equipamentos de backup	1	2	3	Appliance NetBackup 5230 (com defeito), TapeLibrary Tandberg T40 (com defeito)
Softwares de backup	1	1	2	NetBackup V. 7.6.0.3, Bacula Opensource
Hardwares de segurança da informação	7	11	19	Macfee, Palo Alto, Fireeye, F5, Enterasys fortigate, fortianalyzer, fortimanager, IPS, Nessus, corero
Fitoteca	1	2	3	Quantum Scalar i500, TapeLibrary Tandberg T40 (com defeito)
Sistema de gerenciamento de infraestrutura de TI	2	1	3	IMC e Zabbix, SCCM
Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI	1	1	2	OTRS e CITSmart
Sistema de controle de código malicioso	3	2	5	Macfee, Fortigate, Antispam, ScrollOut e Fireeye
Sistemas WEB em produção	133	131	264	Java, ASP, PHP, .net, Python e Wordpress
Sistemas Gerenciadores de Banco de	75	22	97	SQL Server, PostreSQL, MySQL, Percona e Mongo DB

Dados				
Soluções de BI	1	0	1	QlikSense
Sistemas Operacionais (versões distintas)	1	10	11	Windows 10 Enterprise, MacOS, Server 2003, 2008, 2016, 2019, Oracle Linux, CentOS, Debian, Ubuntu
(terabytes) dos equipamentos de storage	443 (huawei)/227 (netapp) brutos	112 líquido	-	Huawei dorado, NetApp FAS8020, Netapp 3320

TABELA 30 - Parque Tecnológico do MTur

ANEXO G - SISTEMAS

69. SISTEMAS RELACIONADOS À TEMÁTICA TURISMO E SISTEMAS DE ÁREA MEIO:

69.1. A TABELA 31 contém a relação de sistemas atualmente existentes sob a hospedagem da infraestrutura de TIC do CONTRATANTE, em especial quanto à temática Turismo. A lista não é exaustiva e pode ser modificada a qualquer momento, bem como suas características, como a criticidade por exemplo.

MODALIDADE	NOME	SISTEMA CRÍTICO? (SIM/NÃO)
Portal	Intranet - Mtur	Sim
Sistema Web	SISAGM	Sim
Sistema Web	Plataforma QlikSense	Sim
Portal	Dados e Fatos	Sim
Sistema Web	SEI - Sistema Eletrônico de Informações	Sim
Sistema Web	CITSMART - ITSM	Sim
Sistema Web	SIACOR - Sistema de Acompanhamento de Contratos de Repasse	Sim
Sistema Web	Sistema de Autenticação - Sica	Sim
Aplicativo Móvel	Aplicativo Turismo Acessível	Sim
Sistema Web	Sistema Cadastur 3.0	Sim
Sistema Web	Sistema Nacional de Registro de Hóspedes	Sim
Sistema Web	Plataforma de Engajamento e Aprendizagem	Sim
Sistema Web	Guia Turismo Acessível	Sim
Sistema Web	Gespro	Sim
Sistema Web	Sistema Prodetur + Turismo	Sim
Sistema Web	Selo Turismo Responsável	Sim
Portal	Portal de Investimentos - Landing Page	Sim
Sistema Web	Portal de Investimentos	Sim
Portal	Portal Turismo	Não
Sistema Web	ADS China	Não
Sistema Web	Sistema de Controle de Demandas Externas - SCDE	Não
Sistema Web	Cerimonial	Não
Sistema Web	Agenda Competitiva - GM	Não
Sistema Web	Radar Executivo - GM	Não
Sistema Web	Sistema de Acompanhamento da Agenda Legislativa - SisAAL	Não
Portal	Dados Abertos	Não
Sistema Web	Base de Dados - Saiku	Não
Sistema Web	Monitoramento de Desempenho	Não
Sistema Web	Redmine CGTI - Gerenciamento de Projetos	Não
Sistema Web	Sistema de Repasse	Não
Sistema Web	Sistema de Apoio aos Colegiados - SAC	Não
Sistema Web	GDPGPE/GDACE	Não
Sistema Web	Sistema de Monitoramento e Acomp. De Acordo	Não
Sistema Web	Plano Nacional de Turismo	Não
Sistema Web	Portal de Competencias	Não
Sistema Web	Radar Executivo - SE	Não
Sistema Web	Sistema de Reunião - SE	Não
Sistema Web	Sica - Sistema de Cadastro de Usuários na Rede	Não
Sistema Web	Email Marketing - Mensagens	Não
Sistema Web	Sistema de Visitantes	Não
Sistema Web	Código de Conduta - CESI	Não
Sistema Web	Fiscon	Não
Sistema Web	Premio Nacional do Turismo - PNT	Não
Sistema Web	Turismo com Musica	Não
Portal	Amazonia Legal	Não
Sistema Web	Biblioteca Rimt	Não
Portal	Ferías é no Brasil	Não
Portal	Parques Nacionais	Não
Portal	Rio Muito Maneiro	Não
Sistema Web	Sistema de Controle de Propostas e Convenios - SISEM	Não

Sistema Web	Agenda de Eventos - Turismo	Não
Portal	Viaje Legal	Não
Portal	Viaje Pro Sul	Não
Portal	Programa de Regionalização do Turismo	Não
Sistema Web	Projeto da Oferta Turística - InvTur	Não
Sistema Web	Mapa do Turismo	Não
Sistema Web	PGTur	Não

TABELA 31 - Sistemas do Turismo

70. SISTEMAS RELACIONADOS À TEMÁTICA CULTURA:

70.1. A TABELA 32 contém a relação de sistemas atualmente existentes sob a hospedagem da infraestrutura de TIC do CONTRATANTE, em especial quanto à temática Cultura. A lista não é exaustiva e pode ser modificada a qualquer momento, bem como suas características, como a criticidade por exemplo.

SISTEMAS DA TEMÁTICA CULTURA:		
MODALIDADE	NOME	SISTEMA CRÍTICO? (SIM/NÃO)
Portal	Portal SNC - Sistema Nacional de Cultura	Sim
Portal	Portal VERSALIC	Sim
Sistema	MAPAS DAS BIBLIOTECAS	Sim
Sistema	CULTURA VIVA	Sim
Sistema	E-PRAÇAS	Sim
Sistema	ID	Sim
Sistema	Sistema de Gestão Koha	Sim
Sistema	Rouanet	Sim
Sistema	MAPAS	Sim
Sistema	SALIC	Sim
Sistema	SNC	Sim
Sistema	VALE CULTURA	Sim
Sistema	VER SNC	Sim
Portal	CNPC	Sim
Portal	Portal Wordpress Alpha	Não
Portal	PNLL	Não
Portal	Portal CNPC Arquitetura e Urbanismo	Não
Portal	Portal CNPC Arquivos	Não
Portal	Portal CNPC Arte Digital	Não
Portal	Portal CNPC Artesanato	Não
Portal	Portal CNPC Artes Visuas	Não
Portal	Portal Wordpress Atlas Econômico da Cultura	Não
Portal	Portal Wordpress Secretaria Especial da Cultura	Não
Portal	Portal CNPC Circo	Não
Portal	Portal CNPC	Não
Portal	Portal CNPC Comissoes e GTS	Não
Portal	Portal Cultura	Não
Portal	Portal CNPC Cultura dos Povos Indigenas	Não
Portal	Portal CNPC Cultura Afro Brasileira	Não
Portal	Portal CNPC Culturas Populares	Não
Portal	Cultura Viva – Rede de Incentivo e Disseminação de Iniciativas Culturais	Não
Portal	Portal CNPC Danca	Não
Portal	Portal CNPC Design	Não
Portal	Portal CNPC Escola de Debates	Não
Portal	Estação Cidadania	Não
Portal	Portal Iber Cultura Viva	Não
Portal	Portal CNPC Literatura Livro e Leitura	Não
Portal	Portal CNPC Moda	Não
Portal	Portal CNPC Museus	Não
Portal	Portal CNPC Musica	Não
Portal	Portal CNPC Musica Erudita	Não
Portal	Portal CNPC Musica Popular	Não
Portal	Estação Cidadania	Não
Portal	Portal CNPC Patrimonio iMaterial	Não
Portal	Portal CNPC Patrimonio Material	Não
Portal	Portal Wordpress Plano Dados	Não
Portal	Portal CNPC Plenário	Não
Portal	Portal Wordpress Plano Nacional de Cultura	Não
Portal	Consulta pública de criação das metas do PNC (2011)	Não

Portal	Estação Cidadania	Não
Portal	Portal Revista	Não
Portal	Portal SEINFRA	Não
Portal	Portal Wordpress SNBP	Não
Portal	SNBP – Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas	Não
Portal	Portal SNBP Wiki	Não
Portal	Portal CNPC Teatro	Não
Sistema	API SALIC	Não
Sistema	ATLAS-OBEC	Não
Sistema	BDB	Não
Sistema	Dados	Não
Sistema	Mapa nas Nuvens – DF	Não
Sistema	Nuvem	Não
Sistema	Programadora Brasil	Não
Sistema	PROLER	Não
Sistema	SPCULTURA	Não
Sistema	VOTA CULTURA	Não
Sistema	VOTA CULTURA NEW	Não
Sistema	Arches Lib	Não

TABELA 32 - Sistemas da Cultura

ANEXO H - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO

O Ministério do Turismo, sediado em Esplanada dos Ministérios, Bloco U, segundo e terceiro andar, CNPJ n.º 08.457.283/0002-08 doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <nome da empresa>, sediada em <endereço da empresa>, CNPJ n.º <CNPJ da empresa>, doravante denominada CONTRATADA;

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

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

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

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

Cláusula Primeira – DO OBJETO:

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

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES:

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

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

INFORMAÇÃO SIGILOSA: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado;

CONTRATO PRINCIPAL: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

Cláusula Terceira – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA :

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

Cláusula Quarta – DOS LIMITES DO SIGILO:

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

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

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

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

Cláusula Quinta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES:

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

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

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

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

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE;

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO;

I – Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes;

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

Cláusula Sexta – DA VIGÊNCIA:

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

Cláusula Sétima – DAS PENALIDADES:

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da [Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993](#).

