



AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA
Área 5, Quadra 3, Bloco A, Térreo - Bairro Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70610-200
Telefone: (61) 2033-4000 - <http://www.aeb.gov.br>

EDITAL Nº 7/2022

Processo nº 01350.001061/2021-10

PREGÃO ELETRÔNICO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2022

(Processo Administrativo nº 01350.001061/2021-10)

Torna-se público, para conhecimento dos interessados, que a **AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA - AEB**, sediada no Setor Policial Sul, Área 5, Quadra 3, Blocos "A" e "F", Brasília-DF, CEP: 70.610-200, inscrita no CNPJ sob o nº 86.900.545/0001-70, por intermédio do pregoeiro **ANTÔNIO CRISTOVÃO DOS SANTOS**, designado pela Portaria nº 648-AEB, de 21 de junho de 2021, realizará licitação, para registro de preços, na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, com critério de julgamento **MENOR PREÇO**, sob a forma de execução indireta, no regime de empreitada por preço **GLOBAL**, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, da Lei nº 8.248, de 22 de outubro de 1991, do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, do Decreto 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, do Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, das Instruções Normativas SEGES/MP nº 05, de 26 de maio de 2017 e nº 03, de 26 de abril de 2018 e da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, do Decreto nº 8.538, de 06 de outubro de 2015, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e as exigências estabelecidas neste Edital.

Data da sessão: 16/03/2022

Horário: 9:30h (Horário Oficial de Brasília)

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

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de serviços de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC desta Agência, e apoio à gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos (SEI 0146369 ; 0146370; 0146371).

1.2. A licitação será realizada em grupo único, formados por 04 itens, conforme tabela constante no Termo de Referência (SEI 0146369), devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

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

2. DO REGISTRO DE PREÇOS

2.1. As regras referentes aos órgãos gerenciador e participantes, bem como a eventuais adesões são as que constam da minuta de Ata de Registro de Preços.

3. DO CREDENCIAMENTO

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

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

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

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

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

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

4. DA PARTICIPAÇÃO DO PREGÃO

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

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

4.3. **Não poderão participar** desta licitação os interessados:

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

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

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

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

4.3.5. que estejam sob falência, recuperação judicial ou extrajudicial, ou concurso de credores ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação, observado o disposto no item 9.10.1.1 deste Edital;

4.3.6. entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.6.9. que cumpre os requisitos do Decreto n. 7.174, de 2010, estando apto a usufruir dos critérios de preferência.

4.6.9.1. a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto no Decreto nº 7.174, de 2010.

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

5. **DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

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

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

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

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

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

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

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

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

6. **DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA**

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

6.1.1. Valor unitário do item e valor total do grupo.

6.1.2. Descrição do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência, incluindo-se, dentre outras, as seguintes informações:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.7. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de 100 (cem) reais.

7.9. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto e fechado”, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

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

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

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

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

7.12.1. Não havendo lance final e fechado classificado na forma estabelecida nos itens anteriores, haverá o reinício da etapa fechada, para que os demais licitantes, até o máximo de três, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

7.13. Poderá o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da etapa fechada, caso nenhum licitante classificado na etapa de lance fechado atender às exigências de habilitação.

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

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

7.16. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

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

7.18. O critério de julgamento adotado será o *menor preço*, conforme definido neste Edital e seus anexos.

- 7.19. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 7.20. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.
- 7.21. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.
- 7.22. A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.
- 7.23. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.
- 7.24. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.
- 7.25. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.
- 7.25.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, § 2º, da Lei nº 8.666, de 1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos serviços:
- 7.25.1.1. prestados por empresas brasileiras;
 - 7.25.1.2. prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
 - 7.25.1.3. prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.
- 7.26. Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas ou os lances empatados.
- 7.27. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.
- 7.27.1. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.
- 7.27.2. O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.
- 7.28. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.
- 7.29. Será assegurado o direito de preferência previsto no seu artigo 3º, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.

7.29.1. As licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.

8. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA

8.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no parágrafo único do art. 7º e no § 9º do art. 26 do Decreto n.º 10.024/2019.

8.2. A análise da exequibilidade da proposta de preços deverá ser realizada com o auxílio da Planilha de Custos e Formação de Preços, a ser preenchida pelo licitante em relação à sua proposta final, conforme anexo deste Edital.

8.3. A Planilha de Custos e Formação de Preços deverá ser encaminhada pelo licitante exclusivamente via sistema, no prazo de 2 (duas) horas, contado da solicitação do pregoeiro, com os respectivos valores readequados ao lance vencedor, e será analisada pelo Pregoeiro no momento da aceitação do lance vencedor.

8.4. A inexecuibilidade dos valores referentes a itens isolados da Planilha de Custos e Formação de Preços não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta, desde que não contrariem exigências legais.

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

8.5.1. não estiver em conformidade com os requisitos estabelecidos neste edital;

8.5.2. contenha vício insanável ou ilegalidade;

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

8.5.4. apresentar preço final superior ao preço máximo fixado (Acórdão nº 1455/2018 -TCU - Plenário), percentual de desconto inferior ao mínimo exigido ou que apresentar preço manifestamente inexecuível.

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

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

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

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

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

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

fundamentam a suspeita.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8.16. Nos itens não exclusivos para a participação de microempresas e empresas de pequeno porte, sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o pregoeiro verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

9. DA HABILITAÇÃO

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

a) SICAF;

b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);

c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça

(www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).

d) Lista de Inidôneos e o Cadastro Integrado de Condenações por Ilícitos Administrativos - CADICON, mantidos pelo Tribunal de Contas da União - TCU;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9.8. **Habilitação jurídica:**

9.8.1. Em se tratando de Microempreendedor Individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br;

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

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

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

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

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

9.9. **Regularidade fiscal e trabalhista:**

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

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

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

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

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

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

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

9.10. **Qualificação Econômico-Financeira:**

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

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

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

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

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

9.10.4.

LG =	Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo
	Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

SG =	Ativo Total
	Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

LC =	Ativo Circulante
	Passivo Circulante

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

9.11. Qualificação Técnica:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11. DOS RECURSOS

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

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

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

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

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

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

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

12. DA REABERTURA

12.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

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

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

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

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

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

13. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

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

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

14. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

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

15. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

15.1. Homologado o resultado da licitação, terá o adjudicatário o prazo de 5 (cinco) dias, contados a partir da data de sua convocação, para assinar a Ata de Registro de Preços, cujo prazo de validade encontra-se nela fixado, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

15.2. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura da Ata de Registro de Preços, a Administração poderá encaminhá-la para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinada e devolvida no prazo de 5 (cinco) dias, a contar da data de seu recebimento.

15.3. O prazo estabelecido no subitem anterior para assinatura da Ata de Registro de Preços poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pelo(s) licitante(s) vencedor(s), durante o seu transcurso, e desde que devidamente aceito.

15.4. Serão formalizadas tantas Atas de Registro de Preços quanto necessárias para o registro de todos os itens constantes no Termo de Referência, com a indicação do licitante vencedor, a descrição dos itens, as respectivas quantidades, preços registrados e demais condições.

15.4.1. Será incluído na ata, sob a forma de anexo, o registro dos licitantes que aceitarem cotar os bens ou serviços com preços iguais aos do licitante vencedor na sequência da classificação do certame, excluído o percentual referente à margem de preferência, quando o objeto não atender aos requisitos previstos no art. 3º da Lei nº 8.666, de 1993;

16. DO TERMO DE CONTRATO OU INSTRUMENTO EQUIVALENTE

16.1. Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, será firmado Termo de Contrato.

16.2. O adjudicatário terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

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

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

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

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

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

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

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

16.5. Previamente à contratação a Administração realizará consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição

de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018, e nos termos do art. 6º, III, da Lei nº 10.522, de 19 de julho de 2002, consulta prévia ao CADIN.

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

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

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

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

17. DO REAJUSTAMENTO EM SENTIDO GERAL

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

18. DO RECEBIMENTO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO

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

19. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

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

20. DO PAGAMENTO

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

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

21. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

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

21.1.2. não assinar a ata de registro de preços, quando cabível;

21.1.3. apresentar documentação falsa;

21.1.4. deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

21.1.5. ensejar o retardamento da execução do objeto;

21.1.6. não mantiver a proposta;

21.1.7. cometer fraude fiscal;

21.1.8. comportar-se de modo inidôneo;

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

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

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

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

21.4.2. Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

21.12. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

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

22. DA FORMAÇÃO DO CADASTRO RESERVA

22.1. Após o encerramento da etapa competitiva, os licitantes poderão reduzir seus preços ao valor da proposta do licitante mais bem classificado.

22.2. A apresentação de novas propostas na forma deste item não prejudicará o resultado do certame em relação ao licitante melhor classificado.

22.3. Havendo um ou mais licitantes que aceitem cotar suas propostas em valor igual ao do licitante vencedor, estes serão classificados segundo a ordem da última proposta individual apresentada durante a fase competitiva.

22.4. Esta ordem de classificação dos licitantes registrados deverá ser respeitada nas contratações e somente será utilizada acaso o melhor colocado no certame não assine a ata ou tenha seu registro cancelado nas hipóteses previstas nos artigos 20 e 21 do Decreto nº 7.892/13.

23. **DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**

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

23.2. A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, pelo e-mail pregoeiros@aeb.gov.br ou por petição dirigida ou protocolada no endereço: SPO Área 5, Quadra 3, Bloco "A", Protocolo da AEB – , Brasília-DF.

23.3. Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração deste Edital e seus anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de até 02 (dois) dias úteis contados da data de recebimento da impugnação

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

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

23.6. O Pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de 02 (dois) dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do Edital e dos anexos.

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

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

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

24. **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

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

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

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

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

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

- 24.6. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.
- 24.7. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
- 24.8. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.
- 24.9. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.
- 24.10. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.
- 24.11. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico www.comprasgovernamentais.gov.br, e também poderá ser lido e/ou obtido no endereço SPO – Setor Policial Sul, Quadra 5, Blocos A e F, Protocolo, Brasília-DF, nos dias úteis, no horário das 08 às 18 horas, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.
- 24.12. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:
- 24.12.1. ANEXO I - Termo de Referência;
 - 24.12.2. ANEXO II - Minuta de Ata de Registro de Preços;
 - 24.12.3. ANEXO III - Minuta de Termo de Contrato.



Documento assinado eletronicamente por **Aluísio Viveiros Camargo, Diretor**, em 02/03/2022, às 18:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.aeb.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0146000** e o código CRC **4767C6E7**.



AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA
TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, Operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC desta Agência, e apoio à gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

1.2. Os serviços de TIC disponibilizados pela Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação, objetos desta contratação, são providos de forma contínua e estão estrategicamente agrupados nos seguintes itens, unidades e quantidades:

1.3. Os quantitativos e respectivos códigos dos itens são os discriminados na Tabela 1 - Itens que compõem a contratação.

Tabela 1 - Itens que compõem a contratação

Grupo	ITEM	CATSER	DESCRIÇÃO	Unidade de Medida	QTD
1	1	26980	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade REMOTO	Serviço Mensal	12
	2	26980	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL	Serviço Mensal	12
	3	26980	OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC (3º NÍVEL)	Serviço Mensal	12
	4	26980	MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC)	Serviço Mensal	12

1.4. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum de Operação da Infraestrutura de Tecnologia da Informação e de Comunicação, conforme CATSER 26980.

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

1.6. A presente contratação adotará como regime de execução a **Empreitada por Preço Global**.

1.7. O **prazo de vigência** do contrato é de **12 (doze) meses**, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses, com base no artigo 57, II, da Lei nº 8.666, de 1993.

2. TERMO E DEFINIÇÕES

2.1. Neste Termo de Referência, de acordo com os procedimentos técnicos vigentes, consideram-se os seguintes termos e definições:

2.2. **ITIL (Information Technology Infrastructure Library)** – é um conjunto de boas práticas para serem aplicadas na infraestrutura, operação e gerenciamento de serviços de tecnologia da informação.

2.3. **Service Desk (ou Central de Serviços)** – ponto único de contato entre os usuários e a área de Tecnologia da Informação para abertura de chamados. Conforme preconizado pelo *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL), versão 3 ou superior.

2.4. **ITSM (IT Service Management)** – termo genérico que descreve uma abordagem estratégica para projetar, entregar, gerenciar e aprimorar a forma como a tecnologia da informação (TI) é usada dentro das organizações. O objetivo de todo *framework* de ITSM é garantir que os processos, pessoas e tecnologia corretos estão alinhados, tal que a organização pode atingir seus objetivos de negócio.

2.5. **Demanda de TI** – termo genérico e amplo para qualquer tipo de necessidade ou solicitação colocada para área de TI. Uma demanda pode ser atendida por meio de atendimento do *Service Desk*, quando é caracterizada por Requisição, ou em casos mais específicos será atendido por uma demanda específica e planejada, que neste caso pode ter o status de projeto.

2.6. **Requisição** – é uma solicitação de serviço feito pelo usuário para o departamento de TI para criação de um recurso, habilitação de novo acesso, ou até apoio técnico para realização de procedimentos, conforme catálogo de serviços publicado.

2.7. **Incidente** – é uma interrupção não planejada ou redução na qualidade de um serviço de TI.

2.8. **Problema** – é uma causa subjacente de um ou mais incidentes.

- 2.9. **Demanda específica** – demanda de TI que não está contemplada pelo Catálogo de Serviços, e que deverá ter um tratamento específico e geralmente planejado, inclusive com elaboração de cronograma.
- 2.10. **Demanda operacional** – demanda de TI que não está contemplada pelo Catálogo de Serviços, ou que devido ao escopo e importância, merece ter um acompanhamento diferenciado. Serão geralmente demandas que precisam de planejamento, inclusive com elaboração de cronograma de atividades. Envolve atividades e responsabilidades da Operação da Infraestrutura de TI e, portanto, são escopo do serviço rotineiro contratado.
- 2.11. **Fiscal Administrativo** – servidor da área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos. Guia de Boas práticas em contratação de soluções de tecnologia da informação - versão 3.0 do Ministério do Planejamento.
- 2.12. **Fiscal Requisitante** – servidor representante da área requisitante da solução, indicado pela autoridade competente para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da solução. Guia de Boas práticas em contratação de soluções de tecnologia da informação - versão 3.0 do Ministério do Planejamento.
- 2.13. **Fiscal Técnico** – servidor da área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente da área para fiscalizar tecnicamente o contrato. Guia de Boas práticas em contratação de soluções de tecnologia da informação - versão 3.0 do Ministério do Planejamento.
- 2.14. **Nível Mínimo de Serviço (NMS)** – indicadores do contrato que servirão para calcular o atendimento adequado dos chamados e das demandas, e também servirá como parâmetro para aplicação de glosas.
- 2.15. **Termo de Capacidade Operacional** – termo emitido pela CONTRATADA após concluir a absorção das metodologias e diretrizes da AEB.
- 2.16. **Termo de Estabilização de Serviço ou Solução de TI** – Termo emitido pela CONTRATADA após tomar conhecimento do modo de implementação no ambiente de TI da AEB de um determinado Serviço de TI ou Solução de TI. Esse Termo de Estabilização certifica que a CONTRATADA executou todas as ações necessárias para estabilização do serviço.
- 2.17. **Sustentação de Infraestrutura de TI** – Atividade técnica e administrativa para manutenção proativa da infraestrutura de TI do órgão, bem como pelas ações necessárias ao contorno de incidentes e o pleno restabelecimento de serviços em eventos de indisponibilidade identificados.
- 2.18. **Operação de Infraestrutura de TI** – (Operação de Serviço da ITIL) A função responsável por fornecer habilidades técnicas para o suporte de serviços de TI e o gerenciamento de infraestrutura de TI. O gerenciamento técnico define os papéis dos grupos de suporte e também as ferramentas, processos e procedimentos necessários. A operação de Infraestrutura de TI inclui os serviços de sustentação de TI, mas não se restringe a estes, pois também inclui atividades de manutenção preventiva, atualizações de versões de produtos, atendimento de chamados/demandas previstas no catálogo de serviços, além de prestar informação a respeito dos serviços de TI e dos produtos e ferramentas que administra.
- 2.19. **NOC (Network Operations Center)** – É um local onde se centraliza a monitoração e manutenção da operação de serviços e infraestrutura de TI.
- 2.20. **SOC (Security Operations Center)** – É um local onde se centraliza a prestação serviços de detecção e reação a incidentes de segurança relativos a serviços, infraestrutura e sistemas de TI, bem como gestão proativa para detectar e tratar ameaças e vulnerabilidades no ambiente e serviços de TI.
- 2.21. **TIC** – Tecnologia da Informação e Comunicação.
- 2.22. **Computação em nuvem (ou cloud computing)** – Serviço de computação, incluindo processamento e armazenamento de dados, em infraestrutura de TI disponível na internet. Geralmente disponibilizados nas modalidades: IaaS (Infrastructure as a Service), PaaS (Platform as a Service), ou SaaS (Software as a Service).
- 2.23. **Serviços em nuvem** – Serviços ou solução de TI disponibilizados em infraestrutura de Computação em Nuvem.
- 2.24. **IaaS (Infrastructure as a Service)** – Modalidade de computação em nuvem em que o fornecedor disponibiliza hardware com poder computacional e armazenamento, ficando o administrador de TI responsável por instalar todos os softwares e administrar os serviços de TI disponibilizados.
- 2.25. **PaaS (Platform as a Service)** – Modalidade de computação em nuvem em que o fornecedor disponibiliza softwares intermediários e ferramentas de gerenciamento, ficando o administrador de TI responsável por configurar os serviços de TI disponibilizados.
- 2.26. **SaaS (Software as a Service)** – Modalidade de computação em nuvem em que o fornecedor disponibiliza o software para o usuário final, ficando o administrador de TI responsável apenas por gerenciar o uso.
- 2.27. **Ambiente de Desenvolvimento** – Ambientes sob responsabilidade da Fábrica de Software que presta serviço para a AEB no qual é realizada a atividade de desenvolvimento e não está sujeito a avaliação de qualidade da AEB. Ainda assim o ambiente de desenvolvimento está sujeito às políticas de segurança da AEB. A infraestrutura e licenças disponíveis neste ambiente devem ser adquiridas às custas da Fábrica de Software contratada e compatíveis com os ambientes e as políticas da AEB. O ambiente de desenvolvimento localizado na Fábrica de Software deve ser similar ao da AEB.