Cláusula Oitava – DISPOSIÇÕES GERAIS:

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL;

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade;

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidos.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL;

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Nona – DO FORO:

A CONTRATANTE elege o foro de Brasília onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

ANEXO I - MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA:

1 – Identificação			
Contrato nº:	Inserir número do contrato		
Objeto:	Inserir a descrição do objeto do contrato		
Contratante:	Ministério do Turismo		
Gestor do Contrato:	Nome do gestor	Matrícula:	
Contratada:	Nome da empresa contratada	CNPJ:	
Preposto da contratada:	Nome do preposto	CPF:	
2 – Termo de Ciência			
Por este instrumento, os funcionários listados abaixo declaram ter ciência do teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e das normas de segurança vigentes no Ministério do Turismo.			
3 – Ciência			
CONTRATADA			
Funcionários			
Nome Matrícula nº. xxxxx		Nome Matrícula nº. xxxxx	
Nome Matrícula nº. xxxxx		Nome Matrícula nº. xxxxx	
Nome Matrícula nº. xxxxx		Nome Matrícula nº. xxxxx	
Nome Matrícula nº. xxxxx		Nome Matrícula nº. xxxxx	

TABELA 33 - Modelo de Termo de Ciência

ANEXO J - DECLARAÇÃO DE VISTORIA

DECLARO, para fins de participação no Pregão Eletrônico SRP nº ____/____ do Ministério do Turismo, que eu, _____, representante legal/responsável da empresa _____ CNPJ nº _____, tomei conhecimento das informações necessárias à execução de seu objeto, e que vistoriei a seguinte localidade para prestação dos serviços propostos:

Marcar apenas 01 (um) - deve ser apresentada 1 (uma) declaração por localidade

() Bloco U - Esplanada dos Ministérios - Brasília/DF

() Bloco B - Esplanada dos Ministérios - Brasília/DF

() Venâncio Shopping 9º andar - SCS Quadra 8 Asa Sul - Brasília/DF

() Biblioteca Demonstrativa do Brasil Maria da Conceição Moreira Salles - 506/507 Asa Sul - Brasília/DF

() Centro Técnico Audiovisual - Av. Brasil, 2482 - Benfica - Rio de Janeiro/RJ

_____(Cidade)/_____(UF), ____ de _____ de _____.

Carimbo e assinatura do responsável/representante da Empresa
(Nome, cargo, CPF)

Assinatura do responsável do Ministério do Turismo

ANEXO K - DECLARAÇÃO DE RECUSA DE VISTORIA

DECLARO, para fins de participação no Pregão Eletrônico SRP nº ____/____ do Ministério do Turismo, que eu, _____, representante legal/responsável da empresa _____ CNPJ nº _____, OPEI POR NÃO REALIZAR a vistoria na(s) seguinte(s) localidade(s), tendo ciência que a empresa não poderá alegar em qualquer fase da licitação ou vigência da relação contratual que não realizará os serviços em conformidade com a qualidade e requisitos exigidos:

Poderá ser marcada todas as localidades não vistoriadas

- () Bloco U - Esplanada dos Ministérios - Brasília/DF
 () Bloco B - Esplanada dos Ministérios - Brasília/DF
 () Venâncio Shopping 9º andar - SCS Quadra 8 Asa Sul - Brasília/DF
 () Biblioteca Demonstrativa do Brasil Maria da Conceição Moreira Salles - 506/507 Asa Sul - Brasília/DF
 () Centro Técnico Audiovisual - Av. Brasil, 2482 - Benfica - Rio de Janeiro/RJ

_____(Cidade)/____(UF), ____ de _____ de _____.

Carimbo e assinatura do responsável/representante da Empresa
 (Nome, cargo, CPF)

ANEXO L - CATÁLOGO DE SERVIÇOS:

Nos critérios de definição de prioridades de chamados será utilizada a TABELA prevista no subitem 11.16.3 da [Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021](#) que trata das severidades dos chamados considerando o binômio criticidade/disponibilidade. Desta forma o SLA atualmente praticado poderá ser revisto pela CONTRATANTE, em comum acordo com a CONTRATADA, considerando as definições da [Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021](#).

O catálogo de serviços ilustrado no quadro à seguir, retrata o rol de serviços catalogados quando da elaboração do Termo de Referência, porém o registro de novos serviços e a atualização daqueles já registrados ocorrerá mensalmente uma vez que a manutenção do catálogo de serviços trata-se de atividade de rotina para a CONTRATADA em alinhamento às orientações da CONTRATANTE.

O catálogo poderá também ser revisado a pedido da CONTRATADA ou CONTRATANTE com a aprovação deste último. A execução dos serviços também pode acontecer em qualquer nível de atendimento, desde que mantido o SLA. As atividades necessárias para a execução dos serviços, bem como os respectivos níveis de acordo de serviço, deverão estar configurados na ferramenta de ITSM sem custos para a CONTRATANTE. Para todos os serviços, caso a requisição, incidente ou problema necessite acionamento de equipe terceira da CONTRATANTE, a abertura de chamado deverá ser feita pela CONTRATADA com ciência da CONTRATANTE.

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

PORTFÓLIO	TIPO (REQ/INC)	SERVIÇO	ATIVIDADE	SLA	GRUPO EXECUTOR
Serviços COGEP	Requisição	Controle de frequência de servidores/estagiários - SISREF	Ajustes em frequências homologadas	Requisição - Média 08 horas	CAFU
Serviços COGEP	Requisição	Controle de frequência de servidores/estagiários - SISREF	Ajustes em frequências não - homologadas	Requisição - Média 08 horas	CAFU
Serviços COGEP	Requisição	Controle de frequência de servidores/estagiários - SISREF	Atestado de um dia ou mais (médico/odontológico)	Requisição - Média 08 horas	CAFU
Serviços COGEP	Requisição	Controle de frequência de servidores/estagiários - SISREF	Dilação de prazo para homologação	Requisição - Média 08 horas	CAFU
Serviços COGEP	Requisição	Controle de frequência de servidores/estagiários - SISREF	Horas Extras *Horas comuns ao longo do mês (código 33333)*Banco de Horas - Autorização de acúmulo (código 00362)*Banco de horas - Autorização de Usufruto (código 00356)*Recesso de fim de ano	Requisição - Média 08 horas	CAFU
Serviços COGEP	Requisição	Controle de frequência de servidores/estagiários - SISREF	Inclusão de chefia substituta no SISREF	Requisição - Média 08 horas	COGEP
Serviços COGEP	Requisição	Controle de frequência de servidores/estagiários - SISREF	Inserir Atestado de Comparecimento	Requisição - Média 08 horas	CAFU
Serviços COGEP	Requisição	Controle de frequência de servidores/estagiários - SISREF	Movimentação/Alteração de lotação de servidor	Requisição - Média 08 horas	CAFU
Serviços COGEP	Requisição	Controle de frequência de servidores/estagiários - SISREF	Reiniciar senha de acesso	Requisição - Média 08 horas	COGEP
Serviços COGEP	Requisição	Controle de frequência de servidores/estagiários - SISREF	Renovação de Período de Substituição (para casos de vacância)	Requisição - Média 08 horas	COGEP
Serviços SPOA	Requisição	Administração de Material e Patrimônio	Cadastramento no sistema Almoxarifado Virtual	Requisição - Baixa 48 horas	CAMP
Serviços SPOA	Requisição	Administração de Material e Patrimônio	Empréstimos de Notebooks	Requisição - Baixa 48 horas	CAMP
Serviços SPOA	Requisição	Administração de Material e Patrimônio	Movimentação de Bens Móveis	Requisição - Baixa 48 horas	CAMP
Serviços SPOA	Requisição	Arquivo Central	Digitalização	Requisição - Baixa 80 horas	Arquivo Central
Serviços SPOA	Requisição	Serviços de Infraestrutura e Manutenção Predial	Alteração de Layout	Requisição - Baixa 48 horas	CINF
Serviços SPOA	Requisição	Serviços de Infraestrutura e Manutenção Predial	Ar-Condicionado	Requisição - Baixa 24 horas	SPOA
Serviços SPOA	Requisição	Serviços de Infraestrutura e Manutenção Predial	Ar-Condicionado	Requisição - Baixa 48 horas	SPOA
Serviços SPOA	Requisição	Serviços de Infraestrutura e Manutenção Predial	Cartão de Acesso Bloco B	Requisição - Baixa 48 horas	SPOA
Serviços SPOA	Requisição	Serviços de Infraestrutura e Manutenção Predial	Cartão de Acesso Bloco B	Requisição - Baixa 4 dias	SPOA
Serviços SPOA	Requisição	Serviços de Infraestrutura e Manutenção Predial	Elétrica	Requisição - Baixa 24 horas	SPOA
Serviços SPOA	Requisição	Serviços de Infraestrutura e Manutenção Predial	Elétrica	Requisição - Baixa 2 dias	SPOA
Serviços SPOA	Requisição	Serviços de Infraestrutura e Manutenção Predial	Hidrossanitário	Requisição - Alta 4 horas	SPOA

Serviços SPOA	Requisição	Serviços de Infraestrutura e Manutenção Predial	Hidrossanitário	Requisição - Baixa 24 horas	SPOA
Serviços SPOA	Requisição	Serviços de Infraestrutura e Manutenção Predial	Rede Lógica	Requisição - Baixa 72 horas	SPOA
Serviços SPOA	Requisição	Serviços de Infraestrutura e Manutenção Predial	Reparos	Requisição - Baixa 24 horas	SPOA
Serviços SPOA	Requisição	Serviços de Infraestrutura e Manutenção Predial	Solicitação de Acesso aos Prédios do Mtur	Requisição - Baixa 24 horas	SPOA
Serviços SPOA	Requisição	Serviços de Infraestrutura e Manutenção Predial	Solicitação de Acesso aos Prédios do Mtur	Requisição - Baixa 2 dias	SPOA
Serviços SPOA	Requisição	Serviços Gerais	Cartão de Visita	Requisição - Baixa 72 horas	CSG
Serviços SPOA	Requisição	Serviços Gerais	Cobertura de Terceirizados	Requisição - Baixa 48 horas	CSG
Serviços SPOA	Requisição	Serviços Gerais	Devolução/Substituição de terceirizados	Requisição - Baixa 5 dias	CSG
Serviços SPOA	Requisição	Serviços Gerais	Serviço de Limpeza	Requisição - Baixa 24 horas	CSG
Serviços SPOA	Requisição	Serviços Gerais	Serviços de Copeiragem	Requisição - Baixa 48 horas	CSG
Serviços SPOA	Requisição	Serviços Gerais	Telefonia	Requisição - Baixa 24 horas	CSG
Serviços SPOA	Requisição	Serviços Gerais	Transporte	Requisição - Baixa 24 horas	CSG
Serviços SPOA	Requisição	Serviços Gerais	Transporte Interno	Requisição - Baixa 48 horas	CSG
Serviços STII	Requisição	01 - SEI	01 - Cadastro no SEI	Requisição - Baixa 20 horas	Executores CDOC
Serviços STII	Requisição	01 - SEI	01 - Cadastro no SEI	Requisição - Média 08 horas	Executores CDOC
Serviços STII	Requisição	01 - SEI	02 - Formulários do SEI	Requisição - Baixa 20 horas	Executores STII
Serviços STII	Requisição	01 - SEI	02 - Formulários do SEI	Requisição - Média 08 horas	Executores CDOC
Serviços STII	Requisição	01 - SEI	03 - Acesso externo no SEI	Requisição - Média 08 horas	Executores STII
Serviços STII	Requisição	01 - SEI	03 - Acesso externo no SEI	Requisição - Média 08 horas	Executores CDOC
Serviços STII	Requisição	01 - SEI	04 - Outras solicitações SEI	Requisição - Baixa 36 horas	Executores STII
Serviços STII	Requisição	01 - SEI	04 - Outras solicitações SEI	Requisição - Média 08 horas	Executores CDOC
Serviços STII	Incidente	01 - SEI	05 - Indisponibilidade SEI	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Aplicações Web
Serviços STII	Requisição	02 - Microsoft Teams	Criar equipe	Requisição - Média 08 horas	CIT - Sistemas Operacionais
Serviços STII	Requisição	02 - Microsoft Teams	Suporte ao Teams	Requisição - Média 08 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Requisição	03 - Softwares e Aplicativos	07 - Instalação de Token	Requisição - Média 08 horas	CIT - 1º Nível
Serviços STII	Incidente	03 - Softwares e Aplicativos	09 - Problemas de softwares e aplicativos	Incidente - Alta 02 horas	CIT - 1º Nível
Serviços STII	Requisição	03 - Softwares e Aplicativos	10 - Instalar e configurar plugin de banco	Requisição - Média 08 horas	CIT - 1º Nível
Serviços STII	Requisição	03 - Softwares e Aplicativos	13 - Instalar/Atualizar/Desinstalar software - Automação	Requisição - Média 08 horas	CIT - 1º Nível
Serviços STII	Requisição	04 - Computadores e Periféricos	01 - Configurações do computador	Requisição - Média 08 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Requisição	04 - Computadores e Periféricos	02 - Manutenção de computador e/ou periféricos	Requisição - Média 08 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Requisição	04 - Computadores e Periféricos	03 - Remanejamento de estação trabalho (INATIVO)	Requisição - Média 08 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Requisição	04 - Computadores e Periféricos	04 - Outras dúvidas e solicitações de computador e periféricos	Requisição - Média 08 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Requisição	04 - Computadores e Periféricos	05 - Instalar estação de trabalho e periféricos	Requisição - Média 08 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Requisição	04 - Computadores e Periféricos	06 - Instalar / remanejar projetor e notebook	Requisição - Média 08 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Requisição	04 - Computadores e Periféricos	08 - Detectar/Diagnosticar falhas em periféricos	Requisição - Média 08 horas	CIT - 1º Nível
Serviços STII	Incidente	04 - Computadores e Periféricos	08 - Problemas nos periféricos	Incidente - Alta 02 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Incidente	04 - Computadores e Periféricos	09 - Lentidão do computador	Incidente - Alta 02 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Incidente	04 - Computadores e Periféricos	10 - Problemas e indisponibilidade de computadores	Incidente - Alta 02 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Requisição	05 - E-mail e outlook	01 - Importação E-mail Cidadania	Requisição - Média 08 horas	CIT - Mensageria
Serviços STII	Requisição	05 - E-mail e outlook	02 - Criar/Alterar e-mail	Requisição - Média 08 horas	CIT - 1º Nível
Serviços STII	Requisição	05 - E-mail e outlook	02 - Desativar e-mail	Requisição - Alta 04 horas	CIT - 1º Nível
Serviços STII	Requisição	05 - E-mail e outlook	03 - Criar/alterar caixa de e-mail corporativa	Requisição - Média 08 horas	CIT - 1º Nível
Serviços STII	Requisição	05 - E-mail e outlook	04 - Ativar reunião do Teams no outlook	Requisição - Média 08 horas	CIT - 1º Nível
Serviços STII	Requisição	05 - E-mail e outlook	04 - Excluir caixa de e-mail corporativa	Requisição - Média 08 horas	CIT - 1º Nível