- 2.28. **Ambiente de Submissão** – Infraestrutura da AEB na qual a Fábrica de Software submete produtos com funcionalidades resultantes de uma Ordem de Serviço para avaliação por parte da equipe técnica da AEB.
- 2.29. **Ambiente de Homologação (ou Validação)** – Infraestrutura da CONTRATANTE na qual funcionalidades correspondentes a uma entrega da Fábrica de Software estarão disponíveis para validação da AEB. As funcionalidades devem ser promovidas do Ambiente de Submissão para o ambiente de Validação. Sendo assim, esse ambiente deve possuir características de configuração muito próximas do ambiente de produção.
- 2.30. **Ambiente de Produção** – Infraestrutura da CONTRATANTE na qual os produtos finais entregues pela Fábrica de Software ou ferramentas e produtos adquiridos pela CONTRATANTE são executados e disponibilizados aos usuários finais.
- 2.31. **Termo de Entrega** – Nos termos da Lei nº 8.666/1993, art. 73º, inciso I, alínea a, corresponde a termo circunstanciado no qual a CONTRATADA informa sobre a entrega dos objetos da Ordem de Serviço a CONTRATANTE. Para fins deste Termo de Referência, serão consideradas as entregas homologadas pelo Fiscal Requisitante e/ou Solicitante.
- 2.32. **Termo de Recebimento Provisório (TRP)** – Conforme Lei 8.666, Art. 73º inciso I, alínea a, é um termo circunstanciado lavrado em até 15 (quinze) dias após o Termo de Entrega.
- 2.33. **Termo de Recebimento Definitivo (TRD)** – Conforme Lei 8.666, Art. 73º inciso I, alínea b, é um termo circunstanciado emitido pela CONTRATANTE após o decurso do prazo de observação, ou vistoria que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais. Esse prazo não pode ser superior a 90 (noventa) dias da emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP), salvo em casos excepcionais, devidamente justificados e previstos no edital.
- 2.34. **Fatura mensal global de serviços** – fatura mensal que totaliza todos os serviços prestados, contínuos e projetizados.
- 2.35. **Serviço de TI** – é a solução de TI, composta por um ou mais recursos de software e hardware, que atende a uma necessidade de negócio de atividade final ou de atividade meio.
- 2.36. **Solução de TI** – é um conjunto de software e hardware que fornecem funcionalidade de Tecnologia da Informação, seja para os usuários de TI, seja para apoiar as atividades do próprio departamento de TI.
- 2.37. **CMDDB ou BDGC** – respectivamente, *Configuration Management Database*, ou Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração, é um repositório de informações que mantém informações relacionadas aos ativos de TI, comumente referenciados como Itens de Configuração (IC), bem como uma descrição da relação entre tais ativos.
- 2.38. **Remote hands** – é o nome atribuído ao serviço ofertado presencialmente em *Data Centers* ou CPD para que equipes remotas ao *Data Center* possam solicitar e orientar a execução de tarefas que requerem a presença física no *Data Center*.
- 2.39. **Infrastructure as Code (IaC)** – Processos de gerenciamento e provisionamento baseado em arquivos de definição que podem ser interpretados por computador e devem ser versionados, permitindo a rastreabilidade das mudanças aplicadas.
- 2.40. **DevOps** – DevOps é a junção dos termos “*development*” (Dev) e “*operations*” (Ops) para descrever a combinação de filosofias culturais, metodologias, ferramentas e práticas para integração das áreas de desenvolvimento (desenvolvedores de softwares), operações (sysadmin ou infraestrutura) e controle de qualidade (QA – *Quality Assurance*), com propósito de entregar de maneira ágil e contínua, valor e melhor experiência ao cliente (ref: <https://blog.mandic.com.br/artigos/o-real-significado-do-termo-devops/>, acessado em 10/07/2021).

3. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

- 3.1. Em 2018 foi aberto o processo 01350.000029/2018-11 para contratação de empresa de Suporte de TIC para atendimento de toda a Agência Espacial Brasileira - AEB, o que culminou no estabelecimento do Contrato nº 09/2018 (SEI 0004922) entre a AEB e a empresa Central IT Tecnologia da Informação LTDA.
- 3.2. Aquela contratação foi realizada por meio de adesão de Ata SRP nº 001/2017, referente ao Pregão nº 06/2017 do Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade com validade de 12 meses, podendo ser prorrogada por até 60 meses.
- 3.3. A métrica utilizada para aquela contratação de Central de Serviços foi a UST (Unidade Técnica de Serviço).
- 3.4. Em 2019, o Tribunal de Contas da União, publicou o Acórdão nº 2.037/2019 TCU-Plenário e o Acórdão 15 08/2020 TCU-Plenário, no qual foi revelado deficiências diversas em contratações de serviços de tecnologia da informação e comunicação (TIC) baseadas na métrica de Unidade de Serviço Técnico (UST), no âmbito do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP).
- 3.5. A métrica UST, e suas variações, é comumente utilizada em contratos que envolvem diferentes serviços de TIC com complexidade variada, permitindo o controle e a precificação de serviços pré-estabelecidos, assim como a mensuração do esforço em situações ou problemas previamente conhecidos, o que enseja, contudo, uma criteriosa definição de catálogo, de perfis profissionais, da complexidade das tarefas e do tempo estimado para sua execução.
- 3.6. Constatou-se, portanto, que trata-se de uma métrica de difícil gestão, e que exige maior nível de maturidade dos órgãos e entidades contratantes. Sua complexidade e falta de padronização expõem órgãos e entidades a riscos diversos.
- 3.7. Diante dos fatos mencionados, a Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação da AEB observou a execução do contrato e constatou a dificuldade de uso da métrica UST tanto para a gestão quanto a fiscalização. Tomou-se a

decisão de não renovar o Contrato da Empresa Central IT (SEI 0004922) neste ano de 2021, o que culminou no seu término em 27/07/2021.

3.8. Diante do exposto, abriu-se este processo para executar uma nova contratação de serviço continuado de TIC, observando o Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC, publicado pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, disponível em <<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/modelo-de-contratacao-de-servicos-de-operacao-de-infraestrutura-e-de-atendimento-a-usuarios-de-tic>> e publicado em 22/06/2021.

3.9. A área de TIC da AEB carece de profissionais especializados em vários ambientes: virtualização, sistemas operacionais, banco de dados, backup, telefonia, redes, *business intelligence*, *deploy* de aplicações, monitoramento, segurança da informação e suporte em nível 1, 2 e 3.

4. DO PARCELAMENTO DO OBJETO

4.1. Na seção de Análise de Soluções Alternativas do Estudo Técnico Preliminar, foram considerados os cenários de parcelamento ou não dos serviços previstos para essa contratação. A análise atende, inclusive, à orientação da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, que propõe:

“9. ESTRUTURA DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS

11. 2. Da Estrutura

11. 2. 1. O modelo é estruturado em Categorias de Serviços, separadas por especialidades. Cada Categoria de Serviço é composta por Perfis de Trabalho e possui suas atribuições e atividades de referência, conforme Anexo C.

11. 2. 2. As atribuições e atividades listadas no Anexo C não são exaustivas, mas sim uma referência das atividades a serem desempenhadas de acordo com a especialidade de cada Categoria.

11. 2. 3. Cumpre observar que o SISP é composto por diversos órgãos, com ambientes, pessoas e processos distintos. Assim, as Categorias de Serviços propostas devem ser **definidas conforme a realidade, maturidade de cada órgão** e também de acordo com os estudos de planejamento da contratação, **em especial a análise de parcelamento do objeto.**” (g.n.)

4.2. A opção é pelo não parcelamento da solução. Entende-se mais vantajoso para o cenário da AEB, nos aspectos das vantagens técnica e econômica, o não parcelamento do objeto da presente contratação. Consideradas as suas peculiaridades, a interdependência e a natureza acessória entre as parcelas do objeto, a contratação pretendida deverá ser realizada por Adjudicação Global.

4.3. A contratação ora pretendida a ser atendida por um único fornecedor se mostra mais adequada, visto que se o serviço fosse dividido em itens ou lotes diferentes, apesar de oferecerem soluções similares em conceito, as empresas eventualmente contratadas poderiam aplicar métodos de trabalho com características de execução diferentes, o que poderia acarretar dificuldades de integração dos diferentes níveis de serviços.

4.4. Conforme o Acórdão 861/2013-Plenário - É lícito os agrupamentos em lotes de itens a serem adquiridos por meio de pregão, desde que possuam mesma natureza e que guardem relação entre si. Também, nos termos do Acórdão 5260/2011 – TCU – 1ª câmara, de 06/07/2011, “*Inexiste ilegalidade na realização de pregão com previsão de adjudicação por lotes, e não por itens, desde que os lotes sejam integrados por itens de uma mesma natureza e que guardem correlação entre si*”. A adjudicação global proposta nesse documento agrupa solução e serviços de uma mesma natureza, que guardam correlação entre si, seja por similaridade técnica ou de tecnologia, como de aplicabilidade em busca de uma única solução, sem causar qualquer prejuízo à ampla competitividade.

4.5. Ademais a opção pela contratação conjunta, e não fracionada; dos serviços, não constitui qualquer afronta aos termos do art. 23, § 1º, da Lei 8.666/93 ou da Súmula 247 do TCU. É o que diz a lei:

“Art. 23. (...)

§ 1º 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.”

4.6. Nesse sentido, em respeito à legislação vigente e na busca pela economicidade e melhor atendimento técnico, se optou por garantir a padronização dos serviços a partir da contratação de um único prestador.

5. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

5.1. A descrição da solução como um todo, conforme minudenciado nos Estudos Técnico Preliminares, abrange a prestação do serviço de Service Desk de TIC e de Operação de Infraestrutura de TIC, incluindo monitoração dos serviços de TIC, para garantir a efetiva prestação dos serviços de TIC da AEB para seus usuários internos (servidores e colaboradores).

5.2. Os serviços objeto da presente contratação têm como objetivo manter todo o ambiente de TIC deste órgão em pleno funcionamento, com os serviços disponíveis a todas as áreas de negócio da AEB, de acordo com os parâmetros de Níveis Mínimos de Serviço - NMS definidos neste Termo de Referência. Para atender a esse objetivo, a CONTRATADA será responsável, no mínimo por:

- a) Realizar atendimento remoto;
- b) Realizar atendimento presencial;

- c) Desenvolver atividades proativas para manutenção, continuidade, disponibilidade e evolução da infraestrutura e serviços de TIC da CONTRATADA sob sua responsabilidade;
- d) Propor, documentar, implantar, verificar e aprimorar processos e procedimentos operacionais que garantam a eficiência, eficácia e efetividade dos serviços de TIC sob sua responsabilidade;
- e) Realizar o levantamento e documentar os serviços de TIC existentes no ambiente da CONTRATADA, bem assim como propor e implantar novos serviços;
- f) Realizar a monitoração dos níveis de serviço entregues, de acordo com parâmetros e indicadores estabelecidos na presente contratação e no catálogo de serviços;
- g) Atuar na identificação, registro e tratamento de incidentes que afetem os serviços de TIC da CONTRATADA sob sua responsabilidade;
- h) Atuar na identificação, registro e tratamento de incidentes de segurança que afetem os serviços de TIC da CONTRATADA sob sua responsabilidade;
- i) Atuar na identificação, registro e tratamento de incidentes dos diversos serviços da rede, analisando as ocorrências e diagnosticando os problemas, visando normalizar os procedimentos e cumprir os padrões de qualidade, prazo e prioridade estabelecidos;
- j) Acompanhamento do nível de satisfação dos usuários sobre os serviços de TIC da CONTRATADA sob sua responsabilidade.

5.3. O modelo de trabalho proposto é focado em resultados, em que os serviços mensais de atendimento aos usuários de TIC em todos os níveis, além da operação do ambiente de TIC deste órgão, serão avaliados quanto à qualidade e disponibilidade dos serviços entregues, com base nos Níveis Mínimos de Serviços – NMS, com glosas específicas por não cumprimento dos resultados esperados ou de obrigações não entregues.

5.4. **SERVIÇOS**

5.5. Atendimento de Service Desk – Modalidade Remoto (N1): Responsável pelo suporte e atendimento de TIC telefônico e remoto aos usuários internos da AEB e encaminhamento dos chamados para torres de serviço mais especializada conforme o caso. Este serviço deverá apresentar características de ser resolutivo quanto à solicitação ou incidente apresentado pelo usuário;

5.6. Atendimento de Service Desk – Modalidade Presencial (N2): Responsável pelo suporte e atendimento de TIC presencial, com maior especialidade e conhecimento, para os usuários internos da AEB. É responsável também pelo encaminhamento dos chamados para torres de serviço mais especializada conforme o caso;

5.7. Operação de Infraestrutura (3º Nível - N3): Caracteriza-se por suporte técnico especializado para soluções e serviços de TIC. A operação de infraestrutura de TI compreende as atividades rotineiras de manutenção e garantia da boa execução das soluções e serviços de TI, assim como da identificação, análise detalhada (*troubleshooting*) e correção de problemas e de incidentes. Também é deste nível de atendimento a responsabilidade por emissão de relatórios periódicos ou sob demanda. Também devem atender às demandas e aos incidentes oriundos do Service Desk, conforme catálogos de serviços. Devido ao grande número de soluções de TIC, a complexidade destas e ao alto grau de especialidade necessário para sua operação, essas são segregadas em Torres de Serviço de Suporte, sendo elas:

5.7.1. Apoio ao Processo de Excelência no Atendimento: Responsável pela coordenação, monitoração e garantia da eficiência, eficácia e qualidade do processo de Cumprimento de Requisição para os usuários de TI da AEB.

5.7.2. Apoio ao Planejamento e à Gestão de Serviços de TIC: Responsável por garantir a execução dos processos ITIL e outros processos adotados para gestão de serviços de TI, assim como acompanhamento e mediação desses. Deve identificar pontos de melhoria para os processos. Deve apoiar a implantação de novos processos. É também responsável pela operação, administração e configuração da ferramenta de ITSM da AEB, bem como dos processos de Service Desk, Catálogos de Serviços.

5.7.3. Apoio à Gestão do Conhecimento e Documentação de TI: Responsável pela garantia de execução dos processos de gestão do conhecimento por parte dos serviços relacionados ao contrato. Também é responsável pela definição de padrões de documentação dos serviços de TI, elaboração de documentações, procedimentos operacionais, e demais documentos necessários a boa gestão do conhecimento relacionado aos serviços de TI.

5.7.4. Suporte a Redes locais, MAN, WAN e SD-WAN: Responsável pelas atividades de operação de infraestrutura de redes de comunicação incluindo equipamentos de rede LAN, MAN, WAN e Internet, SD-WAN, serviços básicos de rede, tais como DHCP e DNS.

5.7.5. Suporte à Telefonia e Videoconferência: Responsável pelas atividades de operação de infraestruturas e serviços de telefonia VoIP e de Videoconferência.

5.7.6. Suporte à Ambientes de Data Center e Sistemas Operacionais: Responsável pela administração dos aspectos físicos dos espaços dedicados ao processamento de dados (Data Center e CPD) da AEB, assim como suas instalações

(*facilities*). Responsável também pela operação de equipamentos servidores físicos e virtuais, solução de virtualização, além do suporte e administração de sistemas operacionais Microsoft Windows e Linux.

5.7.7. Suporte a Ambientes de virtualização: Responsável pelas atividades de virtualização dos recursos de TIC tais como: gerenciamento de máquinas virtuais em Hyper-V, Criação de *templates* de Sistemas Operacionais por meio do Pacote Microsoft System Center e Operations Manager;

5.7.8. Suporte a Ativos de Segurança de Redes: Responsável pelas atividades de operação e assessoria técnica para ativos que garantem ou monitoram a segurança da infraestrutura e serviços de TIC, tais como firewalls, IDS, IPS e demais ferramentas de segurança em uso. Responsável também pela análise e tratativa de eventos de violação de segurança da informação relativas aos ativos de TIC.

5.7.9. Suporte a Armazenamento de Dados e Backup: Responsável pela operação da infraestrutura de armazenamento de dados do tipo *storage*, redes de dados do tipo SAN, solução de backup automatizado, incluído dispositivos de armazenamento em fita e em disco, e a fins.

5.7.10. Suporte ao Ambiente Colaborativo: Responsável pela operação de soluções de TI diretamente relacionadas aos serviços colaborativos de TI, tais como: compartilhamento de arquivos, correio eletrônico, mensagem instantânea, entre outros. É responsável também pela administração e operação do serviço de diretório utilizado pela AEB.

5.7.11. Suporte a Produção e Deploy de Aplicações Corporativas: Responsável pela administração do ambiente de operação para aplicações e sistemas utilizados na AEB, em especial aquelas desenvolvidas e mantidas pela equipe da AEB, realizando quando solicitado a implantação de novas versões dessas aplicações e sistemas. É responsável também pelo suporte a infraestrutura de sites Web e ferramenta de ALM.

5.7.12. Suporte a Produção e Deploy de Aplicações de Mercado: Responsável pela administração do ambiente de operação para aplicações e sistemas utilizados na AEB, em especial aquelas obtidas externamente por contratação, aquisição ou outros mecanismos, inclusive aquelas de software livre, realizando quando solicitado a implantação de novas versões dessas aplicações e sistemas.

5.7.13. Suporte à Segurança, Orquestração e Automação de Aplicações: Responsável pela administração da segurança de infraestrutura dos servidores, bancos de dados e demais componentes das aplicações da AEB. Responsável também pela administração e suporte dos serviços de orquestração de aplicações, em especial orquestração de containers, e serviços de automação de infraestrutura.

5.7.14. Suporte à Administração de Banco de Dados: Responsável pelas atividades de operação e assessoria técnica, administração de usuários, erros, e performance dos ambientes de Bancos de dados (SGBD – Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados) da AEB, quer seja banco de dados relacional, objeto-relacional, NoSQL.

5.7.15. Suporte à Ferramentas de Tratamento e Análise de Dados: Responsável pela administração e suporte de infraestrutura de soluções de *Data Warehouse*, *Business Intelligence*, descoberta e visualização de dados, e outras ferramentas específicas de tratamento de dados.

5.7.16. Suporte à Monitoração de Serviços de TI: Responsável pelo suporte de infraestrutura de soluções de monitoração de disponibilidade, capacidade e desempenho adotadas pela AEB.

5.8. Monitoração de Ambiente Tecnológico (NOC): Responsável pelo acompanhamento contínuo, em regime 24x7, da disponibilidade e condições adequadas de execução dos serviços de TIC, bem como pela atuação imediata quando da observação de evento que causam indisponibilidades, queda de desempenho ou violação de segurança dos serviços de TIC;

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

6.1. Trata-se de serviço comum de caráter continuado sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica, tipo MENOR PREÇO GLOBAL, em observância ao preconizado na Lei nº 10.520, de 2002, e no Decreto nº 10.024, de 2019

6.2. O objeto proposto encontra-se inserido no conceito de serviço contínuo, visto que sua contratação se estende necessariamente por mais de um ano de um serviço essencial para esta Agência, cujo atendimento não esgota prestação semelhante no futuro, e é possível especificar e medir seu desempenho e qualidade por meio de parâmetros usuais no mercado.

6.3. Aplicar-se-á o direito de preferência às micro e pequenas empresas, previsto nos artigos 44 e seguintes da Lei Complementar nº 123/2006. Entretanto, não se tratando de micro e pequena empresa, serão seguidos os critérios do art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991. Deve ser observado ainda o disposto no Decreto nº 7.174, de 2010, que regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta.

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

6.5. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize personalidade e subordinação direta, conforme orienta a Portaria SGD/ME nº 6.432/2021.

6.6. Por se tratar de contratação por pagamento fixo mensal, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços, e não se configurar como contratação com dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho:

- a) Não será exigido da CONTRATADA, na Planilha de Custos e Formação de preços, durante a execução do contrato, a quantidade mínima, perfis ou base salarial dos profissionais envolvidos na prestação do serviço;
- b) A contratada possui total gestão sobre a equipe do contrato, podendo realizar alterações na composição das equipes que prestam o serviço, incluindo quantidade e bases salariais dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, assim como decidir sobre a alocação destes profissionais entre atividades e múltiplos contratos ; e
- c) Deverá ser observada a vinculação aos resultados pretendidos por meio exclusivamente do atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço previamente estabelecidos, conforme disposto neste Termo de Referência, sendo vedado a distribuição, o controle e a supervisão dos recursos humanos, a exemplo de quantidade de perfis, jornada, frequência ou outros critérios relacionados à alocação de mão de obra.

6.7. Quanto aos perfis profissionais, a contratante fiscalizará se os perfis alocados no contrato são adequados às qualificações profissionais definidas no item 8 deste Termo de Referência.

7. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

7.1. CONSIDERAÇÕES GERAIS - DEFINIÇÕES

7.2. **ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade REMOTO:** é o Ponto Único de Contato na prestação dos serviços descritos e deverá receber e registrar todas as requisições e incidentes relativos aos serviços de TIC. Deverá ser executado por uma “Central de Serviços” (*Service Desk*) e tem como finalidade a resolução de incidentes e requisições por meio de suporte telefônico e/ou remoto a partir de roteiros, scripts, informações ou procedimentos de atendimento previamente definidos para esta equipe.

7.3. A equipe de Suporte de 1º Nível deverá ser remota, em instalações internas da AEB ou externa caso o colaborador esteja desempenhando os serviços em regime *Home-Office*, sendo a CONTRATADA a única responsável pela garantia das condições de trabalho de seus profissionais nos aspectos de jornada de trabalho, ergometria, condições ambientais, capacitação, entre outros, facultando-se a AEB realizar diligências quanto ao cumprimento das normas Teleatendimento.

7.4. A CONTRATADA deverá prestar este serviço com pessoal tecnicamente preparado e experiente para esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso de *softwares* básicos, aplicativos, sites na internet, sistemas de informações, equipamentos e aparelhos em geral utilizando as melhores práticas de atendimento aos usuários e com características interpessoais em lidar adequadamente com situações de urgências de atendimento. O expediente de trabalho para a prestação deste serviço é das 8h às 19h, todos os dias úteis podendo haver ocorrências de serviços técnicos que precisam ser executados fora do horário comercial.

7.5. Deve recepcionar os chamados por meio telefônico, *e-mail* e ferramenta de ITSM no horário de funcionamento da Agência, com possível solução tempestiva e remota da solicitação realizada ou escalonamento, no caso de impossibilidade de resolução do chamado;

7.6. O chamado deve conter uma descrição detalhada do problema, a indicação dos itens de configuração afetados e o nome e telefone do técnico responsável pelo acompanhamento do serviço, o detalhamento do serviço a ser executado, incluindo requisitos funcionais e não funcionais, premissas, restrições, riscos e demais informações necessárias à correta execução dos serviços. A contratada poderá, ainda, anexar ao chamado documentos ou imagens que auxiliem na identificação do problema e, se for o caso, agendar data e hora para o atendimento.

7.7. **ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL:** é prestado pela equipe responsável pela solução de chamados que não puderem ser resolvidas pelo atendimento Remoto, quando existir a necessidade de suporte técnico local ou quando precisar de conhecimento específico.

7.8. A equipe de Suporte de 2º Nível deverá realizar os atendimentos preferencialmente por meio de acesso remoto aos equipamentos de usuários (SUPORTE REMOTO) ou de visitas ao local do incidente/problema (SUPORTE LOCAL), sempre realizado por técnicos especializados.

7.9. **Suporte de 3º Nível:** é prestado pela equipe responsável por operar e manter a saúde operacional do ambiente de TIC, identificar, de forma proativa, erros, alertas e situações de limitações de recursos. Atender as chamados que não puderem ser resolvidas pelo Suporte Remoto ou Presencial, de 1º ou 2º Níveis, por demandarem conhecimentos técnicos avançados ou específicos ao ambiente, além de propor e executar melhoria contínua do ambiente.

7.10. A equipe de Suporte de 3º Nível deverá atuar na infraestrutura de TIC da AEB e quando necessitar de atuação nos equipamentos de usuários, poderá atuar diretamente, presencial ou remotamente, ou deverá definir as ações necessárias e encaminhar para execução pela equipe de Suporte de TIC, salvo ações que possam ser automatizadas por ferramenta ou solução de TIC diretamente pelos equipamentos de infraestrutura de TIC.

7.11. A Monitoração de Serviços (NOC) é o processo de monitoração de múltiplos parâmetros de estado em tempo real para equipamentos, aplicações e serviços, de tal modo que uma alteração significativa é indicativa de uma falha ou qualquer anormalidade, permitindo a ação proativa antes do comprometimento do recurso ou do serviço do TIC.

- 7.12. O NOC deverá ser remoto, em instalações internas e/ou externas à AEB, sendo a CONTRATADA a única responsável pela garantia das condições de trabalho de seus profissionais nos aspectos de jornada de trabalho, ergometria, condições ambientais, capacitação, entre outros, facultando-se a AEB realizar diligências quanto ao cumprimento das normas.
- 7.13. O Apoio ao Planejamento e a Gestão de Serviços de TIC tem o objetivo de atender novas funcionalidades decorrente das necessidades de negócio da AEB, apoiando na implementação de novas tecnologias e produtos, por solicitação da AEB ou por sugestão da CONTRATADA, com a aprovação da AEB. Também é responsável por apoiar na aplicação e monitoração dos processos de gestão de serviços de TI, principalmente aqueles do framework ITIL.
- 7.14. A CONTRATADA deverá operar e administrar a ferramenta de ITSM definida pela AEB.
- 7.14.1. Atualmente a ferramenta de ITSM utilizada na AEB é o *CITSmart* 8.0.
- 7.15. O Suporte de 1º Nível deverá atender os chamados originados das seguintes fontes de entrada: Portal de Serviços (ferramenta de gestão de demandas), Telefone e correio eletrônico.
- 7.16. O suporte de 1º Nível (*Service Desk*) deverá recepcionar, registrar e direcionar todas as requisições referentes a serviços de TIC, conforme definido pela Gestão da AEB, ainda que o serviço de TIC não seja relacionado ao objeto dessa contratação.
- 7.17. O Suporte de 1º Nível como ponto único de contato dos usuários, deverá designar chamados para os demais níveis de suporte de acordo com as habilidades e capacitação de cada nível de suporte, conforme tabela abaixo:

Tabela 2 - Condição de escalção de chamados.

Nível de Suporte	Grupo de Atendimento	Condição para Escalação de chamados
1º Nível	Suporte Remoto	Primeiro atendimento ao usuário ou retorno de atendimentos que não puderam ser resolvidos com um único contato.
2º Nível	Suporte Remoto e Local	Atendimento de chamados que não possam ser realizados pela equipe de 1º nível ou que precisem de presença física de um técnico de suporte.
3º Nível	Analista especializado de infraestrutura de Tecnologia da Informação.	Atendimento de chamados que não possam ser realizados pela equipe de atendimento remoto ou presencial, de 1º ou 2º níveis, por demandarem conhecimentos técnicos avançados ou específicos dos recursos de TI.

- 7.18. O suporte remoto (1º ou 2º nível) deve ser realizado, por telefone, ferramenta de comunicação instantânea, e com utilização de ferramenta própria para acesso remoto aos dispositivos dos usuários, já disponibilizada e instalada no ambiente da AEB.
- 7.19. As equipes responsáveis pela execução dos serviços Operação de Infraestrutura deverão ser compostas por profissionais especializados nas plataformas de equipamentos e tecnologias existentes na infraestrutura de TIC da AEB, conforme descrito no ANEXO I- CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI.
- 7.20. As soluções técnicas aplicadas na execução dos serviços deverão ser posteriormente analisadas e registradas, quando necessário, pela CONTRATADA na base de conhecimentos da solução de ITSM, de modo a proporcionar maior eficiência nos próximos atendimentos, com atualização e manutenção contínua de informações pertinentes às soluções de incidentes e respostas, incluindo sempre que possível às informações sobre como executar os procedimentos realizados pelo serviço, com telas demonstrativas e notas explicativas.
- 7.21. Sempre que detectada a necessidade de acionamento dos fornecedores da AEB (para equipamentos ou software em garantia ou com contrato de suporte técnico), os profissionais da CONTRATADA deverão efetuar a abertura de chamado junto a empresa contratada fornecedora do equipamento ou serviço objeto do suporte técnico ou da garantia, e registrar as informações na solução de ITSM da AEB para o acompanhamento do andamento, encerramento e do cumprimento dos prazos (SLA ou NMS) contratados junto a empresa que prestou o serviço de suporte ou garantia, devendo ser feito pela torre de serviços apropriada.
- 7.22. Para fins de acompanhamento dos chamados abertos para outras empresas, A CONTRATADA deverá registrar no chamado o que motivou essa necessidade, ou não havendo um chamado registrado no Portal de Serviços, deverá ser feito o registro pela própria equipe técnica. Também deverá fazer o acompanhamento com a urgência e prioridade que cada caso demandado junto as empresas, e registrar as ações (*follow up*) no chamado registrado no Portal de Serviço.
- 7.23. A CONTRATADA deverá notificar a gestão do contrato quando os atendimentos das empresas contratadas para garantia e suporte técnico não ocorrem nos parâmetros esperados.
- 7.24. Deverá ser realizado o registro no BDGC (Banco de dados de gerenciamento de configuração) de todas as modificações realizadas sobre os Itens de Configurações (ICs) tratados quando da execução dos serviços de suporte ao usuários, de operação de infraestrutura, e de implementação de serviços, assim como os seus relacionamentos, mantendo sempre atualizada a última situação da configuração desses ICs nesse banco de dados.

7.25. A CONTRATADA deverá, sempre que demandada, realizar análise e avaliação de riscos, assim como implementar os controles selecionados para tratamento de riscos, e elaborar, atualizar e exercitar os Procedimentos Operacionais para Recuperação de Serviços ou Solução de TI relacionados aos ativos que sustentam os serviços de TIC.

7.26. A CONTRATADA poderá realizar os serviços de Operação de Infraestrutura de forma remota, por meio de acesso seguro em qualquer horário de atendimento, desde que este método de acesso esteja previamente autorizado pela AEB e que atendam requisitos específicos de segurança e auditoria.

7.27. Devido às características das atividades finalísticas da AEB, eventualmente, poderá haver ocorrências de serviços técnicos que precisam ser executados fora do horário comercial. Deve haver previsão por parte da contratada da realização de atividades de manutenções preventivas, corretivas e plantões na especificação do preço fixo mensal estimado para a execução dos serviços descritos no objeto da contratação, podendo ser distribuídas por quaisquer dos perfis descritos nos três níveis de atendimento, sem ônus adicional para a CONTRATANTE. São exemplos, de atividades que podem ser necessárias de forma excepcional: acompanhamento de fornecedores, atendimento de suporte técnico eventual a servidores da AEB em missão internacional independente do fuso horário, execução de atividades de Plano de Crise e de Plano de Continuidade de Negócio. Essas atividades deverão ser solicitadas e aprovadas pela equipe de fiscalização do contrato.

7.28. Toda a operação do Service Desk deverá ser supervisionada por profissional com perfil de Coordenador de Service Desk, que deverá buscar a garantia de atendimento dos chamados registrados pelos usuários de TIC dentro dos padrões e níveis de serviços estabelecidos.

7.29. **DESCRIÇÕES DOS SERVIÇOS**

7.30. **ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade REMOTO**

7.30.1. Suporte Remoto (de 1º e 2º Nível), será prestado por telefone, via ferramenta de comunicação instantânea e via ferramenta acesso remoto ao dispositivo do usuário, a qual a empresa poderá fornecer, sem ônus para a AEB, caso a ferramenta de atendimento remoto de que a AEB dispõe não atenda a essa necessidade.

7.30.2. O atendimento por telefone deverá ser feito para o usuário de TIC, sendo permitida a origem da ligação ser por telefone fixo ou móvel, devendo esta linha ser fornecida pela contratada às suas custas.

7.30.3. Os serviços deverão ser executados por profissionais capacitados e com perfis técnicos adequados às necessidades do ambiente de TIC existente.

7.30.4. Suporte de 1º Nível será o primeiro ponto de contato com os usuários e quando houver a necessidade de atendimento local ou especializado, os chamados deverão ser encaminhados para a torre de serviço adequada que dará continuidade ao atendimento.

7.30.5. A equipe de Suporte de 1º Nível deverá ser capaz de visualizar e interpretar a monitoração feita para equipe de NOC, com o intuito de responder de forma mais célere a reclamações feitas por usuários a respeito de problemas com os serviços de TIC.

7.30.6. Essa equipe será responsável por prestar os serviços conforme as atividades básicas listadas a seguir, dentre outras:

a) Deve oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos em geral e esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos em geral e componentes de TI;

b) Instalação, configuração, customização, de softwares homologados e licenciados pela AEB;

c) Serviço de upgrade de equipamentos e/ou novos softwares, programas, aplicativos, módulos de sistemas, sistemas informatizados e suas derivações (versões, releases e correções), detecção de vírus, desinfecção de mídias e arquivos.

d) Instalação de Token e certificados digitais;

e) Prestar suporte técnico para garantir a operação plena da rede interna da AEB com a aplicação de políticas de segurança de rede incluindo anti-vírus, *antispam*, aplicações de *patches* de segurança, atualização de *firmware* e BIOS em equipamentos;

f) Prestar suporte remoto de primeiro nível aos usuários de TIC, com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as dúvidas, requisições de serviço e incidentes para os quais houver solução imediata disponível e dentro do prazo determinado neste Termo de Referência ou daqueles negociados entre as partes para períodos específicos, de acordo com as necessidades da AEB;

g) Atuar como ponto único de contato entre os usuários e demais equipes de TI;

h) Recepcionar, registrar, classificar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições / incidentes), direcionados à área de TIC da AEB, solucionando os de sua competência, com auxílio de consultas à base de conhecimento ou outros meios;

- i) Manter uma FAQ (*frequently asked questions*) com informações atualizadas que sejam de sua competência, para uso pelos usuários de TIC da AEB;
- j) Manter, junto com a equipe de Suporte de 2º Nível, a base de conhecimento atualizada com os procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em todos os atendimentos concluídos;
- k) Manter atualizada, junto com a equipe de Suporte de 2º Nível, a base de ativos de softwares e hardware (CMDB) da AEB;
- l) Monitorar e acompanhar a situação de todos os chamados registrados, mantendo os usuários informados periodicamente sobre o estado e andamento dos seus chamados;
- m) Finalizar os chamados resolvidos neste nível, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento;
- n) Escalar e encaminhar os chamados não solucionados ou não definidos para atendimento pela equipe de Suporte de 1º Nível, para o serviço de Suporte de 2º Nível, ou demais equipes;
- o) Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outra equipe;
- p) Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TIC, de acordo com Plano de Comunicação a ser estabelecido em conjunto com a AEB;
- q) Registrar no Sistema de ITSM todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas;
- r) Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;
- s) Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos e utilizados especificamente para a AEB), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da AEB e seu uso; Para dúvidas relacionadas a sistemas da AEB, as informações serão limitadas àquelas alimentadas na base de conhecimento do Sistema de ITSM pelas áreas responsáveis pelos sistemas da AEB ou respectivos fornecedores;
- t) Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos;
- u) Dar o retorno aos usuários quando os chamados não forem passíveis de solução no prazo estabelecido e informar ao gestor do contrato;
- v) Acompanhar a situação de todos os incidentes e requisições de serviços, desde o seu registro até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna ou externa;
- w) Reportar imediatamente ao(s) responsável(is) da CENTRAL DE SERVIÇOS os problemas críticos identificados que podem acarretar impactos significativos no ambiente tecnológico da AEB ;
- x) Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do mesmo, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional e suítes de automação de escritório, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com instruções ou manuais previamente definidos;
- y) Elaborar e atualizar procedimentos técnicos de atendimento seguindo as orientações e padrões definidos pela torre de Apoio a Gestão do Conhecimento.
- z) Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TIC entregues e/ou disponibilizados pela AEB;
- aa) Executar pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços de TIC, conforme orientações da AEB;
- ab) Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

7.30.7. O suporte técnico deverá ser prestado para os usuários da AEB, quanto a utilização e funcionamento de softwares adquiridos ou adotados na AEB, inclusive para computadores, notebooks e dispositivos móveis pessoais, preferencialmente orientando o usuário sobre os procedimentos que devem ser executados.