Serviços STII	Requisição	05 - E-mail e outlook	04 - Solicitar backup de E-mail	Requisição - Média 08 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Requisição	05 - E-mail e outlook	05 - Configurar e-mail em celular e tablet	Requisição - Média 08 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Requisição	05 - E-mail e outlook	05 - Restaurar e-mails	Requisição - Alta 04 horas	CIT - Backup
Serviços STII	Requisição	05 - E-mail e outlook	06 - Aumentar limite da caixa de e-mail	Requisição - Alta 04 horas	CIT - Mensageria
Serviços STII	Requisição	05 - E-mail e outlook	06 - Configurar e-mail no OUTLOOK	Requisição - Média 08 horas	CIT - 1º Nível
Serviços STII	Requisição	05 - E-mail e outlook	08 - Bloquear/Liberar e-mail categorizado como spam ou malware	Requisição - Alta 04 horas	CIT - Mensageria
Serviços STII	Requisição	05 - E-mail e outlook	09 - Conceder/Revogar acesso a agenda de caixa corporativa	Requisição - Alta 04 horas	CIT - 1º Nível
Serviços STII	Requisição	05 - E-mail e outlook	11 - Conceder/Revogar acesso ao skype for business	Requisição - Média 08 horas	CIT - 1º Nível
Serviços STII	Requisição	05 - E-mail e outlook	12 - Configurar redirecionamento no e-mail	Requisição - Média 08 horas	CIT - Mensageria
Serviços STII	Requisição	05 - E-mail e outlook	13 - Incluir/Excluir contato da caixa corporativa	Requisição - Alta 04 horas	CIT - 1º Nível
Serviços STII	Requisição	05 - E-mail e outlook	14 - Incluir/Excluir contato do grupo de distribuição	Requisição - Alta 04 horas	CIT - 1º Nível
Serviços STII	Requisição	05 - E-mail e outlook	15 - Liberar permissão de envio para lista global	Requisição - Alta 04 horas	CIT - Mensageria
Serviços STII	Requisição	05 - E-mail e outlook	16 - Verificar capacidade de caixa corporativa	Requisição - Alta 04 horas	CIT - 1º Nível
Serviços STII	Requisição	05 - E-mail e outlook	17 - Dúvidas correio/e-mail	Requisição - Média 08 horas	CIT - 1º Nível
Serviços STII	Requisição	05 - E-mail e outlook	18 - Compartilhar calendário/agenda	Requisição - Média 08 horas	CIT - 1º Nível
Serviços STII	Requisição	05 - E-mail e outlook	20 - Criar/alterar lista de distribuição	Requisição - Média 08 horas	CIT - 1º Nível
Serviços STII	Incidente	05 - E-mail e outlook	20 - Denunciar spam ou malware	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Mensageria
Serviços STII	Requisição	05 - E-mail e outlook	21 - Ativar licenciamento Office 365	Requisição - Baixa 20 horas	CIT - Sistemas Operacionais
Serviços STII	Requisição	05 - E-mail e outlook	21 - Ativar licenciamento Office 365	Requisição - Média 08 horas	CIT - Sistemas Operacionais
Serviços STII	Incidente	05 - E-mail e outlook	21 - Indisponibilidade de e-mail	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Mensageria
Serviços STII	Requisição	06 - Usuários e acesso à rede	01 - Criar login no AD	Requisição - Média 08 horas	CIT - 1º Nível
Serviços STII	Requisição	06 - Usuários e acesso à rede	02 - Desbloquear a senha de usuário	Requisição - Alta 04 horas	CIT - 1º Nível
Serviços STII	Requisição	06 - Usuários e acesso à rede	03 - Resetar senha de login	Requisição - Alta 04 horas	CIT - 1º Nível
Serviços STII	Requisição	06 - Usuários e acesso à rede	05 - Alterar dados de usuário no AD	Requisição - Alta 04 horas	CIT - 1º Nível
Serviços STII	Requisição	06 - Usuários e acesso à rede	06 - Desativar login do AD	Requisição - Alta 04 horas	CIT - 1º Nível
Serviços STII	Requisição	06 - Usuários e acesso à rede	07 - Solicitar backup de perfil do usuário	Requisição - Média 08 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Requisição	06 - Usuários e acesso à rede	08 - Criar pasta de rede	Requisição - Média 08 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Requisição	06 - Usuários e acesso à rede	09 - Solicitar/revogar acesso à pasta de rede	Requisição - Alta 04 horas	CIT - 1º Nível
Serviços STII	Requisição	06 - Usuários e acesso à rede	11 - Criar grupo de segurança no AD	Requisição - Média 08 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Requisição	06 - Usuários e acesso à rede	12 - Configurar grupos de usuário	Requisição - Média 08 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Requisição	06 - Usuários e acesso à rede	13 - Mapear Scanner	Requisição - Alta 04 horas	CIT - 1º Nível
Serviços STII	Requisição	06 - Usuários e acesso à rede	15 - Outras solicitações sobre usuários e rede	Requisição - Alta 04 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Requisição	06 - Usuários e acesso à rede	17 - Criar login no AD - Automação	Requisição - Média 08 horas	CIT - 1º Nível
Serviços STII	Requisição	06 - Usuários e acesso à rede	18 - Resetar senha de login - Automação	Requisição - Média 08 horas	CIT - 1º Nível
Serviços STII	Requisição	06 - Usuários e acesso à rede	19 - Alterar dados de usuário no AD - Automação	Requisição - Média 08 horas	CIT - 1º Nível
Serviços STII	Requisição	06 - Usuários e acesso à rede	20 - Desativar login do AD - Automação	Requisição - Média 08 horas	CIT - 1º Nível
Serviços STII	Requisição	06 - Usuários e acesso à rede	21 - Habilitar login do AD - Automação	Requisição - Média 08 horas	CIT - 1º Nível
Serviços STII	Requisição	06 - Usuários e acesso à rede	22 - Solicitar/revogar acesso à pasta de rede - Automação	Requisição - Média 08 horas	CIT - 1º Nível
Serviços STII	Requisição	07 - Impressoras	01 - Conceder/Revogar acesso de usuário à uma impressora	Requisição - Média 08 horas	CIT - 1º Nível
Serviços STII	Requisição	07 - Impressoras	02 - Configuração de impressora	Requisição - Alta 04 horas	CIT - 1º Nível
Serviços STII	Requisição	07 - Impressoras	03 - Instalação, remanejamento e substituição de impressora	Requisição - Média 08 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Requisição	07 - Impressoras	04 - Suprimento para impressora	Requisição - Alta 04 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Requisição	07 - Impressoras	05 - Configurar impressora no servidor de impressão	Requisição - Média 08 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Requisição	07 - Impressoras	05 - Configurar Scanner na rede	Requisição - Alta 04 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Requisição	07 - Impressoras	06 - Outras solicitações sobre impressoras	Requisição - Média 08 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Incidente	07 - Impressoras	07 - Problema ou Indisponibilidade de impressora	Incidente - Alta 02 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Requisição	08 - Telefonia	01 - Configurar o telefone	Requisição - Média 08 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Requisição	08 - Telefonia	02 - Bloquear um número indesejado	Requisição - Média 08 horas	CIT - Telefonia
Serviços STII	Requisição	08 - Telefonia	04 - Manutenção de aparelho Telefônico	Requisição - Média 08 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Requisição	08 - Telefonia	05 - Remanejamento de local	Requisição - Média 08 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Requisição	08 - Telefonia	07 - Configurações de ramais	Requisição - Média 08 horas	CIT - Telefonia
Serviços STII	Requisição	08 - Telefonia	08 - Criar/Remover ramal	Requisição - Média 08 horas	CIT - Telefonia
Serviços STII	Requisição	08 - Telefonia	09 - Criar grupo de captura	Requisição - Alta 04 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Requisição	08 - Telefonia	10 - Alterar grupo de captura	Requisição - Alta 04 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Incidente	08 - Telefonia	10 - Problemas e indisponibilidade de telefonia	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Telefonia

Serviços STII	Requisição	08 - Telefonia	11 - Ativar/desativar desvio/redirecionamento	Requisição - Alta 04 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Requisição	08 - Telefonia	12 - Ativar função chefe secretaria	Requisição - Alta 04 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Requisição	08 - Telefonia	13 - Alterar nome do ramal	Requisição - Alta 04 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Requisição	08 - Telefonia	14 - Outras solicitações de telefonia	Requisição - Média 08 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Requisição	09 - Acesso WI-FI	1 - Acesso de visitantes	Requisição - Média 08 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Requisição	09 - Acesso WI-FI	2 - Acesso e configurações para usuário interno	Requisição - Média 08 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Requisição	09 - Acesso WI-FI	3 - Configurações de smartphones, tablets e notebooks	Requisição - Média 08 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Requisição	09 - Acesso WI-FI	4 - Outras solicitações WI-FI	Requisição - Média 08 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Incidente	09 - Acesso WI-FI	5 - Problemas e indisponibilidade do WI-FI	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Redes
Serviços STII	Requisição	10 - Acesso à internet	01 - Conceder acesso a site bloqueado	Requisição - Média 08 horas	CIT - Segurança
Serviços STII	Incidente	10 - Acesso à internet	02 - Sem Internet ou muito lenta	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Redes
Serviços STII	Requisição	10 - Acesso à internet	03 - Outras solicitações Internet	Requisição - Média 08 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Incidente	10 - Acesso à internet	04 - Indisponibilidade ou problemas com internet	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Redes
Serviços STII	Requisição	10 - Acesso à internet	04 - Indisponibilidade ou problemas com internet	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Redes
Serviços STII	Requisição	11 - Suporte Sistemas (Infraestrutura)	12 - Realizar deploy	Requisição - Alta 04 horas	CIT - Aplicações Web
Serviços STII	Requisição	11 - Suporte Sistemas (Infraestrutura)	13 - Coletar logs em servidor de aplicação	Requisição - Média 08 horas	CIT - Aplicações Web
Serviços STII	Requisição	11 - Suporte Sistemas (Infraestrutura)	14 - Criar ambiente	Requisição - Média 08 horas	CIT - Aplicações Web
Serviços STII	Requisição	11 - Suporte Sistemas (Infraestrutura)	15 - Criar/Excluir certificado digital SSL	Requisição - Média 08 horas	CIT - Aplicações Web
Serviços STII	Requisição	11 - Suporte Sistemas (Infraestrutura)	16 - Criar/desativar URL	Requisição - Alta 04 horas	CIT - Aplicações Web
Serviços STII	Requisição	11 - Suporte Sistemas (Infraestrutura)	17 - Gerar relatórios	Requisição - Média 08 horas	CIT - Aplicações Web
Serviços STII	Requisição	11 - Suporte Sistemas (Infraestrutura)	18 - Inserir certificado digital SSL em aplicação	Requisição - Alta 04 horas	CIT - Aplicações Web
Serviços STII	Requisição	11 - Suporte Sistemas (Infraestrutura)	19 - Alterar configurações de ambiente para aplicações web	Requisição - Média 08 horas	CIT - Aplicações Web
Serviços STII	Requisição	11 - Suporte Sistemas (Infraestrutura)	20 - Realizar análise de falha	Requisição - Média 08 horas	CIT - Aplicações Web
Serviços STII	Requisição	11 - Suporte Sistemas (Infraestrutura)	21 - Reiniciar serviço de aplicação	Requisição - Alta 04 horas	CIT - Aplicações Web
Serviços STII	Requisição	11 - Suporte Sistemas (Infraestrutura)	22 - Renovar certificado digital SSL	Requisição - Média 08 horas	CIT - Aplicações Web
Serviços STII	Requisição	11 - Suporte Sistemas (Infraestrutura)	23 - Criar,Excluir Job de Deploy	Requisição - Média 08 horas	CIT - Aplicações Web
Serviços STII	Incidente	11 - Suporte Sistemas (Infraestrutura)	23 - Erro em certificado digital	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Aplicações Web
Serviços STII	Requisição	11 - Suporte Sistemas (Infraestrutura)	24 - Criar,Excluir repositório de código de fonte	Requisição - Média 08 horas	CIT - Aplicações Web
Serviços STII	Incidente	11 - Suporte Sistemas (Infraestrutura)	24 - Lentidão em aplicação	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Aplicações Web
Serviços STII	Incidente	11 - Suporte Sistemas (Infraestrutura)	26 - Indisponibilidade de sites Mtur	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Aplicações Web
Serviços STII	Requisição	12 - Backup	01 - Restauração de arquivos	Requisição - Baixa 16 horas	CIT - Backup
Serviços STII	Requisição	12 - Backup	02 - Realizar backup	Requisição - Média 08 horas	CIT - Backup
Serviços STII	Requisição	12 - Backup	03 - Implementação de nova política de backup	Requisição - Média 08 horas	CIT - Backup
Serviços STII	Requisição	12 - Backup	04 - Outras solicitações de backup	Requisição - Média 08 horas	CIT - Backup
Serviços STII	Incidente	12 - Backup	05 - Problemas e indisponibilidade de backup	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Backup
Serviços STII	Requisição	13 - Banco de dados	01 - Alterar configurações de uma instância	Requisição - Média 08 horas	CIT - Banco de Dados
Serviços STII	Requisição	13 - Banco de dados	02 - Execução de scripts - Trigger, stored procedures e functions	Requisição - Média 08 horas	CIT - Banco de Dados
Serviços STII	Requisição	13 - Banco de dados	03 - Criar/alterar/excluir permissões de um usuário/role para um banco de dados	Requisição - Média 08 horas	CIT - Banco de Dados
Serviços STII	Requisição	13 - Banco de dados	04 - Restaurar um backup ou executar um script de dump de backup	Requisição - Média 08 horas	CIT - Banco de Dados

Serviços STII	Requisição	13 - Banco de dados	05 - Realizar a cópia de um banco de dados	Requisição - Média 08 horas	CIT - Banco de Dados
Serviços STII	Requisição	13 - Banco de dados	06 - Criar nova instância de um SGBD	Requisição - Média 08 horas	CIT - Banco de Dados
Serviços STII	Requisição	13 - Banco de dados	07 - Gerar relatório para uma instância de um SGBD ou banco de dados	Requisição - Baixa 16 horas	CIT - Banco de Dados
Serviços STII	Requisição	13 - Banco de dados	08 - Realizar levantamento de informações em banco de dados	Requisição - Média 08 horas	CIT - Banco de Dados
Serviços STII	Requisição	13 - Banco de dados	09 - Recuperação de um banco de dados	Requisição - Média 08 horas	CIT - Banco de Dados
Serviços STII	Requisição	13 - Banco de dados	10 - Remover um banco de dados	Requisição - Média 08 horas	CIT - Banco de Dados
Serviços STII	Requisição	13 - Banco de dados	11 - Outras solicitações de banco de dados	Requisição - Média 08 horas	CIT - Banco de Dados
Serviços STII	Incidente	13 - Banco de dados	12 - Problemas ou indisponibilidade de banco de dados	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Banco de Dados
Serviços STII	Requisição	14 - Virtualização	01 - Criação/exclusão de snapshot	Requisição - Média 08 horas	CIT - Virtualização
Serviços STII	Requisição	14 - Virtualização	02 - Criar servidor virtual	Requisição - Média 08 horas	CIT - Virtualização
Serviços STII	Requisição	14 - Virtualização	03 - Outras solicitações de virtualização	Requisição - Média 08 horas	CIT - Virtualização
Serviços STII	Requisição	15 - Redes	01 - Configurar APs	Requisição - Baixa 16 horas	CIT - Redes
Serviços STII	Requisição	15 - Redes	02 - Configuração de VLAN	Requisição - Média 08 horas	CIT - Redes
Serviços STII	Requisição	15 - Redes	03 - Configurar IP fixo	Requisição - Alta 04 horas	CIT - Redes
Serviços STII	Requisição	15 - Redes	04 - Permitir acesso de equipamentos na rede corporativa	Requisição - Alta 04 horas	CIT - Redes
Serviços STII	Requisição	15 - Redes	05 - Verificação e teste de equipamentos de TI	Requisição - Baixa 16 horas	CIT - Redes
Serviços STII	Requisição	15 - Redes	06 - Remoção de equipamentos de rede	Requisição - Baixa 16 horas	CIT - Redes
Serviços STII	Incidente	15 - Redes	07 - Ponto de rede sem comunicação	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Redes
Serviços STII	Incidente	15 - Redes	08 - Lentidão na rede	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Redes
Serviços STII	Incidente	15 - Redes	09 - Sem acesso à internet	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Redes
Serviços STII	Incidente	15 - Redes	10 - Conflito de IP	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Redes
Serviços STII	Requisição	15 - Redes	11 - Outras solicitações de redes	Requisição - Média 08 horas	CIT - Redes
Serviços STII	Incidente	15 - Redes	12 - Problemas e indisponibilidade de redes	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Redes
Serviços STII	Requisição	16 - Segurança	01 - Criar/Alterar/Excluir regras de firewall	Requisição - Média 08 horas	CIT - Segurança
Serviços STII	Requisição	16 - Segurança	02 - Conceder/Revogar acesso a VPN	Requisição - Alta 04 horas	CIT - Segurança
Serviços STII	Requisição	16 - Segurança	03 - Outras solicitações de segurança	Requisição - Baixa 16 horas	CIT - Segurança
Serviços STII	Incidente	16 - Segurança	04 - Problemas e indisponibilidade de segurança	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Segurança
Serviços STII	Requisição	17 - Sistemas operacionais	01 - Atualizar driver	Requisição - Baixa 16 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Requisição	17 - Sistemas operacionais	03 - Configurar CRON/Tarefa agendada	Requisição - Baixa 16 horas	CIT - Sistemas Operacionais
Serviços STII	Requisição	17 - Sistemas operacionais	04 - Configurar DNS externo	Requisição - Média 08 horas	CIT - Sistemas Operacionais
Serviços STII	Requisição	17 - Sistemas operacionais	05 - Configurar parâmetros no servidor	Requisição - Baixa 16 horas	CIT - Sistemas Operacionais
Serviços STII	Requisição	17 - Sistemas operacionais	06 - Criação / Manutenção de imagens de Sistema Operacional de Estações de Trabalho	Requisição - Média 08 horas	CIT - Sistemas Operacionais
Serviços STII	Requisição	17 - Sistemas operacionais	14 - Gerar inventários e relatórios estatísticos	Requisição - Média 08 horas	CIT - Sistemas Operacionais
Serviços STII	Requisição	17 - Sistemas operacionais	15 - Gerar relatório no servidor de arquivos	Requisição - Média 08 horas	CIT - Sistemas Operacionais
Serviços STII	Requisição	17 - Sistemas operacionais	16 - Criação/Alteração de política (GPO)	Requisição - Média 08 horas	CIT - Sistemas Operacionais
Serviços STII	Requisição	17 - Sistemas operacionais	20 - Realizar expansão de área em disco	Requisição - Baixa 16 horas	CIT - Sistemas Operacionais
Serviços STII	Incidente	17 - Sistemas operacionais	23 - Reportar incidente crítico em Sistemas Operacionais	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Sistemas Operacionais
Serviços STII	Requisição	18 - Storage	02 - Alterar configurações da controladora	Requisição - Média 08 horas	CIT - Storage
Serviços STII	Requisição	18 - Storage	03 - Criação e configuração de disco rígido em storage	Requisição - Alta 04 horas	CIT - Storage
Serviços STII	Requisição	18 - Storage	04 - Criar/Remover Snapshot no Storage	Requisição - Média 08 horas	CIT - Storage
Serviços STII	Requisição	18 - Storage	05 - Expansão/Redução de volume NFS	Requisição - Alta 04 horas	CIT - Storage
Serviços STII	Requisição	18 - Storage	06 - Remoção de disco no storage	Requisição - Alta 04 horas	CIT - Storage
Serviços STII	Incidente	18 - Storage	07 - Reportar incidente crítico em Storage	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Storage
Serviços STII	Incidente	19 - NOC	Incidente NOC	Incidente - Alta 02 horas	CIT - NOC
Serviços STII	Requisição	20 - CITSmart	Adicionar em grupo	Requisição - Média 08 horas	CIT - Governança
Serviços STII	Requisição	20 - CITSmart	Alterar grupo	Requisição - Média 08 horas	CIT -