7.30.8. Não poderá, contudo, ser executado no escopo desta contratação, atividades de formatação de disco, instalação de sistemas operacionais, ou atividades correlatas em dispositivos pessoais. Também não poderá ser feita qualquer manutenção de hardware nestes dispositivos.

7.31. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL

7.31.1. Os serviços de Suporte Presencial deverão ser prestados em todo o ambiente da AEB, na unidade sede de Brasília/DF.

- a) Deve realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações não disponibilizadas no primeiro contato (N1)
- b) na tentativa de solucionar o problema;
- c) Deve prestar orientações e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos em geral;
- d) Realização dos serviços de Instalação, manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos (computadores, notebooks, impressoras, telefones, roteadores, monitores e demais equipamentos de TIC fornecidos pela AEB), exceto se houver impossibilidade. Neste caso, a CONTRATADA deverá encaminhar e acompanhar o status do equipamento para uma assistência técnica especializada ou para um laboratório próprio para a realização da manutenção, sempre informada quanto ao prazo de execução da manutenção e a previsão de entrega do equipamento.

7.31.2. O suporte presencial deverá ter equipe específica alocada em Brasília, localizada em SPO, Setor Policial, Área 5, Quadra 3, Bl. A - Asa Sul, Brasília - DF, 70610-200.

7.31.3. Todos os custos operacionais, de transporte e de profissional, subcontratado ou não, para realização das visitas preventivas deverão ocorrer por conta da CONTRATADA.

7.31.4. Os serviços deverão ser executados por profissionais especializados e com perfis técnicos adequados às necessidades do ambiente de TIC existentes (*Softwares e Hardwares*);

7.31.5. A equipe de suporte presencial será responsável por prestar os serviços conforme as atividades básicas, dentre outras:

- a) Realizar, quando necessário, as atividades descritas para o Suporte remoto (de 1º Nível);
- b) Prestar suporte presencial ou remoto, de 2º Nível, aos usuários de TIC da AEB, no atendimento de dúvidas, requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pelo Suporte de 1º Nível, respeitando os níveis de serviço acordados;
- c) Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação de contas de usuário, inclusão/exclusão de contas de usuários em grupos, reset de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TIC da AEB;
- d) Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nas estações de trabalho dos servidores da AEB;
- e) Contatar as equipes internas da área de TIC da AEB para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário;
- f) Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TIC da AEB;
- g) Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos;
- h) Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks, de acordo com instruções fornecidas pela AEB;
- i) Operar e administrar ferramentas de gerenciamento de hardware e software de estações de trabalho.
- j) Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TIC contratados pela AEB, quando for o caso;
- k) Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TIC em geral;
- l) Apoiar e orientar tecnicamente o Suporte de 1º Nível, quando necessário;
- m) Realizar instalações e atualizações de Softwares;
- n) Realizar montagens, desmontagens e movimentações de equipamentos de TI;
- o) Realizar montagens, desmontagens e movimentações de equipamentos que compõem as salas de reunião/videoconferência, como por exemplo projetores, equipamentos de videoconferência, telefones, entre outros;
- p) Efetuar manutenção de computadores, notebooks e componentes similares. Em caso de falhas desses, a CONTRATADA deverá atuar no primeiro atendimento no sentido de restabelecer seu funcionamento ou verificar a possível causa do problema, ainda que orientada pelo suporte técnico do fabricante ou fornecedor do ativo de TIC em questão;
- q) Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

7.32. APOIO AO PROCESSO DE EXCELENCIA NO ATENDIMENTO

- 7.32.1. A equipe de apoio deverá ser composta pelo Coordenador do Service Desk e analistas de TI para apoiar na execução, monitoração e aferição da qualidade do atendimento dos serviços de TI.
- 7.32.2. Serão responsáveis pela execução dos processos de Cumprimento de Requisição e Gestão de Incidentes.
- 7.32.3. Serão responsáveis por realizar o processo de avaliação da qualidade do atendimento, pela curadoria do Catálogo de serviços.
- 7.32.4. Deverão consolidar a pesquisa rotineira de satisfação dos usuários do Service Desk, sempre for demandado e necessário.
- 7.32.5. Deverão apoiar na elaboração e aplicação da pesquisa de satisfação anual sobre o atendimento prestado na AEB.
- 7.32.6. Deverão apoiar na elaboração dos procedimentos operacionais relativos ao serviços de TI, principalmente para aqueles disponíveis no Portal de Serviços.

7.33. MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC)

- 7.33.1. O serviço de monitoração do ambiente tecnológico deverá contemplar todos os elementos de hardware e software necessários a disponibilização dos serviços de TIC descritos no ANEXO I - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC.
- 7.33.2. Deverá também monitorar as instalações (*facilities*) de data center e salas técnicas, quando houver disponível ferramenta adequada a esta monitoração.
- 7.33.3. Para a realização do monitoramento da infraestrutura de rede de dados e componentes de segurança da informação, a contratada deverá utilizar as ferramentas já implantadas no ambiente da AEB. Após o período de Adaptação Operacional, a contratada poderá propor a adoção de outra(s) ferramenta(s)/software(s) que em conjunto possibilite fazer o monitoramento atendendo as características mínimas estabelecidas pela AEB, desde que autorizado pela equipe de fiscalização, e desde que todos os custos (licenciamento, implantação, migração, administração, etc) corram por conta da contratada.
- 7.33.4. A configuração das ferramentas de monitoração dos elementos de rede e serviços de TIC da AEB serão de responsabilidade da CONTRATADA.
- 7.33.5. O serviço de Monitoração dos Serviços é responsável pela análise dos ativos, aplicações e serviços de TI da AEB em regime integral 24 x 7 x 365 (24 horas por dia, em 7 dias por semana), e deverá ser Remoto.
- 7.33.6. Os Serviços de TIC que serão objeto da avaliação de disponibilidade para efeito de mensuração de NMS
- 7.33.7. deverão ser monitorados conforme determinação da AEB.
- 7.33.8. Demais ativos e serviços de TIC deverão ser monitorados a critério da CONTRATADA, sendo facultada à equipe técnica da AEB a solicitação de monitoração de itens específicos.
- 7.33.9. A equipe do NOC deverá ser capaz de tratar incidentes por meio de scripts ou procedimentos para reduzir o tempo de resolução dos mesmos.
- 7.33.10. A equipe do NOC deverá ser capaz de escalar para um analista de 3º nível de plantão, ou para outro que tenha maior capacidade técnica para resolução do incidente, de acordo com a necessidade específica do caso.
- 7.33.11. A contratada deverá implementar esquema de escalação de incidentes para analistas de maior conhecimento técnico, inclusive fora do horário de expediente, em regime 24x7.
- 7.33.12. Os serviços terão a disponibilidade mensurada conforme critérios estabelecidos pela AEB.
- 7.33.13. No processo de gestão de incidentes, a equipe do NOC deverá tornar disponível as informações de detecção e tratamento de incidentes/problemas à equipe de Service Desk (1º e 2º nível), para que esta tenha capacidade de responder de forma mais célere ao usuário que reportar o incidente/problema.
- 7.33.14. A ferramenta de monitoração deverá ser configurada para automaticamente cadastrar incidentes na ferramenta de ITSM associados ao Item de Configuração adequado, a fim de permitir a tratativa e gestão dos incidentes.
- 7.33.15. A ferramenta de monitoração deverá ser capaz de prover dados para compor relatório específico de disponibilidade de Serviços de TIC ou de soluções de TIC.
- 7.33.16. Ao término do contrato, toda documentação e dados gerados pelas ferramentas deverão ser entregues à CONTRATANTE em modelo e padrões definidos pela CONTRATANTE.

7.34. OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC (3º NÍVEL)

- 7.34.1. Deverá realizar os serviços de Sustentação dos serviços de TIC e também os serviços de Operação de TIC.
- 7.34.2. Deverá atuar no gerenciamento de redes, telefonia e videoconferência, suporte e administração de banco de dados, ativos de segurança da informação, sistemas operacionais, virtualização, ambiente colaborativo e de mensageria, infraestrutura tecnológica de servidores de data center, armazenamento de dados, cópias de segurança e rede SAN, deploy de aplicações para ambientes de Teste, Homologação e Produção entre outras atividades relacionadas a área.

7.34.3. O serviço de sustentação é principalmente responsável por ações necessárias ao contorno de incidentes e o pleno restabelecimento de serviços em eventos de indisponibilidade identificados pelos demais serviços descritos neste Termo de Referência.

7.34.4. O Serviço de operação de infraestrutura é responsável por manter a saúde operacional e pela manutenção proativa da infraestrutura de TIC do órgão, assim como pelo atendimento de chamados relacionados ao catálogo de serviços comuns e serviços técnicos.

7.34.5. Parte das atividades passíveis de serem demandas e executadas está no Catálogo de Serviços discriminados no ANEXO I - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC, não se restringindo apenas a essas atividades, uma vez que o referido Catálogo poderá ser aprimorado de acordo com: as necessidades da AEB, a evolução ou a implantação de novos serviços ou soluções de TIC, ou em atendimento a recomendações dos Órgãos de Controle (TCU, CGU, GSI, entre outros), sempre observando as melhores práticas do mercado de TIC.

7.34.6. As atividades comuns a todas as torres de serviços de operação de infraestrutura são:

- 7.34.6.1. Executar configurações necessárias para correções de problemas ou proposição de melhorias, para a torre de serviço em questão;
- 7.34.6.2. Participar de Reunião de Alinhamento de tarefas com equipes de desenvolvimento e infraestrutura;
- 7.34.6.3. Apoiar na definição tecnológica e escolha de soluções de TIC;
- 7.34.6.4. Propor a configuração de itens de monitoração;
- 7.34.6.5. Documentar e realizar a transferência de conhecimento às equipes da AEB sempre que requisitado;
- 7.34.6.6. Definir e manter convenções de nomenclatura a ser utilizado para os ativos de TIC, conforme aprovação da AEB;
- 7.34.6.7. Efetuar manutenção de equipamentos servidores, switches, storages e equipamentos similares. Em caso de falhas desses, a CONTRATADA deverá atuar no primeiro atendimento para restabelecer seu funcionamento ou verificar a possível causa do problema, ainda que orientada pelo suporte técnico do fabricante ou fornecedor do ativo de TIC em questão.

7.34.7. As atividades de sustentação e operação, além das atividades listadas nos subitens anteriores deverão ser executadas no escopo deste serviço, sem a necessidade de ordem de serviço específica.

7.34.8. De forma mais detalhada, o ANEXO I apresenta um rol exemplificativo de atividades que devem ser executadas sempre que necessárias ou sempre que solicitadas. Ressalta-se que este é apenas exemplificativo, e que, em virtude da ampla gama de variedade tecnológica que envolve as atividades técnicas de TIC necessárias ou aplicáveis aos serviços ou produtos de TIC, é possível que novas espécies/tipos de atividades passem a ser necessárias.

7.34.9. O serviço de Operação de infraestrutura deverá ser capaz de projetar, planejar, implementar, administrar, operar e restabelecer serviços locais (*On-premises*) ou em cenário de infraestrutura híbrida nas diversas modalidades como: IaaS, PaaS e SaaS.

7.34.10. Os serviços de Operação de Infraestrutura deverão atuar no processo de tratamento de incidentes em regime de plantão 24x7x365, inclusive para incidentes específicos de segurança de TIC, que venham a ser reportados no escopo de serviço de outros contratos da AEB, sem custo adicional.

7.34.11. Os serviços de Operação de Infraestrutura, quando necessário ou demandados por catálogo de serviços, deverão investigar incidentes e problemas a fim de identificar a causa raiz, propor e executar as correções necessárias, e também elaborar relatórios detalhados. Quando necessário deverá inclusive atuar em conjunto com outras contratadas da AEB, ou terceiros indicados e necessários.

7.35. Os serviços de suporte técnico de 3º Nível também compreenderão:

- a) Solucionar ou viabilizar os diversos serviços da rede, analisando as ocorrências e diagnosticando os problemas, visando normalizar os procedimentos e cumprir os padrões de qualidade, prazo e prioridade estabelecidos;
- b) Definir procedimentos de testes dos equipamentos e softwares implantados ou que sofrerão manutenção, antes de substituir os efetivos, visando manter controle dos impactos sobre as rotinas vigentes;
- c) Definir e implementar configurações contra ataques de vírus de computador e invasão da rede local;
- d) Auxiliar e propor mudanças nas definições dos requisitos de segurança, infraestrutura e tecnologia a serem utilizadas na implementação das soluções de TI;
- e) Alimentar a base de conhecimento, com a descrição de solução de problemas resolvidos;
- f) Configurar e administrar as redes LAN / MAN / WAN. Análise e correção de problemas em redes de transmissão de dados, diagnóstico e análise de desempenho das redes de dados;

- g) Instalar e manter ativos de rede tais como switches e roteadores, em qualquer um dos sítios de prestação de serviço, conforme as políticas institucionais de segurança de informação;
- h) Criar e remover rotas e redes locais virtuais (VLANs) a partir da configuração dos ativos de rede;
- i) Fazer o contato e atuar na resolução de incidentes em conjunto com as empresas provedoras de enlaces de dados de longa distância;
- j) Configurar e monitorar as implementações e aplicações que utilizam mecanismos de qualidade de serviço (QoS) e priorização de tráfego;
- k) Atuar local ou remotamente nos ativos de rede para realizar configurações ou solucionar incidentes;
- l) Elaborar a documentação de infraestrutura de rede, manuais para base de conhecimento e desenhos de topologia de rede;
- m) Subsidiar os servidores da rede na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas das redes;
- n) Aplicar de forma proativa os patches para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos ativos de rede;
- o) Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura da rede com o objetivo de validar o seu funcionamento;
- p) Realizar configuração e operação dos ativos e recursos de rede dedicados à infraestrutura de armazenamento de dados e ao backup via rede;
- q) Executar as rotinas de operação e administração do *firewall*, WAF, *Proxy*, GPO, visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade da operação;
- r) Administrar as solução de detecção e prevenção de intrusões (IPS/IDS), incluindo configuração e testes de regras, filtragem de tráfego malicioso, resolução de problemas, atualização de regras, e outros, nas plataformas utilizadas pela AEB;
- s) Realizar suporte técnico por meio da administração, da análise, do diagnóstico e da solução de incidentes/problemas relacionados ao ambiente de virtualização na plataforma *Hyper-v* e *Microsoft Virtual Machine Manager* e demais ferramentas do pacote da *Microsoft System Center*;
- t) Realizar configuração, automatização e operação da ferramenta *Operations Manager*;
- u) Administração, sustentação e suporte em máquinas virtuais virtualizadas envolvendo criação, clone, migração e crescimento horizontal.
- v) Deve desenvolver *templates* de máquinas virtuais com os sistemas operacionais indicados pela AEB;
- w) Deve gerenciar cluster de virtualização com os recursos físicos fornecidos pela AEB;
- x) Administração e gerenciamento de servidores de aplicação/web nas plataformas a seguir: *Wildfly*, *Jboss*, *IIS*, *Apache*, *TomCat*, *Nginx* e gerenciamento de servidor de aplicação/web, distribuídas nas tecnologias mencionadas;
- y) Administração, Operação e Suporte de Banco de Dados utilizando pelos menos dois dos SGBD'S a seguir: SQL Server 2016 ou superior, MySQL Enterprise, PostgreSQL e MongoDB, todos funcionando em HA (High Availability);
- z) Desenvolvimento de Procedures, Querys, Scripts, Cargas de Dados em BD, Views, Triggers e Functions. Modelagem de dados (Transacional e Multidimensional).
- aa) Construção de mapas e processos de ETL. Apoio técnico à equipe de desenvolvimento de sistemas. Recomendar as melhores práticas na área de Banco de Dados voltada para o negócio da empresa.
- ab) Utilizar ferramentas ETL de extração de dados, DW e Data Mining;
- ac) Acompanhar rotinas de backup por meio da ferramenta de monitoração para identificar possíveis erros.
- ad) Analisar logs de erros na ferramenta de backup para identificar melhor forma de correção.
- ae) Corrigir job's de backup por meio da ferramenta utilizada para restaurar o backup.
- af) Desenhar e criar políticas de backup de acordo com a demanda do órgão, implementando as definições na ferramenta para atender os requisitos do cliente.
- ag) Realizar restauração de dados de acordo com a demanda do cliente para recuperar informações perdidas.
- ah) Gerenciar armazenamento analisando o espaço utilizado por meio de relatórios para alertar sobre a disponibilidade de espaço.
- ai) Analisar o funcionamento do backup por meio de relatórios para apresentar e propor melhorias ao cliente.

7.36. APOIO AO PLANEJAMENTO E GESTÃO DE SERVIÇOS DE TIC

7.36.1. O serviço de Apoio a Gestão de Serviços de TIC tem como principal objetivo realizar o acompanhamento dos processos abaixo, assim como realizar a medição de sua maturidade e apoiar a implementação de melhorias nos processos:

- 7.36.1.1. Cumprimento de Requisição;
- 7.36.1.2. Gerenciamento de Incidente;
- 7.36.1.3. Gerenciamento do Catálogo de Serviços;
- 7.36.1.4. Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço;
- 7.36.1.5. Gerenciamento de Problema;
- 7.36.1.6. Gerenciamento de Mudança;
- 7.36.1.7. Gerenciamento de Conhecimento;
- 7.36.1.8. Gerenciamento de Disponibilidade
- 7.36.1.9. Gerenciamento de Níveis de Serviços.

7.36.2. As atividades de revisão, implantação e execução dos processos ITIL devem contemplar, ao menos, as atividades:

- 7.36.2.1. Modelagem do processo em BPMN, incluindo descrição das atividades e papéis;
- 7.36.2.2. Elaboração de Manuais de Procedimentos (MPR), conforme padrões definidos pela AEB;
- 7.36.2.3. Automação do processo na ferramenta de ITSM, no que for possível;
- 7.36.2.4. Revisão do Termo de Conhecimento de Processo de Gestão de Serviços de TIC (emitido pela AEB e com ciência da Contratada);
- 7.36.2.5. Elaboração de Planos de Comunicação entre as partes interessadas, inclusive equipes da CTIC, de outras UORGs, de outros contratados, e terceiros;
- 7.36.2.6. OS processos ITIL deverão ser amadurecidos de forma gradual, em um ciclo de melhoria contínua, na medida em que a maturidade do ambiente de TIC da AEB assim o requeira;

7.36.3. Poderá ser solicitado à CONTRATADA que elabore diagnóstico de aderência quanto à execução dos procedimentos definidos nos processos ITI por parte da equipe da própria CONTRATADA, ou por outros atores que tenham interação com os processos, incluindo neste processo entrevistas, aplicação de questionários, coleta de evidências e indicadores.

7.36.4. Outros processos ITIL podem ser definidos durante a vigência contratual por iniciativa da CONTRATADA ou da CONTRATANTE, com objetivo de melhorar a eficiência e a governança dos processos de TIC. Em ambos os casos, será necessário aval da CTIC/AEB para implantação do processo, e serão definidos por meio de demanda específica, com planejamento e cronograma de execução a ser executado no escopo dos serviços desta torre e outras que precisarem apoiar;

7.36.5. A decisão final pela implantação ou modificação de processos ITIL será exclusiva da CTIC/AEB;

7.36.6. Deverá apoiar a gestão da CTIC/AEB no acompanhamento de métricas e indicadores para os serviços contratados neste Termo de Referência, assim como na extração de relatórios e insumos para medição e gestão dos serviços de TIC fornecidos pela CTIC/AEB;

7.36.7. Deverá apoiar a gestão da CTIC/AEB na atividade de planejamento do PDTI (Plano Diretor de Tecnologia da Informação), assim como na execução de seus projetos relativos a serviços e infraestrutura de TIC.

7.36.8. Deverá apoiar a gestão da CTIC/AEB na atividade de elaboração e revisão de normativos referentes a serviços de TIC e segurança da informação.

7.36.9. As demandas de TI que cabem ao *Service Desk* ou a equipe de infraestrutura de TI, mas que não estão previstas no catálogo de serviços, deverão ser atendidas na forma de demanda de TI específicas ou operacionais, conforme definido na seção de TERMOS E DEFINIÇÕES deste Termo de Referência.

7.36.10. As demandas serão registradas e controladas em *backlog* de demandas.

7.36.11. Esta torre de serviços será responsável pela construção, manutenção e acompanhamento da execução do estoque de demandas de infraestrutura de TI, também chamado *backlog* neste Termo de Referência.

7.36.12. O *backlog* de demandas de infraestrutura de TI deverá contemplar principalmente as demandas específicas e demandas operacionais, que requerem planejamento e acompanhamento da execução.

7.36.13. Algumas demandas, em razão do escopo ou prazo, serão alçadas a qualidade de projeto, que também deverão ser gerenciados por esta torre.

7.36.14. Serão considerados projetos de TI:

- 7.36.14.1. Realizar ou apoiar o desenvolvimento de projetos técnicos previstos no Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI da AEB.
- 7.36.14.2. Implantações de plataforma de hardware e/ou software de médio e grande portes, bem como qualquer mudança que traga impacto relevante para a Infraestrutura de TIC.
- 7.36.14.3. Implantar iniciativas de Infraestrutura, Segurança da Informação, Banco de Dados e Apoio ao Usuário visando melhorias ou obtenção de serviços ou resultados exclusivos.
- 7.36.14.4. Apoiar e acompanhar a implantação de novas soluções de Infraestrutura de TIC adquiridas pela CONTRATANTE, implantadas por terceiros, e realizar a transição dos serviços ou tecnologia para a equipe de operação.
- 7.36.14.5. A realização de estudos específicos, demandados pela CONTRATANTE, e não previstos nos serviços de Operação e Monitoração de Data Center ou Atendimento e Suporte ao Usuário de Infraestrutura de TIC, relacionados à prospecção tecnológica, análises de impactos, mitigação de riscos da operação, segurança da informação, entre outros assuntos atinentes à Infraestrutura de TIC.
- 7.36.14.6. A elaboração de planos de arquitetura técnica.
- 7.36.14.7. A implantação ou aperfeiçoamento de processos de trabalho da CONTRATANTE.
- 7.36.14.8. Não são considerados projetos, e portanto deverão ser tratados por demandas de catálogo de serviços ou no escopo da operação e manutenção da saúde do ambiente:
 - a) atividades de operação de TIC e monitoração de Data Center;
 - b) atividades de atendimento ao usuário de infraestrutura de TIC;
 - c) qualquer tipo de tratativa de incidente, problema ou restabelecimento da operação normal de serviços;
 - d) aplicação de atualizações de sistemas operacionais, inclusive atualizações de segurança e recomendadas;
 - e) aplicação de atualização de versão de produtos de pequeno porte e esforço;
 - f) acompanhar fornecedor para suporte de infraestrutura, inclusive em horários fora de expediente;
 - g) implantação de novas aplicações ou de novas versões de aplicações desenvolvidas pela fábrica de software, ou desenvolvimento interno, da AEB;
 - h) participar de reunião técnica ou gerencial, convocada pela AEB;
 - i) elaborar e atualizar documentações;
 - j) realizar eventos de transferência de conhecimento;
 - k) elaborar e revisar documentos de Procedimento Operacional de Recuperação de Serviços e Solução de TI e exercita-los.

7.36.15. Administrar a ferramenta de ITSM que a AEB venha a adotar, incluindo atividades de configuração, parametrização e extração de relatórios.

7.36.16. Deverá elaborar os relatórios e painéis de informações (*dashboards*) relativos aos serviços de TI ou relativos a execução do contrato que a AEB venha a demandar, utilizando a ferramenta *Power BI*, ou outra ferramenta que a CTIC/AEB venha a adotar.

7.37. APOIO À GESTÃO DO CONHECIMENTO E DOCUMENTAÇÃO DE TI

- 7.37.1. Elaborar manuais de utilização de serviços de TIC e de boas práticas, bem como apoiar a CTIC/AEB na sua divulgação.
- 7.37.2. Elaborar e manter FAQ (frequently asked questions) acerca dos serviços de TIC.
- 7.37.3. Zelar pela documentação da infraestrutura e serviços de TIC, apoiando as demais torres de serviços na elaboração e manutenção das documentações relativas a cada uma delas.
- 7.37.4. Zelar pela fiel execução dos processos de gestão de serviços de TIC definidos, comunicando à gestão do contrato os desvios identificados e sugerindo melhorias.
- 7.37.5. Executar ou apoiar a execução de processos relativos ao framework COBIT, no que couber.
- 7.37.6. Apoiar a gestão da CTIC/AEB na definição e apuração de indicadores de gestão de serviços de TIC e outros que se fizerem necessários, relativos ao framework de processos COBIT.

7.38. DEMANDAS ESPECÍFICAS

- 7.38.1. As demandas específicas e operacionais são aquelas que não estão previstas no catálogo de serviços, como requisição, e que requer prévio planejamento técnico.

7.38.2. Demanda específica, operacional ou projetos de Infraestrutura de TIC é todo o trabalho técnico temporário, que requer prévio planejamento e gerenciamento, e opcionalmente pode requerer controle, teste, validação, gerenciamento e transferência de conhecimento, com vistas à entrega de produtos, serviços ou resultados exclusivos relacionados à infraestrutura de TIC, englobados no escopo e custo mensal desta contratação.

7.38.3. A CONTRATADA é responsável ainda por apresentar propostas e planos de novas tecnologias, sob demanda, para modernizar a infraestrutura de TIC e subsidiar a equipe da CONTRATANTE no planejamento de crescimento e manutenção da infraestrutura, serviços e soluções de TIC.

7.38.4. Para uma adequada gestão de iniciativas de projetos e demandas de melhorias do ambiente de infraestrutura de TI da AEB, a CTIC, junto com a equipe de apoio a gestão da CONTRADA irá estabelecer o gerenciamento de um backlog dessas iniciativas. O processo de construção e manutenção do *backlog* está definido na Seção de Execução do Contrato desse Termo de Referência.

7.38.5. O registro de demandas será feito preferencialmente pela equipe de fiscalização do contrato.

7.38.6. Ao identificar propostas de melhoria a CONTRATADA deverá apresentar à equipe de fiscalização para que esta avalie e considere a inclusão no *backlog*.

7.38.7. A CONTRATADA também poderá identificar demandas que cheguem pelo Service Desk, quando também deverá levar essas demandas para avaliação da equipe de fiscalização.

7.38.8. As demandas e projetos no *backlog* serão priorizados pela equipe de fiscalização do contrato, com apoio técnico da CONTRATADA. A priorização levará em consideração principalmente as necessidades tecnológicas da CTIC/AEB, e das demais áreas de negócio da Agência, e deverão ser tratadas conforme a prioridade estabelecida.

7.38.9. A CONTRATADA deverá ter capacidade de execução de projetos e demandas em paralelo entre as torres, conforme as quantidades mínimas estabelecidas na tabela abaixo, não se limitando a essas quantidades, ou seja, tendo capacidade operacional para executar mais projetos e demandas, a CONTRATANTE poderá solicitar a execução de mais demandas.

Tabela 3 - Capacidade Operacional de executar demandas em paralelo.

Torre de Serviços	Execução em paralelo de demandas específicas
ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade REMOTO	1
ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL	
Apoio ao Processo de Excelência no Atendimento	
Apoio ao Planejamento e a Gestão de Serviços de TIC	1
Apoio à Gestão do Conhecimento e Documentação de TI	
Suporte a Redes locais, MAN, WAN e SD-WAN	
Suporte à Telefonia VoIP e Videoconferência	2
Suporte a Ativos de Segurança de Redes	
Suporte a Ambientes de Data Center e Sistemas Operacionais	
Suporte ao Armazenamento de Dados e Backup	1
Suporte ao Ambiente Colaborativo	
Suporte a Monitoração de Serviços de TI	
Suporte a Deploy e Produção de Aplicações Corporativas	2
Suporte à Deploy e Produção de Aplicações de Mercado	
Suporte à Segurança, Orquestração e Automação de Aplicações	
Suporte à Administração de Banco de Dados	1
Suporte à Ferramentas de Tratamento e Análise de Dados	
MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC)	
CAPACIDADE TOTAL DE EXECUÇÃO DE DEMANDAS	9

7.38.10. Para melhor entendimento e gerenciamento das demandas específicas, iremos denominar de slots, a quantidade de demandas paralelas que podem ser solicitadas pela CTIC/AEB.

7.38.11. Neste caso, a CONTRATADA deverá ter capacidade de executar um total de 9 demandas em paralelo, totalizando 9 slots, a qualquer tempo do contrato, sob pena de incorrer no descumprimento do **IAED - Indicador de Atraso na Entrega de Demandas**, do **IQED - Indicador de Qualidade das Entregas de Demandas**, como também na possibilidade de sanção por inexecução parcial do contrato, a não ser que caso fortuito impeça o atendimento, que deverá ser comunicado imediatamente pela contratada, e que será avaliado pela equipe de gestão do contrato.

7.38.12. Na medida que um projeto ou demanda vai sendo concluído, o slot é liberado e poderá ser iniciado imediatamente um novo projeto ou demanda, desde que respeitados os limites de capacidade operacional acima especificados.

7.38.13. Poderão ser executadas demandas e projetos além da capacidade operacional acima especificada desde que seja do interesse da CTIC/AEB, e que a CONTRATADA demonstre também interesse e capacidade de execução sem comprometer as demais entregas do contrato.

7.38.14. As demandas operacionais não serão consideradas para avaliação da capacidade de execução operacional de demandas de melhoria e projetos elencados acima.

7.38.15. Ressalta-se que a determinação do quantitativo de perfis profissionais serve como insumo para obtenção do valor de referência da contratação, não se caracterizando, neste modelo, o regime de dedicação exclusiva de mão de obra. Dessa forma, o dimensionamento da quantidade de perfis deverá considerar não apenas a alocação integral do recurso, mas também a possibilidade de alocação parcial, sendo esta entendida como a estimativa fracionária de demanda de um determinado perfil profissional.

7.38.16. Caberá à CONTRATADA apresentar, demonstrar mensalmente, ou quando solicitada pela CONTRATANTE, como estão alocados seus profissionais nos projetos e as demandas operacionais e específicas as quais os mesmos estão atuando.

7.39. FORMAÇÃO DA EQUIPE

7.39.1. A CONTRATADA deverá alocar a equipe necessária para atender ao volume de demandas definido neste Termo de Referência e seus Anexos, atendendo aos requisitos de perfis profissionais e qualificações estabelecidos.

7.39.2. Conforme orienta a Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, a CTIC fez uma estimativa da equipe técnica necessária para atendimento dos serviços contratados. Desta forma, chegou-se a um total equivalente à 32 demandas por profissionais, conforme distribuição a seguir.

Tabela 4 - Quantitativo estimado de execução de demandas por profissionais.

Torre de Serviço	Junior	Pleno	Sênior	Total
ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade REMOTO	2	1	0	3
ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL	2	2	0	4
Apoio ao Processo de Excelência no Atendimento	0	1	0	1
Apoio ao Planejamento e a Gestão de Serviços de TIC	0	1	0	1
Apoio à Gestão do Conhecimento e Documentação de TI	0	1	0	1
Suporte a Redes locais, MAN, WAN e SD-WAN	0	1	1	2
Suporte à Telefonia VoIP e Videoconferência	0	1	0	1
Suporte a Ambientes de Data Center e Sistemas Operacionais	0	1	1	2
Suporte a Ativos de Segurança de Redes	0	1	1	2
Suporte ao Ambiente Colaborativo	1	0	0	1
Suporte ao Armazenamento de Dados e Backup	0	1	0	1
Suporte a Deploy e Produção de Aplicações Corporativas	0	1	1	2
Suporte à Deploy e Produção de Aplicações de Mercado	0	1	1	2
Suporte à Segurança, Orquestração e Automação de Aplicações	0	1	1	2
MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC)	0	2	0	2
Suporte à Administração de Banco de Dados	0	1	1	2
Suporte à Ferramentas de Tratamento e Análise de Dados	0	1	1	2
Suporte a Monitoração de Serviços de TI	0	1	0	1
Total:				32

7.39.3. O MAPA DE PESQUISA SALARIAL DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO, publicado na Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, foi uma das referências utilizadas para estimativa de custos desta contratação.

7.39.4. As definições e estimativas feitas nessa seção são apenas balizadores para a proposta, e, portanto, a CONTRATADA continua sendo a única responsável pelo dimensionamento adequado da equipe, assim como a definição de salários.

7.39.5. As definições e estimativas feitas nessa seção também não configuram alocação de postos de trabalho, nem sequer dedicação exclusiva.

8. DOS PERFIS DOS PROFISSIONAIS

8.1. DOS PERFIS PROFISSIONAIS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1.1. Para que haja garantia de qualidade no serviço executado e modernização das metodologias de Gestão de TI, a CONTRATADA deverá manter profissionais qualificados nas áreas funcionais, que deverão ser gerenciados exclusivamente pelo representante técnico da empresa CONTRATADA, de forma que o CONTRATANTE; possa obter o menor tempo de resposta para quaisquer incidentes ocorridos no seu ambiente de Infraestrutura tecnológica, bem como alcançar a excelência nos serviços de TI.

8.1.2. Esses recursos humanos deverão conhecer o funcionamento dos negócios internos da AEB e executar os procedimentos de acordo com as regras de segurança, sendo possível a execução ou a operacionalização remota.

8.1.3. Para tanto, salienta-se que essa responsabilidade de formação da equipe de profissionais é exclusiva da empresa CONTRATADA.

8.1.4. As equipes deverão ser dimensionadas pela empresa CONTRATADA de forma a atender as demandas de acordo com os níveis de serviço estabelecidos no contrato.

8.1.5. Será de responsabilidade da CONTRATADA o cumprimento da legislação trabalhistas e outras específicas para os profissionais que prestarão o serviço nas dependências da AEB ou remotamente.

8.1.6. Para fins de entendimento, especialização trata-se de título de pós-graduação *latu-sensu* com no mínimo 360 horas. Serão aceitos títulos de Mestrado ou Doutorado para o atendimento dos perfis exigidos.