					Governança
Serviços STII	Requisição	20 - CITSmart	Cadastrar SLA	Requisição - Média 08 horas	CIT - Governança
Serviços STII	Requisição	20 - CITSmart	Criar grupo	Requisição - Média 08 horas	CIT - Governança
Serviços STII	Requisição	20 - CITSmart	Criar serviço	Requisição - Média 08 horas	CIT - Governança
Serviços STII	Requisição	20 - CITSmart	Desativar serviço	Requisição - Média 08 horas	CIT - Governança
Serviços STII	Requisição	22 - Cabeamento	01 - Ativar ponto de rede	Requisição - Média 08 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Requisição	22 - Cabeamento	02 - Desativar ponto de rede	Requisição - Média 08 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Incidente	22 - Cabeamento	03 - Manutenção no ponto de rede	Incidente - Alta 02 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Requisição	22 - Cabeamento	04 - Instalar ponto de rede	Requisição - Média 08 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Requisição	23 - Apoio e suporte a reuniões	01 - Montar sala de reunião	Requisição - Média 08 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Requisição	23 - Apoio e suporte a reuniões	02 - Desmontar sala de reunião	Requisição - Média 08 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Requisição	25 - Informações	01 - Queda de ligação	Requisição - Média 08 horas	CIT - 1º Nível
Serviços STII	Requisição	25 - Informações	02 - Ligação Informativa	Requisição - Média 08 horas	CIT - 1º Nível
Serviços STII	Requisição	26 - Office 365	1 - Ativar licenciamento Office 365	Requisição - Média 08 horas	CIT - Sistemas Operacionais
Serviços STII	Requisição	26 - Office 365	2 - Problemas de instalação ou ativação do Office 365	Requisição - Média 08 horas	CIT - Sistemas Operacionais
Serviços STII	Requisição	26 - Office 365	3 - Outras solicitações Office 365	Requisição - Média 08 horas	CIT - Sistemas Operacionais
Serviços STII	Requisição	Movimentação de Bens de TI	Movimentação Anexo Venâncio 2.000	Requisição - Média 08 horas	CIT - 2º Nível
Serviços STII	Requisição	Movimentação de Bens de TI	Movimentação Bloco B	Requisição - Média 08 horas	Atendimento Hepta
Serviços STII	Requisição	Movimentação de Bens de TI	Movimentação Bloco U	Requisição - Média 08 horas	CIT - 2º Nível
Sistema SEI	Requisição	1. Usuários SEI	Alteração/Movimentação Usuário SEI	Requisição - Baixa 48 horas	Executores CDOC
Sistema SEI	Requisição	1. Usuários SEI	Assinatura Unidade SEI	Requisição - Baixa 48 horas	Executores CDOC
Sistema SEI	Requisição	1. Usuários SEI	Exclusão Usuário SEI	Requisição - Baixa 48 horas	Executores CDOC
Sistema SEI	Requisição	1. Usuários SEI	Inclusão Usuário SEI	Requisição - Baixa 48 horas	Executores CDOC
Sistema SEI	Requisição	2. Unidades SEI	Alterar Nome ou Sigla Unidade SEI	Requisição - Baixa 48 horas	Executores CDOC
Sistema SEI	Requisição	2. Unidades SEI	Criar Unidade SEI	Requisição - Baixa 48 horas	Executores CDOC
Sistema SEI	Requisição	2. Unidades SEI	Desativar Unidade SEI	Requisição - Baixa 48 horas	Executores CDOC
Sistema SEI	Requisição	2. Unidades SEI	Excluir Unidade SEI	Requisição - Baixa 48 horas	Executores CDOC
Sistema SEI	Requisição	3. Documentos e Processos SEI	Alterar Tipo de Documento	Requisição - Baixa 48 horas	Executores CDOC
Sistema SEI	Requisição	3. Documentos e Processos SEI	Criar Tipo de Documento	Requisição - Baixa 48 horas	Executores CDOC
Sistema SEI	Requisição	3. Documentos e Processos SEI	Criar Tipo de Processo SEI	Requisição - Baixa 48 horas	Executores CDOC
Sistema SEI	Incidente	4. Indisponibilidade SEI	Indisponibilidade SEI	Requisição - Média 08 horas	CIT - Aplicações Web
Sistema SEI	Requisição	5. Outras Solicitações SEI	Dúvidas e Outros Assuntos SEI	Requisição - Baixa 48 horas	Executores CDOC
Sistemas MTUR	Incidente	ADS China	1. ADS China - Incidente	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	ADS China	2. ADS China - Suporte ao Usuário	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	ADS China	3. ADS China - Extração de relatório	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	ADS China	4. ADS China - Carga de dados	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	ADS China	5. ADS China - Manutenção evolutiva	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Requisição	ADS China	6. ADS China - Realizar deploy	Requisição - Média 08 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	ADS China	7. Novo Sistema/Projeto	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Incidente	App Turismo Acessível	1. App Turismo Acessível - Incidente	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	App Turismo Acessível	2. App Turismo Acessível - Suporte ao Usuário	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento

					BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	App Turismo Acessível	3. App Turismo Acessível - Extração de relatório	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	App Turismo Acessível	4. App Turismo Acessível - Carga de dados	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	App Turismo Acessível	5. App Turismo Acessível - Manutenção evolutiva	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Requisição	App Turismo Acessível	6. App Turismo Acessível - Realizar deploy	Requisição - Média 08 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	App Turismo Acessível	7. Novo Sistema/Projeto	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Incidente	Cadastur	1. Cadastur - Incidente	Incidente - Alta 02 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Cadastur	2. Cadastur - Suporte ao Usuário	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Cadastur	3. Cadastur - Extração de relatório	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Cadastur	4. Cadastur - Carga de dados	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Cadastur	5. Cadastur - Manutenção evolutiva	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Requisição	Cadastur	6. Cadastur - Realizar deploy	Requisição - Média 08 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	Cadastur	7. Novo Sistema/Projeto	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Incidente	Calendário de Eventos	1. Calendário de Eventos - Incidente	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	Calendário de Eventos	2. Calendário de Eventos - Suporte ao Usuário	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Calendário de Eventos	3. Calendário de Eventos - Extração de relatório	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Calendário de Eventos	4. Calendário de Eventos - Carga de dados	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Calendário de Eventos	5. Calendário de Eventos - Manutenção evolutiva	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Requisição	Calendário de Eventos	6. Calendário de Eventos - Realizar deploy	Requisição - Média 08 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	Calendário de Eventos	7. Novo Sistema/Projeto	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Incidente	CDE	1. CDE - Incidente	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	CDE	2. CDE - Suporte ao Usuário	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	CDE	3. CDE - Extração de relatório	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	CDE	4. CDE - Carga de dados	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	CDE	5. CDE - Manutenção evolutiva	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Requisição	CDE	6. CDE - Realizar deploy	Requisição - Média 08 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	CDE	7. Novo Sistema/Projeto	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Incidente	CESI	1. CESI - Incidente	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	CESI	2. CESI - Suporte ao Usuário	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	CESI	3. CESI - Extração de relatório	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	CESI	4. CESI - Carga de dados	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	CESI	5. CESI - Manutenção evolutiva	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Requisição	CESI	6. CESI - Realizar deploy	Requisição - Média 08 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	CESI	7. Novo Sistema/Projeto	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Incidente	Dados Abertos	1. Dados Aberto - Incidente	Requisição - Média 08 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	Dados Abertos	3. Dados Abertos - Suporte ao Usuário	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS

Sistemas MTUR	Requisição	Dados Abertos	4. Dados Abertos - Suporte na Administração	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Dados Abertos	5. Dados Abertos - Extração de relatório	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Dados Abertos	5. Dados Abertos - Manutenção evolutiva	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Requisição	Dados Abertos	6. Dados Abertos - Carga de dados	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Dados Abertos	7. Dados Abertos - Realizar deploy	Requisição - Média 08 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	Dados Abertos	8. Novo Portal/Projeto	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Requisição	Dados Abertos	Atualizar Dados Abertos	Requisição - Baixa 50 horas	Ouvidoria – Dados Abertos
Sistemas MTUR	Incidente	Fungetur	1. Fungetur - Incidente	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	Fungetur	2. Fungetur - Suporte ao usuário	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Fungetur	3. Fungetur - Extração de relatório	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Fungetur	4. Fungetur - Carga de dados	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Fungetur	5. Fungetur - Manutenção evolutiva	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Requisição	Fungetur	6. Fungetur - Realizar deploy	Requisição - Média 08 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	Fungetur	7. Novo Sistema/Projeto	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Incidente	GDPGPE/GDACE	1. GDPGPE/GDACE - Incidente	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	GDPGPE/GDACE	2. GDPGPE/GDACE - Suporte ao Usuário	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	GDPGPE/GDACE	3. GDPGPE/GDACE - Extração de relatório	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	GDPGPE/GDACE	4. GDPGPE/GDACE - Carga de dados	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	GDPGPE/GDACE	5. GDPGPE/GDACE - Manutenção evolutiva	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Requisição	GDPGPE/GDACE	6. GDPGPE/GDACE - Realizar deploy	Requisição - Média 08 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	GDPGPE/GDACE	7. Novo Sistema/Projeto	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Incidente	GESPRO	1. GESPRO - Incidente	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	GESPRO	2. GESPRO - Suporte ao Usuário	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	GESPRO	3. GESPRO - Extração de relatório	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	GESPRO	4. GESPRO - Carga de dados	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	GESPRO	5. GESPRO - Manutenção evolutiva	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Requisição	GESPRO	6. GESPRO - Realizar deploy	Requisição - Média 08 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	GESPRO	7. Novo Sistema/Projeto	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Requisição	Mapa do Turismo	2. Mapa do Turismo - Suporte ao Usuário	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Mapa do Turismo	3. Mapa do Turismo - Extração de relatório	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Mapa do Turismo	4. Mapa do Turismo - Carga de dados	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Mapa do Turismo	5. Mapa do Turismo - Manutenção evolutiva	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Requisição	Mapa do Turismo	6. Mapa do Turismo - Realizar deploy	Requisição - Média 08 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	Mapa do Turismo	7. Novo Sistema/Projeto	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Incidente	Mapas Culturais (Secult)	1. Mapas Culturais - Incidente	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	Mapas Culturais (Secult)	2. Mapas Culturais - Suporte ao Usuário	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento

					BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Mapas Culturais (Secult)	3. Mapas Culturais - Extração de relatório	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Mapas Culturais (Secult)	4. Mapas Culturais - Carga de dados	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Mapas Culturais (Secult)	5. Mapas Culturais - Manutenção evolutiva	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Requisição	Mapas Culturais (Secult)	6. Mapas Culturais - Realizar deploy	Requisição - Média 08 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	Mapas Culturais (Secult)	7. Novo Sistema/Projeto	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Incidente	Monitoramento de Desempenho	1. Monitoramento de Desempenho - Incidente	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	Monitoramento de Desempenho	2. Monitoramento de Desempenho - Suporte ao Usuário	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Monitoramento de Desempenho	3. Monitoramento de Desempenho - Extração de relatório	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Monitoramento de Desempenho	4. Monitoramento de Desempenho - Carga de dados	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Monitoramento de Desempenho	5. Monitoramento de Desempenho - Manutenção evolutiva	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Requisição	Monitoramento de Desempenho	6. Monitoramento de Desempenho - Realizar deploy	Requisição - Média 08 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	Monitoramento de Desempenho	7. Novo Sistema/Projeto	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Incidente	PGTur	1. PGTur - Incidente	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	PGTur	2. PGTur - Suporte ao Usuário	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	PGTur	3. PGTur - Extração de relatório	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	PGTur	4. PGTur - Carga de dados	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	PGTur	5. PGTur - Manutenção evolutiva	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Requisição	PGTur	6. PGTur - Realizar deploy	Requisição - Média 08 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	PGTur	7. Novo Sistema/Projeto	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Incidente	Plataforma de Engajamento e Aprendizagem (PEA)	1. PEA - Incidente	Requisição - Média 08 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	Plataforma de Engajamento e Aprendizagem (PEA)	2. PEA - Suporte ao Usuário	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Plataforma de Engajamento e Aprendizagem (PEA)	3. PEA - Extração de relatório	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Plataforma de Engajamento e Aprendizagem (PEA)	4. PEA - Carga de dados	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Plataforma de Engajamento e Aprendizagem (PEA)	5. PEA - Manutenção evolutiva	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Requisição	Plataforma de Engajamento e Aprendizagem (PEA)	6. PEA - Realizar deploy	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	Plataforma de Engajamento e Aprendizagem (PEA)	7. Novo Sistema/Projeto	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Incidente	Portal de Competências	1. Portal de Competências - Incidente	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	Portal de Competências	2. Portal de Competências - Suporte ao Usuário	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Portal de Competências	3. Portal de Competências - Extração de relatório	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Portal de Competências	4. Portal de Competências - Carga de dados	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Portal de Competências	5. Portal de Competências - Manutenção evolutiva	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Requisição	Portal de Competências	6. Portal de Competências - Realizar deploy	Requisição - Média 08 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	Portal de Competências	7. Novo Sistema/Projeto	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Requisição	Portal de Investimento do Turismo (PIT)	Novo Sistema/Projeto	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Requisição	Portal de Investimento do Turismo (PIT)	Portal de Investimento do Turismo - Carga de Dados	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS

Sistemas MTUR	Requisição	Portal de Investimento do Turismo (PIT)	Portal de Investimento do Turismo - Extração de relatório	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Incidente	Portal de Investimento do Turismo (PIT)	Portal de Investimento do Turismo - Incidente	Incidente - Alta 02 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Portal de Investimento do Turismo (PIT)	Portal de Investimento do Turismo - Incidente Basis	Requisição - Média 08 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Portal de Investimento do Turismo (PIT)	Portal de Investimento do Turismo - Manutenção Evolutiva	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Requisição	Portal de Investimento do Turismo (PIT)	Portal de Investimento do Turismo - Realizar Deploy	Requisição - Média 08 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	Portal de Investimento do Turismo (PIT)	Portal de Investimento do Turismo - Suporte ao Usuário	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Incidente	Prêmio Nacional do Turismo	1. PNT - Incidente	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	Prêmio Nacional do Turismo	2. PNT - Suporte ao Usuário	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Prêmio Nacional do Turismo	3. PNT - Extração de relatório	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Prêmio Nacional do Turismo	4. PNT - Carga de dados	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Prêmio Nacional do Turismo	5. PNT - Manutenção evolutiva	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Requisição	Prêmio Nacional do Turismo	6. PNT - Realizar deploy	Requisição - Média 08 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	Prêmio Nacional do Turismo	7. Novo Sistema/Projeto	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Incidente	Prodetur	1. Prodetur - Incidente	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	Prodetur	2. Prodetur - Suporte ao Usuário	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Prodetur	3. Prodetur - Extração de relatório	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Prodetur	4. Prodetur - Carga de dados	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Prodetur	5. Prodetur - Manutenção evolutiva	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Requisição	Prodetur	6. Prodetur - Realizar deploy	Requisição - Média 08 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	Prodetur	7. Novo Sistema/Projeto	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Incidente	Rede Cultura Viva (Secult)	1. Rede Cultura Viva - Incidente	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	Rede Cultura Viva (Secult)	2. Rede Cultura Viva - Suporte ao Usuário	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Rede Cultura Viva (Secult)	3. Rede Cultura Viva - Extração de relatório	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Rede Cultura Viva (Secult)	4. Rede Cultura Viva - Carga de dados	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Rede Cultura Viva (Secult)	5. Rede Cultura Viva - Manutenção evolutiva	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Requisição	Rede Cultura Viva (Secult)	6. Rede Cultura Viva - Realizar deploy	Requisição - Média 08 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	Rede Cultura Viva (Secult)	7. Novo Sistema/Projeto	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Incidente	SAC	1. SAC - Incidente	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	SAC	2. SAC - Suporte ao Usuário	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	SAC	3. SAC - Extração de relatório	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	SAC	4. SAC - Carga de dados	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	SAC	5. SAC - Manutenção evolutiva	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Requisição	SAC	6. SAC - Realizar deploy	Requisição - Média 08 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	SAC	7. Novo Sistema/Projeto	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Incidente	SALIC (Secult)	1. SALIC - Incidente	Requisição - Baixa 20 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Incidente	SALIC (Secult)	1. SALIC - Incidente	Incidente - Alta 02 horas	Atendimento BASIS