8.1.7. Durante a vigência e execução dos serviços, a CONTRATADA se obriga a manter profissionais com as qualificações solicitadas neste Termo de Referência.

8.1.8. As competências descritas neste tópico podem estar presentes em diversos profissionais, ou acumuladas em um mesmo colaborador, cabendo a CONTRATADA manter o número adequado de prestadores para cada serviço, objetivando a garantia dos níveis de serviço.

8.1.9. Durante a vigência do contrato e execução dos serviços, a CONTRATADA deverá manter um banco de profissionais que atendam todos os requisitos de formação, treinamentos, certificações e experiência, para os profissionais alocados aos serviços rotineiros do contrato, ou para os profissionais que prestam serviços sob demanda, ainda que em determinado momento não haja serviço ou solução de TI que demande algum conhecimento exigido.

8.1.10. No processo de credenciamento e habilitação dos integrantes da equipe, deverá ser apresentado ao fiscal técnico do contrato:

- a) Os dados pessoais do profissional, necessários para o cadastramento no banco de dados de colaboradores da AEB, assim como criação das credenciais de acesso a rede de computadores;
- b) Currículo profissional que demonstre a experiência profissional exigida, assinado de punho pelo profissional e com ciência do Preposto do Contrato.
- c) a documentação comprobatória do atendimento aos requisitos profissionais; e
- d) o Termo de Ciência e Responsabilidade assinado de punho pelo profissional.

8.1.11. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente relatório de profissionais habilitados atualizado e que demonstre a manutenção da equipe requerida e das condições de habilitação de cada profissional.

8.1.12. A AEB poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços por profissionais que não atendam aos requisitos aqui especificados.

8.1.13. A comprovação dos requisitos poderá ser realizada por:

- a) apresentar original e cópia de certificados ou diplomas que comprovem a conclusão dos cursos exigidos. No caso dos cursos de nível médio e/ou superior deverá ser apresentado o diploma;
- b) declaração/atestado da empresa na qual o profissional tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação do serviço ou a entrega do currículo assinado pelo profissional e validado pela CONTRATADA;
- c) Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS); e
- d) contrato de trabalho.

8.1.14. Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência do CONTRATANTE para fins de confirmação das informações prestadas.

8.1.15. A CONTRATADA deverá promover, no prazo máximo de 6 (seis) meses, a atualização das certificações de seus profissionais caso haja atualização de versão ou migração para uma nova solução de TI devido a modernização do ambiente tecnológico do CONTRATANTE, sempre que esta indicar necessário. Este prazo se iniciará a partir da atualização do ambiente tecnológico.

8.1.16. Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu a anterior, desde que a contratada faça essa solicitação de forma fundamentada.

8.1.17. A critério da equipe de fiscalização, poderão ser avaliadas e eventualmente aceitas comprovações adicionais de experiência ou composições de certificações, desde que apresentadas pela CONTRATADA de forma fundamentada e justificada em substituição às indicadas na tabela de certificações dos profissionais.

8.1.18. Poderão ainda ser aceitas certificações ou experiências bem documentadas, avaliadas como equivalentes pela equipe de fiscalização, por serem em produto assemelhado ou por evidenciarem longa experiência, ou qualquer outro motivo considerado aceitável, a exclusivo e discricionário critério da CTIC/AEB. Para esta situação a CONTRATADA deverá apresentar solicitação de equivalência de forma fundamentada, inclusive com a comparação de ementa e tópicos abordados.

8.1.19. A CONTRATADA deverá indicar um profissional responsável pela gestão administrativa da equipe e dos serviços do presente edital (Preposto), que deverá estar disponível em horário comercial na sede da AEB e acessível nos demais horários, devendo indicar ao menos um substituto para momentos de ausência ou indisponibilidade.

8.1.20. As funções de Preposto, Coordenador de Service Desk, Coordenador Técnico e Líder Técnico não poderão ser acumulados por um mesmo profissional, em nenhuma combinação delas. Excepcionalmente será permitida a acumulação em caso de férias, ausências de curto período ou em caso fortuito, desde que comunicado por e-mail tempestivamente ao gestor do contrato, indicando o prazo de início e fim.

8.1.21. Para os requisitos de experiência profissional serão admitidas as somas de diversas experiências, desde que não simultâneos, para a comprovação do tempo mínimo.

8.2. Coordenador de Service Desk

8.2.1. Formação:

8.2.1.1. Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação, ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área de Gestão de TI.

8.2.2. Qualificação técnica:

8.2.2.1. Certificação ITIL Foundation v3 ou superior;

- Curso ou Certificação MD-100: Windows 10, ou equivalente;
- Curso ou Certificação MD-101: Gerenciamento de Computadores Modernos, ou equivalente;
- Curso ou Certificação “HDI SCTL - Support Center Team Lead” ou superior.
- Curso e certificação ITIL® intermediário “SOA - Service Offerings and Agreements”.

8.2.3. Experiência:

- Experiência mínima de 10 (dez) anos na área de Tecnologia da Informação;
- Experiência profissional mínima de 8 (oito) anos de atuação como gerente ou supervisor de equipe técnica de Tecnologia da Informação, com experiência de atuação em processos ITIL.

8.2.4. Outros conhecimentos:

8.2.4.1. Conhecimentos avançados de boas práticas de gestão e governança de TI baseadas nos frameworks ITIL e COBIT;

- Sistemas operacionais Windows;
- Configuração e instalação de hardware e software; manutenção em sistemas operacionais;
- Métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento.
- Inglês técnico.

8.3. Coordenador Técnico

8.3.1. Formação:

8.3.1.1. Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área de Gestão de TI.

8.3.2. Treinamentos/Certificações:

- Certificação ITIL Foundation v3 ou superior.
- Curso e Certificação ITIL® intermediário – Operational Support and Analysis Capability (OSA).
- Curso e Certificação ITIL® intermediário – Planning, Protection and Optimization (PPO).
- Certificação PMP – Project Management Professional emitido pelo PMI – Project Management Institute.

8.3.3. Experiência:

- Experiência mínima de 10 (dez) anos na área de Tecnologia da Informação;

- Experiência mínima de 4 (quatro) anos desempenhando papel de Analista, em ao menos uma das tecnologias das torres sob a sua coordenação.
- Experiência profissional mínima de 5 (cinco) anos de atuação como gerente ou supervisor de equipe técnica de Tecnologia da Informação, com experiência de atuação em processos ITIL.

8.4. Suporte Remoto de TI – Service Desk

Tabela A

Tipo de profissional	Júnior	Pleno	Sênior
Formação	Todos: Nível Superior/Tecnólogo em andamento ou concluído na área de Tecnologia da Informação	Todos: Nível Superior/Tecnólogo concluído na área de Tecnologia da Informação	
Experiência Profissional	Todos: Experiência no atendimento a usuários de TI visando a resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção lógica de estações de trabalho dos usuários, incluindo, mas não se limitando, a sistemas operacionais, ferramentas de escritório e ao suporte de aplicativos inerentes ao primeiro nível de suporte técnico;		
Tempo mínimo de experiência profissionais	Todos: 1 (um) ano.	Todos: 3 (três) anos.	Todos: 5 (cinco) anos.
Treinamentos / Certificações	Todos: Microsoft MD-100 ou versão equivalente superior	Todos: Microsoft MD-100 ou versão equivalente superior	Todos: Microsoft MD-100 ou versão equivalente superior
	Todos: ITIL v3 Foundation, ou superior	Todos: HDI Desktop Support Technician (HDI-DST).	Todos: HDI Desktop Support Technician (HDI-DST).
Conhecimentos extras	- Todos: Conhecimentos em atualizações e configurações diversas para os sistemas operacional Windows 7, 8, 10 e Pacotes Office 2013, 2016, 2019, 365 e superiores.	- Todos: Inglês técnico - Todos: Possuir sólidos conhecimentos em hardware, software, atualizações, instalação e configurações diversas para os sistemas operacionais Windows 7, 8, 10 e Pacotes Office 2013, 2016, 2019, 365 e superiores. - Todos: Possuir conhecimento nos produtos do Microsoft 365 (Teams, Office 365, OneDrive, entre outros).	

8.5. Suporte Presencial de TI – Service Desk

Tabela B

Tipo de profissional	Júnior	Pleno	Sênior
Formação	Todos: Nível Superior/Tecnólogo em andamento ou concluído na área de Tecnologia da Informação		
Experiência Profissional	Todos: Experiência no atendimento a usuários de TI visando a resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção lógica de estações de trabalho dos usuários, incluindo, mas não se limitando, a sistemas operacionais, ferramentas de escritório e ao suporte de aplicativos inerentes ao primeiro nível de suporte técnico;		
Tempo mínimo de experiência profissionais	Todos: 1 (um) ano.	Todos: 3 (três) anos.	Todos: 5 (cinco) anos.
Treinamentos / Certificações	Todos: Microsoft MD-100 ou versão equivalente superior	Todos: Microsoft MD-100 ou versão equivalente superior	Todos: Microsoft MD-100 ou versão equivalente superior

	Todos: ITIL v3 Foundation, ou superior	Todos: HDI Desktop Support Technician (HDI-DST).	Todos: HDI Desktop Support Technician (HDI-DST).
Conhecimentos extras	- Todos: Possuir sólidos conhecimentos em hardware, software, atualizações, instalação e configurações diversas para os sistemas operacionais Windows 7, 8, 10 e Pacotes Office 2013, 2016, 2019, 365 e superiores.	- Todos: Inglês técnico - Todos: Possuir sólidos conhecimentos em hardware, software, atualizações, instalação e configurações diversas para os sistemas operacionais Windows 7, 8, 10 e Pacotes Office 2013, 2016, 2019, 365 e superiores. - Todos: Possuir conhecimento nos produtos do Microsoft 365 (Teams, Office 365, OneDrive, entre outros). - Todos: Conhecimento de redes locais de computadores e em confecção de cabos e instalação de pontos de rede, e organização de patch cords em racks.	

8.6. Operação de Infraestrutura de TIC (3º Nível)

8.6.1. Para as torres de Serviço de Operação de Infraestrutura são previstos três tipos de profissionais: sênior, pleno e júnior. Será necessário para cada torre a CONTRATADA alocar obrigatoriamente um analista do tipo sênior, que também atuará na função de Líder Técnico, conforme estabelece o Termo de Referência. A alocação de profissionais do tipo pleno e júnior é opcional, sendo que para alocar profissionais do tipo júnior a contratada deverá também alocar pelo menos um profissional do tipo pleno.

8.6.2. **Todos os profissionais deverão atender aos requisitos comuns de formação e tempo de experiência:**

8.6.3. Requisitos comuns a todos os profissionais

Tabela C

Tipo de profissional	Júnior	Pleno	Sênior
Formação	Todos os profissionais devem possuir Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área Tecnologia da Informação.		
Tempo mínimo de experiência profissionais	Todos: 3 (três) anos.	Todos: 5 (cinco) anos.	Todos: 8 (oito) anos.

8.6.4. **Além dos requisitos acima, para cada torre de serviço são necessários conhecimentos específicos.**

8.6.4.1. Apoio ao Processo de Excelência no Atendimento

Tabela D

Tipo de profissional	Pleno
Experiência Profissional	Todos: Experiência no atendimento a usuários de TI visando a resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção lógica de estações de trabalho dos usuários, incluindo, mas não se limitando, a sistemas operacionais, ferramentas de escritório e ao suporte de aplicativos inerentes ao primeiro nível de suporte técnico; Experiência no acompanhamento de níveis de serviços e gerenciamento de filas.
Treinamentos / Certificações	Todos: ITIL v3 Foundation, ou superior Todos: Microsoft MD-100 ou equivalente, ou curso de 40 horas. Todos: HDI Desktop Support Technician (HDI-DST), ou curso de 16 horas. Pelo menos um: Certificação Lead Auditor ISO 9001, ou curso de 40 horas.

	Pelo menos um: Certificação ITIL® Intermediate Service Offerings and Agreements (SOA), ou curso de 40 horas.
Conhecimentos extras	<ul style="list-style-type: none"> - Todos: inglês técnico. - Conhecimentos avançados de boas práticas de gestão e governança de TI baseadas nos frameworks ITIL e COBIT; - Sistemas operacionais Windows; configuração e instalação de hardware e software; manutenção em sistemas operacionais; - Métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento.

8.6.5. Apoio ao Planejamento e Gestão de Serviços de TI

Tabela E

Tipo de profissional	Júnior	Pleno	Sênior
Experiência Profissional	<p>Todos: Experiência na área de Tecnologia da Informação, incluindo experiência especificamente na implantação e gestão de disciplinas e processos da ITIL em organizações públicas ou privadas;</p> <p>Todos: Experiência com gerenciamento de projetos de tecnologia da Informação.</p>		
Treinamentos / Certificações	<p>Todos: ITIL v3 Foundation, ou superior</p>	<p>Todos: Treinamento/Certificações do tipo Júnior</p> <p>Todos: Certificação ITIL V3 Intermediate Level - Operational Support and Analysis Certificate (ou curso de 16 horas)</p> <p>Todos: Certificação PMP – Project Management Professional emitido pelo PMI – Project Management Institute (ou curso de 40 horas)</p>	<p>Todos: Treinamento/Certificações do tipo pleno</p> <p>Todos: Certificação “ITIL® Expert Certificate - IT Service Management”.</p>
Conhecimentos extras	<ul style="list-style-type: none"> - Todos: Inglês técnico - Conhecimentos avançados de boas práticas de gestão e governança de TI baseadas nos frameworks ITIL e COBIT; - Sistemas operacionais Windows; configuração e instalação de hardware e software; manutenção em sistemas operacionais; - Métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento. 		

8.6.6. Apoio à Gestão do Conhecimento e Documentação de TI

Tabela F

Tipo de profissional	Júnior	Pleno	Sênior
Experiência Profissional	<p>Todos: Experiência na área de Tecnologia da Informação, incluindo experiência especificamente na implantação e gestão de disciplinas e processos da ITIL em organizações públicas ou privadas;</p> <p>Todos: Experiência com gerenciamento de projetos de tecnologia da Informação.</p>		
Treinamentos / Certificações	<p>Todos: ITIL v3 Foundation, ou superior</p> <p>Todos: HDI</p>	<p>Todos: Treinamento/Certificações do tipo Júnior</p> <p>Todos: Certificação ITIL® Intermediate Release,</p>	<p>Todos: Treinamento/Certificações do tipo pleno</p>

	Desktop Support Technician (HDI-DST).	Control and Validation – RCV	
Conhecimentos extras	- Todos: Inglês técnico		

8.6.7. Suporte a Redes locais, MAN, WAN e SD-WAN

Tabela G

Tipo de profissional	Júnior	Pleno	Sênior
Experiência Profissional	Todos: Experiência em administração e suporte de redes corporativas englobando Redes LAN e WAN.		Experiência na administração de ambiente de rede IP e MPLS, roteadores, switches, VLAN, VXLAN, redes wireless, endereçamento e roteamento IP, protocolos autônomos de roteamento (BGP, OSPF), implantação de QoS em redes corporativas e Interconexão de Data Centers (DCI).
Certificações	Todos: ITIL v3 Foundation, ou superior Todos: Cisco Certified Networking Associate (CCNA)	Todos: ITIL v3 Foundation, ou superior Todos: Cisco Certified Networking Associate (CCNA), ou HCIA (Huawei Certified ICT Associate).	Todos: Treinamento/Certificações do tipo pleno Pelo menos um: Certificação da Extreme Networks ECS Data Center VDX ou Cisco Certified Network Professional (CCNP) ou HCIA (Huawei Certified ICT Associate)
Conhecimentos extras	- Todos: Inglês técnico		

8.6.8. Suporte a Telefonia VoIP e Videoconferência

Tabela H

Tipo de profissional	Júnior	Pleno	Sênior
Experiência Profissional	Todos: Experiência em administração e suporte de redes corporativas englobando soluções de VoIP e de videoconferência.		Todos: Experiência na administração e implantação de soluções de VoIP e de videoconferência, incluindo integrações com ferramentas colaborativas;
Treinamentos / Certificações	Todos: ITIL v3 Foundation, ou superior Todos: Cisco Certified Networking Associate (CCNA), ou HCIA (Huawei Certified	Todos: ITIL v3 Foundation, ou superior Todos: Cisco Certified Networking Associate (CCNA), ou HCIA (Huawei Certified	Todos: Treinamento/Certificações do tipo pleno. Pelo menos um: Certificação da Extreme Networks ECS Data Center VDX ou Cisco Certified

	ICT Associate). Todos: Curso de 40 horas em solução de Telefonia VoIP. Todos: Curso de 40 horas em solução de Videoconferência.	ICT Associate). Todos: Curso de 40 horas em solução de Telefonia VoIP. Todos: Curso de 40 horas em solução de Videoconferência.	Network Professional (CCNP)
Conhecimentos extras	- Todos: Inglês técnico		

8.6.9. Suporte a Ambiente de Data Center e Sistemas Operacionais

8.6.9.1. Observação: Nesta torre os profissionais poderão ser da especialidade Windows Server ou Linux Server.

Tabela I

Tipo de profissional	Júnior	Pleno	Sênior
Experiência Profissional	Experiência em administração e gerenciamento de infraestrutura de redes de dados baseada em Linux ou Windows Server.	Experiência em atividades de administração de redes e infraestrutura para sistemas operacionais Linux e em atividades de instalação, manutenção e configuração de hardware de servidores do tipo rack e blade, em sistemas operacionais Linux ou Windows Server. Experiência em atividade de instalação e administração de solução de virtualização.	
Treinamentos / Certificações	<p>Todos: ITIL v3 Foundation, ou superior</p> <p>Especialidade Windows Server: Todos: curso de 40 horas em administração de sistemas operacionais Windows Server 2016, ou superior.</p> <p>Windows Linux Server: Todos: MCSA de Windows Server 2016, ou superior. (ou curso de 40 horas)</p> <p>Todos: Certificação MCITP Virtualization Administrator, ou equivalente.</p>	<p>Todos: Treinamento/Certificações do tipo Júnior</p> <p>Especialidade Windows Server: Todos: MCSA de Windows Server 2016, ou superior. (ou curso de 40 horas)</p> <p>Todos: Curso de 20 horas em práticas de infraestrutura ágil e na tecnologia PowerShell. Todos: Certificação MCITP Virtualization Administrator, ou equivalente.</p> <p>Especialidade Linux Server: Todos: Certificação LPIC-2 Certified Linux Administrator, ou Certificação Red Hat Certified System Administrator (RHCSA), ou superior.</p> <p>Todos: Curso de 40 horas em práticas de</p>	<p>Todos: Treinamento/Certificações do tipo pleno</p> <p>Especialidade Windows Server: Todos: Certificação MCSE: Core Infrastructure</p> <p>Especialidade Linux Server: Todos: Certificação LPIC-3: Linux Enterprise Mixed Environment, ou Certificação Red Hat Certified Engineer (RHCE).</p> <p>Pelo menos um: Certificação Azure Solutions Architect Expert.</p>

	Especialidade Linux Server: Todos: Certificação LPIC-1 Certified Linux Administrator, ou Certificação Red Hat Certified System Administrator (RHCSA), ou superior.	infraestrutura ágil e na tecnologia Ansible.	
Conhecimentos extras	- Todos: Inglês técnico		

8.6.10. Suporte a Ativos de Segurança de Redes

Tabela J

Tipo de profissional	Júnior	Pleno	Sênior
Experiência Profissional	Todos: Experiência em atividades relacionadas aos mecanismos de segurança e tratamentos de incidentes de segurança de TI, com conhecimento em tecnologias de firewall	Todos: Experiência em atividades relacionadas aos mecanismos de segurança e tratamentos de incidentes de segurança de TI, com conhecimento em tecnologias de firewall, IDS/IPS, SIEM, endpoint security (CheckPoint Sandblast ou similar), Anti-DDoS, Ethernet 802.1x, Radius, IPSEC VPN – Virtual Private Network (client-to-site e site-to-site).	
Formação	---	---	Adicional. Todos: Pós-graduação lato ou stricto sensu em segurança de infraestrutura de TI
Treinamentos / Certificações	<p>Todos: ITIL v3 Foundation, ou superior</p> <p>Todos: Certificação Check Point Certified Security Administrator (CCSA) ou superior, ou treinamento equivalente da ferramenta.</p> <p>Todos: Certified Information Systems Auditor (CISA) ou CompTIA Security+ ou GIAC Security Essentials Certification (GSEC) ou GIAC Certified Incident Handler (GCIH) ou Offensive Security Certified Professional (OSCP) ou equivalente/superior.</p>	<p>Todos: Treinamento/Certificações do tipo Júnior</p> <p>Todos: Certificação Check Point Certified Security Expert (CCSE) ou superior ou treinamento equivalente da ferramenta.</p> <p>Pelo menos um: Certified Information Security Manager (CISM) ou Systems Security Certified Practitioner (SSCP) ou equivalente/superior</p>	<p>Todos: Treinamento/Certificações do tipo pleno</p> <p>Todos: Certified Information Systems Security Professional (CISSP) ou CompTIA Advanced Security Practitioner (CASP+) ou GIAC Security Expert (GSE) ou equivalente/superior.</p>

Conhecimentos extras	- Todos: Inglês técnico
----------------------	-------------------------

8.6.11.

Suporte ao Ambiente Colaborativo

Tabela K

Tipo de profissional	Júnior	Pleno	Sênior
Experiência Profissional		<p>Todos: Experiência em administração e suporte das soluções a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft Active Directory (todos os profissionais) - Microsoft 365 (todos os profissionais) - Microsoft PowerShell (todos os profissionais) <p>Pelo menos um: Experiência em administração e suporte das soluções a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft Exchange Server (ao menos um profissional) - Microsoft Skype for (ao menos um profissional) - Microsoft SharePoint Server (ao menos um profissional) - Microsoft Project Server (ao menos um profissional) 	
Treinamentos / Certificações	<p>Todos: ITIL v3 Foundation, ou superior</p> <p>Todos: curso de 30 horas em administração de Windows Server 2016 ou superior.</p> <p>Todos: Certificação Microsoft 365 Fundamentals (ou curso de 6 horas).</p> <p>Pelo menos um: Certificação Microsoft 365: Teams Administrator Associate (ou curso de 30 horas)</p> <p>Todos: Curso de 20 horas em práticas de infraestrutura ágil e na tecnologia PowerShell.</p>	<p>Todos: Treinamento/Certificações do tipo Júnior</p> <p>Todos: MCSA de Windows Server 2016, ou superior. (ou curso de 40 horas)</p> <p>Pelo menos um: Certificação Microsoft 365 (ou curso de 30 horas)</p> <p>Pelo menos um: Certificação Microsoft 365: Teams Administrator Associate (ou curso de 30 horas)</p> <p>Pelo menos um: Certificação Microsoft 365: Messaging Administrator Associate</p>	<p>Todos: Treinamento/Certificações do tipo pleno</p> <p>Todos: Certificação MCSE: Core Infrastructure</p> <p>Todos: Microsoft 365 Certified: Enterprise Administrator Expert</p> <p>Pelo menos um: Certificação MCSE Productivity Solutions Expert.</p>
Conhecimentos extras	- Todos: Inglês técnico		

8.6.12.

Suporte ao Armazenamento de Dados e Backup

Tabela L

--	--	--	--

Tipo de profissional	Júnior	Pleno	Sênior
Experiência Profissional	Todos: Experiência na administração e suporte de solução de backup (hardware e software) e solução de storage da categoria de médio ou grande porte (hardware e software).		
Treinamentos / Certificações	<p>Todos: ITIL v3 Foundation, ou superior</p> <p>Todos: curso de 40 horas em administração de storage de médio ou grande porte.</p> <p>Todos: Treinamento Veritas NetBackup Administration mínimo de 40 horas.</p>	<p>Todos: Treinamento/Certificações do tipo Júnior</p> <p>Pelo menos um: Certificação Huawei HCIA-Storage, ou superior.</p> <p>Pelo menos um: Treinamento Veritas NetBackup Administration</p>	<p>Todos: Treinamento/Certificações do tipo pleno</p> <p>Pelo menos: Certificação Cisco CCNP® Data Center, ou curso Troubleshooting Cisco Data Center Infrastructure (DCIT)</p> <p>Pelo menos um: Certificação Veritas Certified Specialist (VCS) – NetBackup</p>
Conhecimentos extras	- Todos: Inglês técnico		

8.6.13. Suporte a Deploy e Produção de Aplicações Corporativas

Tabela M

Tipo de profissional	Júnior	Pleno	Sênior
Experiência Profissional	Todos: Experiência em instalação, configuração e administração de servidores Web (Apache, Nginx ou IIS) e de aplicação (Tomcat, PHP, ou ASP.NET).	Todos: Experiência em instalação, configuração e administração de sistemas operacionais Linux e servidores de aplicação Java (Tomcat, Jboss/Wildfly ou outros), servidores WEB (Apache, Nginx ou MS-IIS) com extensões para as linguagens PHP, Perl, Python, ASP, .NET.	
Treinamentos / Certificações	<p>Todos: ITIL v3 Foundation, ou superior</p> <p>Todos: Curso de 20 horas na tecnologia Docker.</p> <p>Todos: Curso de 20 horas em práticas de infraestrutura ágil e na tecnologia Ansible.</p>	<p>Todos: Treinamento/Certificações do tipo Júnior</p> <p>Todos: Curso 55172-A: Managing Development Projects with Team Foundation Server, ou equivalente</p>	Todos: Treinamento/Certificações do tipo pleno

	Todos: Curso 10972-B: Administering the Web Server (IIS) Role of Windows Server, ou equivalente	
Conhecimentos extras	- Todos: Inglês técnico	

8.6.14. Suporte a Deploy e Produção de Aplicações de Mercado

Tabela N

Tipo de profissional	Júnior	Pleno	Sênior
Experiência Profissional	Todos: Experiência em instalação, configuração e administração de servidores Web (Apache, Nginx ou IIS) e de aplicação (Tomcat, PHP, ou ASP.NET).	<p>Todos: Experiência em instalação, configuração e administração de sistemas operacionais Linux e servidores de aplicação Java (Tomcat, Jboss/Wildfly ou outros), servidores WEB (Apache, Nginx ou MS-IIS) com extensões para as linguagens PHP, Perl, Python, ASP, .NET.</p> <p>Pelo menos um: Experiência em instalação, configuração e administração de infraestrutura de portais de conteúdo Zope/Plone.</p>	
Treinamentos / Certificações	<p>Todos: ITIL v3 Foundation, ou superior</p> <p>Todos: Curso de 20 horas em práticas de infraestrutura ágil e na tecnologia Ansible.</p>	<p>Todos: Treinamento/Certificações do tipo Júnior</p> <p>Pelo menos um: LPIC-1: Linux Administrator;</p>	<p>Todos: Treinamento/Certificações do tipo pleno</p>
Conhecimentos extras	- Todos: Inglês técnico		

8.6.15. Suporte a Segurança, Orquestração e Automação de Aplicações

8.6.15.1. Observação: Nesta torre os profissionais poderão ser de duas especialidades: Orquestração e Automação, ou Segurança de aplicações Web.

Tabela O

Tipo de profissional	Júnior	Pleno	Sênior
Experiência Profissional	Experiência em administração de aplicações em web em ambiente de sistemas operacional Linux, inclusive com a utilização de Docker.	<p>Especialidade Segurança de Aplicações Web: Pelo menos um: Experiência administração de infraestrutura de aplicações Web, e de implantação, configuração e administração de solução de WAF (Web Application Firewall).</p> <p>Especialidade Orquestração e Automação: Pelo menos um: Experiência em instalação, configuração e administração de solução de orquestração de containers (docker) e automação de TI com Ansible com prática DevOps.</p>	

Treinamentos / Certificações	Todos: ITIL v3 Foundation, ou superior	Todos: Treinamento/Certificações do tipo Júnior	Todos: Treinamento/Certificações do tipo pleno
	Especialidade Segurança de Aplicações Web: Todos: Certificação F5 Certified Administrator (F5-CA) ou superior Especialidade Orquestração e Automação: Todos: curso de 40 horas em instalação, configuração e administração de Kuberetes, ou de Ansible.	Especialidade Segurança de Aplicações Web: Todos: Certificação F5 Certified Technical Specialist BIG-IP Application Security Manager (ASM) Especialidade Orquestração e Automação: Todos: Curso de 40 horas em práticas de infraestrutura ágil e na tecnologia Ansible. Todos: Certified Kubernetes Administrator (CKA) Todos: Red Hat Certified System Administrator (RHCSA), ou equivalente	Pelo menos um: Certificação F5 Certified Solutions Expert (F5-CSE) Especialidade Orquestração e Automação: Todos: Certified Kubernetes Security Specialist (CKS), ou Red Hat Certified Specialist in Containers and Kubernetes Todos: Red Hat® Certified Engineer (RHCE®), ou equivalente
Conhecimentos extras	- Todos: Inglês técnico		

8.6.16. Suporte à Administração de Banco de Dados

8.6.17. Observação: Nesta torre os profissionais poderão ser da especialidade Oracle, SQL Server, PostgreSQL ou MySQL, podendo inclusive acumular as especialidades se atender aos requisitos de experiência profissional e qualificação técnica.

Tabela P

Tipo de profissional	Júnior	Pleno	Sênior
Experiência Profissional	Todos: Experiência em instalação, configuração e administração de bancos de dados Microsoft SQL Server 2012, ou Oracle 11g, ou PostgreSQL, ou MySQL;	Especialidade SQL Server: Todos: Experiência em instalação, configuração e administração de bancos de dados Microsoft SQL Server 2012, ou superior; Especialidade Oracle: Todos: Experiência em instalação, configuração e administração de bancos de dados Oracle 11g, ou superior; Especialidade PostgreSQL e MySQL: Todos: Experiência em instalação, configuração e administração de bancos de dados PostgreSQL ou MySQL.	
Treinamentos / Certificações	Todos: ITIL v3 Foundation, ou superior Todos: Curso de 40 horas de administração de SQL Server ou Oracle.	Todos: ITIL v3 Foundation, ou superior Especialidade SQL Server: Todos: Certificação MCSA: SQL 2016 Administração de banco de dados, ou	Todos: Treinamento/Certificações do tipo pleno Especialidade SQL Server: Pelo menos um: Certificação MCSA: SQL 2016 Administração de banco de dados, ou superior.

		superior. Especialidade Oracle: Todos: Certificação OCA – Oracle Certified Associate, ou superior. Especialidade PostgreSQL e MySQL: Todos: Curso de 20 horas em instalação, configuração e administração de PostgreSQL. Todos: Curso de 20 horas em instalação, configuração e administração de MySQL.	Especialidade Oracle: Pelo menos um: Certificação OCP – Oracle Certified Professional, ou superior.
Conhecimentos extras	- Todos: Inglês técnico		

8.6.18. Suporte à Ferramentas de Tratamentos e Análise de dados

Tabela Q

Tipo de profissional	Júnior	Pleno	Sênior
Experiência Profissional	Experiência na instalação, configuração e administração de solução de ETL, como por exemplo SQL Server Integration Service, ou Informática Power Center, e de solução de Power BI Report Server (PBRs).		
Treinamentos / Certificações	Todos: ITIL v3 Foundation, ou superior Todos: MCSA: SQL 2016 Database Administration, ou equivalente	Todos: Treinamento/Certificações do tipo Júnior Todos: MCSA: SQL 2016 BI Development, ou equivalente Todos: Certificação Qlik Sense System Administrator, ou curso equivalente	Todos: Treinamento/Certificações do tipo pleno Todos: MCSE: Data Management and Analytics, ou equivalente
Conhecimentos extras	- Todos: Inglês técnico		

8.6.19. Suporte a Monitoração de Serviços de TI

8.6.20. Tabela R

Tipo de profissional	Júnior	Pleno	Sênior
Formação	Experiência em instalação, configuração e administração de solução de monitoração de ambiente e serviços de TI.		
Experiência Profissional	Todos: ITIL v3 Foundation, ou superior Todos: Curso de 20 horas	Todos: Treinamento/Certificações do tipo Júnior Todos: Curso Zabbix Certified Professional	Todos: Treinamento/Certificações do tipo pleno Todos: Curso Zabbix

	em Administração do Zabbix.	(ZCP), ou equivalente. Todos: Certificação LPIC-2 Certified Linux Administrator, ou Certificação Red Hat Certified System Administrator (RHCSA), ou superior.	Certified Specialist (ZCS), ou equivalente.
Treinamentos / Certificações	Todos: ITIL v3 Foundation, ou superior Todos: Curso de 20 horas em Administração do Zabbix.	Todos: Treinamento/Certificações do tipo Júnior Todos: Curso Zabbix Certified Professional (ZCP), ou equivalente. Todos: Certificação LPIC-2 Certified Linux Administrator, ou Certificação Red Hat Certified System Administrator (RHCSA), ou superior.	Todos: Treinamento/Certificações do tipo pleno Todos: Curso Zabbix Certified Specialist (ZCS), ou equivalente.
Conhecimentos extras	- Todos: Inglês técnico		

8.6.21. Monitoração de Ambiente Tecnológico (NOC)

Tipo de profissional	Júnior	Pleno	Sênior
Formação	Todos: Nível Superior/Tecnólogo em andamento ou concluído na área de Tecnologia da Informação		
Experiência Profissional	Todos: Experiência com monitoramento de ambiente de TI ou monitoramento de eventos de segurança da informação e conhecimentos básicos sobre os mecanismos e protocolos de monitoramento e gerenciamento de serviços de TI.		
Tempo mínimo de experiência profissionais	Todos: 3 (três) anos.		
Treinamentos / Certificações	Todos: ITIL v3 Foundation, ou superior Todos: Curso Zabbix Certified User (ZCU), ou equivalente.		
Conhecimentos extras	- Todos: Inglês técnico		

8.7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

8.7.1. A formação da equipe deverá ser realizada e apresentada formalmente à AEB no prazo estabelecido no Termo de Referência.

8.7.2. A Habilitação dos profissionais estará somente condicionada a comprovação dos requisitos de Formação e Experiência Profissional.

8.7.3. Os requisitos de Treinamentos e Certificações poderão ser comprovados no momento da habilitação, porém caso necessário a CONTRATADA poderá solicitar um prazo para desenvolvimento dos treinamentos ou certificação do profissional, desde que apresente a comprovação das datas dos cursos/certificações a serem realizadas, e desde que esse desenvolvimento não ultrapasse 90 (noventa) dias.

8.7.4. Em situações excepcionais, de caso fortuito ou força maior, deverão ser justificados para equipe de fiscalização, e poderão ter o prazo prorrogado por igual período, a critério do Gestor do contrato.

8.7.5. O item de experiência profissional deve ser atendido por cada profissional de acordo com o tipo, ainda que somando experiências em momentos diferentes e não sobrepostos.

8.7.6. A não manutenção da equipe necessária em cada torre de serviço poderá ensejar a aplicação das sanções relativas a não atendimentos dos requisitos definidos neste item.

8.7.7. Casos omissos serão analisados e tratados pelo gestor do contrato, com apoio da equipe de fiscalização.

9. VISTORIA PARA A LICITAÇÃO

9.1. Devido à complexidade dos serviços e criticidade dos sistemas da AEB, é **extremamente recomendada**, porém opcional, a realização de Vistoria Técnica, nos termos do ANEXO II.