Sistemas MTUR	Requisição	SALIC (Secult)	2. SALIC - Suporte ao Usuário	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	SALIC (Secult)	3. SALIC - Extração de relatório	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	SALIC (Secult)	4. SALIC - Carga de dados	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	SALIC (Secult)	5. SALIC - Manutenção evolutiva	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Incidente	SIACOR	1. SIACOR - Incidente	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	SIACOR	2. SIACOR - Suporte ao Usuário	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	SIACOR	3. SIACOR - Extração de relatório	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	SIACOR	4. SIACOR - Carga de dados	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	SIACOR	5. SIACOR - Manutenção evolutiva	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Requisição	SIACOR	6. SIACOR - Realizar deploy	Requisição - Média 08 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	SIACOR	7. Novo Sistema/Projeto	Requisição - Baixa 50 horas	Solicitantes STII
Sistemas MTUR	Incidente	SICA2	1. SICA2 - Incidente	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	SICA2	2. SICA2 - Suporte ao Usuário	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	SICA2	3. SICA2 - Extração de relatório	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	SICA2	4. SICA2 - Carga de dados	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	SICA2	5. SICA2 - Manutenção evolutiva	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Requisição	SICA2	6. SICA2 - Realizar deploy	Requisição - Média 08 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	SICA2	7. Novo Sistema/Projeto	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Incidente	SIDTur	1. SIDTur - Incidente	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	SIDTur	2. SIDTur - Suporte ao Usuário	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	SIDTur	3. SIDTur - Manutenção evolutiva	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Requisição	SIDTur	4. SIDTur - Carga de dados	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	SIDTur	5. SIDTur - Extração de relatório	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	SIDTur	6. SIDTur - Realizar deploy	Requisição - Média 08 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	SIDTur	7. Novo Sistema/Projeto	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Incidente	SISAGM	1. SISAGM - Incidente	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	SISAGM	2. SISAGM - Suporte ao Usuário	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	SISAGM	3. SISAGM - Extração de relatório	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	SISAGM	4. SISAGM - Carga de dados	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	SISAGM	5. SISAGM - Manutenção evolutiva	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Requisição	SISAGM	6. SISAGM - Realizar deploy	Requisição - Média 08 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	SISAGM	7. Novo Sistema/Projeto	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Incidente	Sistema Selo Turismo Responsável	1. STR - Incidente	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	Sistema Selo Turismo Responsável	2. STR - Suporte ao Usuário	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Sistema Selo Turismo Responsável	3. STR - Extração de relatório	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Sistema Selo Turismo	4. STR - Carga de dados	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento

		Responsável			BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Sistema Selo Turismo Responsável	5. STR - Manutenção evolutiva	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Requisição	Sistema Selo Turismo Responsável	6. STR - Realizar deploy	Requisição - Média 08 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	Sistema Selo Turismo Responsável	7. Novo Sistema/Projeto	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Incidente	SNC (Secult)	1. SNC - Incidente	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	SNC (Secult)	2. SNC - Suporte ao Usuário	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	SNC (Secult)	3. SNC - Extração de relatório	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	SNC (Secult)	4. SNC - Carga de dados	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	SNC (Secult)	5. SNC - Manutenção evolutiva	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Requisição	SNC (Secult)	6. SNC - Realizar deploy	Requisição - Média 08 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	SNC (Secult)	7. Novo Sistema/Projeto	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Incidente	SNRHos	1. SNRHos - Incidente	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	SNRHos	2. SNRHos - Suporte ao Usuário	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	SNRHos	3. SNRHos - Extração de relatório	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	SNRHos	4. SNRHos - Carga de dados	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	SNRHos	5. SNRHos - Manutenção evolutiva	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Requisição	SNRHos	6. SNRHos - Realizar deploy	Requisição - Média 08 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	SNRHos	7. Novo Sistema/Projeto	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Incidente	Turismo Acessível (web)	1. Web Turismo Acessível - Incidente	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	Turismo Acessível (web)	2. Web Turismo Acessível - Suporte ao Usuário	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Turismo Acessível (web)	3. Web Turismo Acessível - Extração de relatório	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Turismo Acessível (web)	4. Web Turismo Acessível - Carga de dados	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Turismo Acessível (web)	5. Web Turismo Acessível - Manutenção evolutiva	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Requisição	Turismo Acessível (web)	6. Web Turismo Acessível - Realizar deploy	Requisição - Média 08 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	Turismo Acessível (web)	7. Novo Sistema/Projeto	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Incidente	Turismo com Música	1. Turismo com Música - Incidente	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	Turismo com Música	2. Turismo com Música - Suporte ao Usuário	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Turismo com Música	3. Turismo com Música - Extração de relatório	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Turismo com Música	4. Turismo com Música - Carga de dados	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Turismo com Música	5. Turismo com Música - Manutenção evolutiva	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Requisição	Turismo com Música	6. Turismo com Música - Realizar deploy	Requisição - Média 08 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	Turismo com Música	7. Novo Sistema/Projeto	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Incidente	Vale Cultura (Secult)	1. Vale Cultura - Incidente	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	Vale Cultura (Secult)	2. Vale Cultura - Suporte ao Usuário	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Vale Cultura (Secult)	3. Vale Cultura - Extração de relatório	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	Vale Cultura (Secult)	4. Vale Cultura - Carga de dados	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS

Sistemas MTUR	Requisição	Vale Cultura (Secult)	5. Vale Cultura - Manutenção evolutiva	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Requisição	Vale Cultura (Secult)	6. Vale Cultura - Realizar deploy	Requisição - Média 08 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	Vale Cultura (Secult)	7. Novo Sistema/Projeto	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Incidente	x Outras solicitações de sistemas e sites	1 - Incidente outros sistemas	Incidente - Alta 02 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Incidente	x Outras solicitações de sistemas e sites	1 - Incidente outros sistemas	Requisição - Média 08 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	x Outras solicitações de sistemas e sites	2. Outros sistemas - Suporte ao Usuário	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	x Outras solicitações de sistemas e sites	3. Outros Sistemas - Extração de relatório	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	x Outras solicitações de sistemas e sites	4. Outros Sistemas - Carga de dados	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS
Sistemas MTUR	Requisição	x Outras solicitações de sistemas e sites	5. Outros Sistemas - Manutenção evolutiva	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Requisição	x Outras solicitações de sistemas e sites	6. Outras Solicitações - Realizar deploy	Requisição - Média 08 horas	CIT - Aplicações Web
Sistemas MTUR	Requisição	x Outras solicitações de sistemas e sites	7. Novo Sistema ou Portal/Projeto	Requisição - Baixa 50 horas	Executores STII
Sistemas MTUR	Requisição	x Outras solicitações de sistemas e sites	Outros sistemas e sites	Requisição - Baixa 32 horas	Atendimento BASIS

ANEXO M - MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS:

A planilha de composição de custos e formação de preços deve ser preenchida conforme item 11.25.1 da [Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021](#).

MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS:	
Identificação da Licitação:	
Nº do Processo:	
Nº da Licitação:	
Nome da Empresa:	
CNPJ:	
GRUPO XX - <descrição do grupo>	
ITEM XX - <descrição do Item>	
Componentes de Custo:	
Descrição:	Valor Mensal
Custos de pessoal	
Custos com software	
Custos com recursos de computação	
Custos com equipamentos	
Custos com serviços de informações	
Outros custos (especificar)	
<i>Subtotal componentes de custo</i>	
Componentes de Preço	
Descrição	Valor Mensal
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)	
Cobertura Tributária	
Outros componentes (especificar)	
<i>Subtotal componentes de preço</i>	
<i>Total Mensal:</i>	
Valor Total do [item/grupo]:	
[Valor mensal x quantidade de meses previstos para contratação]	

ANEXO N - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO:

Referência: Art. 32 IN SGD Nº 1/2019.

1 – IDENTIFICAÇÃO	
Nº da OS/OFB	Data de emissão
Contrato nº	
Objeto do Contrato	

Contratada		CNPJ	
Preposto			
Início vigência		Fim vigência	
ÁREA REQUISITANTE			
Unidade			
Solicitante		E-mail	

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS BENS/SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS					
Item	Descrição do bem ou serviço	Métrica	Valor unitário (R\$)	Qtde/Vol.	Valor Total (R\$)
1					
...					
Valor total estimado da OS/OFB					

3 – <INSTRUÇÕES/ESPECIFICAÇÕES> COMPLEMENTARES
<Incluir instruções complementares à execução da OS/OFB> <Ex.: Contactar a área solicitante para agendamento do horário de entrega> <Ex.: Conforme consta no Termo de Referência, o recebimento provisório está condicionado à entrega do código no ambiente de homologação, e a documentação do software no repositório oficial de gestão de projetos>

4 – DATAS E PRAZOS PREVISTOS			
Data de Início:		Data do Fim:	
CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO/ENTREGA			
Item	Tarefa/entrega	Início	Fim
1			
...			

5 – ASSINATURA E ENCAMINHAMENTO DA DEMANDA
--

Autoriza-se a <execução dos serviços / entrega dos bens> correspondentes à presente <OS/OFB>, no período e nos quantitativos acima identificados.

 <Nome >
 <Responsável pela demanda/
 Fiscal Requisitante>
 Matr.: <Nº da matrícula>

 <Nome >
 Gestor do Contrato
 Matr.: <Nº da matrícula>

<Local>, xx de xxxxxxxx de xxxx



Documento assinado eletronicamente por **Munique Reis Braz Coutinho, Integrante Técnico**, em 05/09/2022, às 18:16, conforme horário oficial de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Mario Rudá Pontes de Andrade, Integrante Requisitante**, em 05/09/2022, às 18:47, conforme horário oficial de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Mosar Rodrigues Rabelo Junior, Subsecretário(a) de Tecnologia da Informação e Inovação**, em 05/09/2022, às 18:51, conforme horário oficial de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Fábio Adriano Vieira, Subsecretário(a) de Planejamento, Orçamento e Administração**, em 05/09/2022, às 20:12, conforme horário oficial de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://validacao.turismo.gov.br>, informando o código verificador **1691353** e o código CRC **ECCD1E5B**.