9.2. A realização de vistoria técnica visa disponibilizar às LICITANTES as informações necessárias à correta elaboração de suas propostas, assim como dotá-las do razoável conhecimento do ambiente de TIC da CONTRATANTE.

9.3. Em razão da pandemia do Coronavírus, a Vistoria Técnica poderá ser feita de forma virtual ou presencial, conforme opção da licitante.

9.4. No caso da escolha pela modalidade presencial, deverá observar que:

9.4.1. A Vistoria Técnica deverá ser realizada nas instalações da AEB, na Sede em Brasília.

9.4.2. A Vistoria técnica estará limitada a participação de 2 representantes da contratada, e 3 representantes da CTIC/AEB.

9.4.3. Deverão ser respeitados todos protocolos de segurança sanitária em vigor.

9.5. No caso da escolha pela modalidade virtual, deverá observar que:

9.5.1. A vistoria técnica será feita por meio das ferramentas Microsoft Teams, Zoom Meetings e Conferência RNP com agendamento feito pela CTIC/AEB, ou outra ferramenta indicada pela CTIC/AEB em caso de problema técnico.

9.5.2. Nesta modalidade não será possível a demonstração das instalações físicas ou do data center e CPD da AEB.

9.6. O agendamento da vistoria deverá ser previamente efetuado por meio do telefone (61) 2033 4117, com a CTIC/AEB, no qual deve ser mencionado o número do Edital, as informações de contato da LICITANTE (razão social, endereço e telefone) e de seu representante (nome completo, CPF e telefone) o qual efetuará a vistoria, além de indicar a escolha pela modalidade.

9.7. Efetuada a vistoria será lavrado, pelo representante da AEB, o respectivo Termo de Vistoria Técnica (ANEXO II), o qual deverá ser preenchido e assinado por responsável técnico do interessado em participar da licitação.

9.8. A equipe da CTIC/AEB terá capacidade de atender até 4 (quatro) licitantes por dia.

9.9. A vistoria deverá ser agendada com antecedência mínimo de 24 (vinte e quatro) horas e poderá ser realizada até 1 (um) dia útil antes da abertura do certame, impreterivelmente, desde de que não esteja esgotada a capacidade da equipe da CTIC/AEB em receber as licitantes.

9.10. Por ocasião da vistoria, a licitante deverá trazer a declaração de sua realização, em duas vias, em papel timbrado, assinadas por seu representante legal, conforme modelo constante do ANEXO II.

9.11. O representante legal da licitante, no momento da vistoria, deverá comprovar, por meio de documento oficial, que tem vínculo com a licitante, seja por procuração ou carteira de trabalho.

9.12. A vistoria será acompanhada por analista(s) da Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação - CTIC.

9.13. Não serão admitidas, em hipótese alguma, alegações posteriores de desconhecimento dos serviços e de dificuldades técnicas não previstas, haja vista que será dado acesso às instalações para as empresas interessadas.

9.14. Caso a licitante decida por não realizar a vistoria, ela deverá entregar a Declaração de Responsabilidade conforme ANEXO II, quando da apresentação da documentação de habilitação.

10. **MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

10.1. **DISPOSIÇÕES GERAIS**

10.1.1. Todo o trabalho realizado pela CONTRATADA estará sujeito à avaliação técnica, sendo homologado quando os serviços executados e seus respectivos relatórios dos serviços prestados estiverem de acordo com o padrão de qualidade exigido pela AEB;

10.1.2. Os relatórios operacionais e gerenciais serão elaborados e evoluídos no decorrer da execução do contrato;

10.1.3. Todo o trabalho realizado pela CONTRATADA deverá estar em conformidade com as normas, padrões e diretrizes definidas pela CTIC e pela AEB;

10.1.4. À CONTRATADA caberá sanar as irregularidades apontadas na execução técnica e contratual, submetendo entregas ou atividades impugnadas à nova verificação, sem prejuízo da aplicação das glosas e sanções legais cabíveis;

10.1.5. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente os resultados da prestação dos serviços por meio de reuniões com a Contratante apresentando relatórios consolidados mensais, relatórios periódicos dos serviços prestados ou quando solicitado pela Contratante;

10.1.6. A AEB poderá, a qualquer tempo, sem ônus e dentro de suas conveniências técnicas, modificar padrões técnicos, metodológicos e arquitetura tecnológica;

10.1.7. Todas as atividades da CONTRATADA deverão ser executadas, preferencialmente, sem impactar a disponibilidade dos serviços de TIC.

10.1.8. A CONTRATADA deverá prever a execução de serviços programados, incluindo manutenções preventivas, acompanhamento de fornecedores, entre outros, em horários noturnos, em fins de semana e em feriados, desde que acordado previamente. Para os serviços programados em horário especial deverá considerar a necessidade média de 96 horas de serviços anuais para cada torre de serviços. Não são consideradas atividades programadas o tratamento de incidentes 24/7, a execução de planos de crise e de continuidade de negócio, que poderão requerer a execução de serviços em horários especiais e, portanto não irão consumir das reservas de horas prevista neste item.

10.1.9. Os serviços programados deverão ser precedidos de cronogramas de execução previamente aprovados;

10.1.10. A CONTRATADA deverá realizar serviços de resolução de incidentes a qualquer tempo, incluindo horários noturnos, e em fins de semana e feriados, atendendo aos prazos e NMS definidos, mesmo quando a causa raiz do incidente for de responsabilidade de terceiros.

10.1.11. No caso de incidentes que causem indisponibilidade de serviços de TI, ou outros impactos, é esperado que a CONTRATADA tenha capacidade de atuação imediata para reestabelecimento ou recuperação do(s) serviço(s), ainda que com a implementação de medidas de contorno ou contingência. Para isso, deve contar com processo de monitoração de serviços e plano de comunicação e escalção da equipe técnica. Contudo, considerando que ações intencionais ou não de terceiros podem ser a causa raiz da indisponibilidade, poderá ser abonado o período de indisponibilidade de até 30 (trinta) minutos, desde de que devidamente justificada em relatório técnico.

10.1.12. O Processo de monitoração de serviços, plano de comunicação e escalção da equipe técnica deverá ser submetido a CONTRATANTE para ciência e avaliação.

10.1.13. O relatório técnico deve ser elaborado pela equipe, ou integrante de equipe que deu causa a indisponibilidade ou impacto no ambiente de TI, ou pelo próprio líder técnico da equipe da CONTRATADA quando não for possível obter por quem deu causa.

10.1.14. São exemplos de situações que poderão ser abonados até o limite de 30 minutos:

10.1.14.1. Indisponibilidade causada por falha de link de comunicação;

10.1.14.2. Indisponibilidade causada por defeito de hardware;

10.1.14.3. Indisponibilidade de aplicação causada por deploy mau sucedido executado pela fábrica de software, ou terceiros;

10.1.14.4. Ação de outros contratados que de forma não planejada cause indisponibilidade.

10.1.15. Nenhuma modificação poderá ser feita nas especificações dos projetos aprovados pela AEB sem autorização expressa desta;

10.1.16. Possíveis indefinições, omissões, falhas ou incorreções das especificações ora fornecidas não poderão constituir pretexto para a CONTRATADA alegar redução de desempenho. Consideram-se, inapelavelmente, a CONTRATADA e seus Analistas/Especialistas como altamente especializadas nos serviços em questão e que, por conseguinte, deverão considerar as complementações e providências técnicas por acaso omitidos nas especificações, mas implícitos e necessários ao perfeito e completo funcionamento dos serviços descritos neste Termo de Referência.

10.1.17. Se a CONTRATADA entender necessário, em caso específico, a transferência de qualquer responsabilidade para terceiros, como por exemplo a contratação de seguros, esta só poderá ser feita com a anuência e aprovação do Gestor do Contrato.

10.1.18. Não serão admitidos estagiários para prestar quaisquer serviços objeto deste instrumento.

10.1.19. Todos os funcionários da CONTRATADA deverão ser registrados pelo regime CLT ou possuir contratos de prestação de serviços.

10.1.20. A CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos neste Termo de Referência.

10.1.21. A CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade da infraestrutura necessária para o atendimento das requisições e incidentes de serviços de TIC, entre eles ferramentas de ITSM, links de comunicação, caixa de correio, e linha telefônica. As interrupções de acesso aos serviços de Service Desk que resultem em atrasos no atendimento dos chamados, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, a qual arcará com glosa, multa, sanção ou penalidades cabíveis em lei.

10.1.22. A execução do contrato será baseada no modelo no qual a CONTRATANTE é responsável pela gestão do contrato e pela verificação dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues, e a CONTRATADA é a responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários.

10.1.23. Caso a CONTRATANTE não aprove a execução e/ou a qualidade do serviço entregue, conforme especificado no detalhamento das tarefas, deverá apor comentário ou anexar documentos/relatórios que justifiquem a não aprovação, retornando-a a CONTRATADA para correção ou complementação.

10.1.24. As atividades da CONTRATADA deverão estar de acordo com as melhores práticas do padrão ITIL – INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY. Atualmente os processos de gestão de serviços de TI da AEB utilizam como referência a versão 3 (três) do ITIL. A CONTRATADA deverá realizar a revisão e ajustes dos processos utilizando a versão 4 (quatro) do ITIL ou da ABNT NBR ISO/IEC 20000, quando demandado pela CTIC/AEB, sem custo adicional.

10.1.25. Além dos processos ITIL, a CONTRATADA deverá realizar as atividades de acordo com metodologia de trabalho que contemple: Gestão de Service Desk e Pesquisas de satisfação com usuários.

10.1.26. A AEB poderá solicitar, quando necessário, relatórios sobre o andamento das atividades, ficando a CONTRATADA obrigada a apresentá-los em até 04 (quatro) dias úteis da solicitação registrada no portal de serviços ou por e-mail.

10.1.27. Em razão da pandemia do Coronavírus, a CONTRATADA deverá observar todas as normas e orientações sanitárias do Governo Federal e Estadual, bem como as normas específicas da AEB que abordam o assunto. A execução de serviços deverá ser adaptada, na medida do possível, às restrições causadas pela pandemia. Em caso de impossibilidade técnica de execução de algum dos serviços, em função de algum aspecto relacionado com a pandemia, a CONTRATADA deverá comunicar a equipe de fiscalização do contrato de forma tempestiva e fundamentada, situação em que também deverá ser avaliada a suspensão do serviço e do seu pagamento.

10.2. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK - Modalidades REMOTO e PRESENCIAL

10.2.1. O Service Desk é responsável pela recepção e registro de todas os chamados relativos aos serviços de TIC providos pela CTIC/AEB. Deve também estar apto a prestar orientações, fornecer informações, além de receber reclamações ou comentários a respeito dos serviços de TIC.

10.2.2. O Service Desk deve estar disponível aos usuários de TIC da CTIC por meio do Portal de Serviços, e-mail, por linha telefônica ou grupo de ramais.

10.2.3. O atendimento por linha telefônica deve ser feito preferencialmente pelo suporte de 1º nível.

10.2.4. Todo o atendimento e operação do Service Desk, bem como sua gestão, deve ser feita por meio de ferramenta de ITSM adotada pela AEB, sempre alinhada aos processos, procedimentos, normas e Diretrizes definidas pela AEB.

10.2.5. O técnico de suporte remoto, quando atender ao usuário por meio telefônico, deverá ser capaz de compreender o chamado do usuário, dialogar com ele para obter mais detalhes, registrar o chamado, atribuir os níveis corretos de impacto e urgência, operacionalizar o suporte necessário, buscando na base de conhecimento, se necessário, procedimentos técnicos adequados.

10.2.6. O técnico de suporte remoto, quando receber chamados dos usuários por e-mail ou pelo Portal de Serviços, deverá ser capaz de compreender o chamado do usuário, e se necessário entrar em contato por meio telefônico para dialogar com ele e obter mais detalhes. Deverá então verificar a correta classificação, bem como revisar e atribuir os níveis corretos de impacto e urgência. Por fim deve operacionalizar o suporte necessário, buscando na base de conhecimento procedimentos técnicos adequados.

10.2.7. A apresentação do Catálogo de Serviços no portal de serviços e o registro dos chamados deverá refletir o Catálogo de Serviços de TIC (Catálogo de Serviços de Negócio, conforme ANEXO I). Este será o catálogo principal por meio do qual os usuários normalmente irão demandar os serviços de TIC e registrar os incidentes e problemas.

10.2.8. De forma complementar, a CONTRATADA deverá registrar um Catálogo de Serviços Técnicos, conforme definido no ANEXO I. Este catálogo será principalmente demandado pela equipe técnica da CTIC, e alguns usuários avançados conforme autorização da CTIC.

10.2.9. Os chamados registrados para a TIC, devem ser classificadas como incidentes ou requisições, de acordo com as definições da ITIL v3. Também devem ser categorizados conforme Catálogo de Serviços, mecanismo pelo qual o chamado deve ser distribuído para a fila de atendimento mais adequada.

10.2.10. Níveis de Atendimento: Os incidentes ou requisições de serviço serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pela AEB, considerando-se: **impacto, urgência e prioridade**.

10.2.11. **Impacto:** reflete o efeito de um incidente ou problema sobre o negócio da organização. A classificação dos incidentes e problemas quanto ao impacto será determinada pelo número de pessoas, criticidade do(s) sistema(s) ou processo(s) afetado(s), bem como a relevância da função do(s) usuário(s) envolvido(s) em um processo crítico da AEB. A tabela a seguir classifica o impacto em função de sua abrangência:

Tabela 5 - classificação de impacto dos incidentes e problemas

Impacto	Ocorrência quando
Altíssimo	<ul style="list-style-type: none">O serviço está inoperante, de forma tal que causa a paralisação total do serviço fornecido por uma ou mais áreas finalísticas;O usuário impactado é estratégico;Um ou mais sistemas críticos estão indisponíveis;

	<ul style="list-style-type: none"> • Demandas técnicas da CTIC relacionadas às ações corretivas em sistemas, serviços ou aplicações; • A falha pode causar danos à imagem da Agência;
Alto	<ul style="list-style-type: none"> • A falha impede os trabalhos de uma unidade organizacional; • Demandas técnicas da CTIC relacionadas a novas implementações e ações evolutivas.
Elevado	<ul style="list-style-type: none"> • O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal. • A falha impede o trabalho do dia a dia de um ou mais usuários;
Médio	<ul style="list-style-type: none"> • O equipamento ou serviço encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão.
Baixo	<ul style="list-style-type: none"> • O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação. • Em situações em que o serviço afetado está operando no modo de contingência.

10.2.12. **Urgência:** é determinada pela necessidade do usuário ou da organização em ter os serviços/solicitações restabelecidos/atendidas dentro de um determinado prazo. O tempo requerido é tão menor quanto o seu efeito sobre impacto do incidente ou da intempestividade no atendimento. A tabela a seguir classifica os níveis de urgência em função de seu fator determinante:

Tabela 6 - Níveis de urgência em função de seu fator determinante

Urgência	Fator Determinante
Crítica	<ul style="list-style-type: none"> • O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente; • O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo;
Alta	<ul style="list-style-type: none"> • O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível; • O serviço precisa ser executado na data atual, em horário próximo, após o incidente;
Média	<ul style="list-style-type: none"> • O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido assim que possível;
Baixa	<ul style="list-style-type: none"> • Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata; • O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori;

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

10.2.14. Depreende-se que a quantidade de esforço posto na resolução e na recuperação dos incidentes, dependerá basicamente dos seguintes itens:

- 10.2.14.1. Impacto no negócio;
- 10.2.14.2. Urgência para o negócio;
- 10.2.14.3. Função exercida pelo solicitante (Diretores e superintendentes);
- 10.2.14.4. Tamanho, escopo e complexidade do Incidente;
- 10.2.14.5. Recursos disponíveis para corrigir a falha;

10.2.15. Matriz de Prioridade: A prioridade do atendimento a um incidente ou requisição é obtida pelo correlacionamento da graduação do Impacto x Urgência. Essa graduação inclusive poderá ser revisada após o registro ou conclusão do atendimento do incidente ou requisição, quando se verificar que foi indevidamente classificada.

10.2.16. A cada prioridade está associado um tempo de detecção e um tempo solução definidos em horas. A matriz de prioridade a seguir é única sendo a maior prioridade 1 decrescendo até 5, menor prioridade.

Tabela - Matriz de Prioridade

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

10.2.17. Após a atribuição da prioridade e a categorização do chamado, de forma automática, a ferramenta de ITSM deverá definir o prazo de atendimento conforme metodologia definida anteriormente, dos prazos estabelecidos no Catálogo de Serviços e dos NMS definidos para esta contratação.

10.2.18. O técnico de suporte remoto, quando atender ao usuário por meio telefônico, deverá ser capaz de resolver o chamado do usuário de forma remota e ainda no primeiro atendimento.

10.2.19. Nos casos em que o técnico de 1º nível não puder atender o chamado do usuário, o atendimento deve ser escalado adequadamente para o 2º ou 3º níveis de atendimento. No caso do 2º nível de atendimento, este deve ser feito de forma remota ainda no curso do primeiro atendimento. Sendo imprescindível, o atendimento presencial deve ser feito dentro do prazo definido em catálogo de serviços.

10.2.20. No caso de alto volume de chamados em determinado intervalo de tempo, os chamados deverão ser enfileirados e atendidos em ordem decrescente de prioridade.

10.2.21. Caso a requisição de serviço ou incidente de TIC seja de responsabilidade de uma torre de serviço não prevista nesse contrato, a equipe de Service Desk ainda assim deverá categorizar corretamente e encaminhar à fila adequada (fila de outro contrato ou fila de gestão da CTIC/AEB). O chamado continuará a ser acompanhado pelo Service Desk até sua conclusão.

10.2.22. Conforme a solicitação de serviço do usuário, pode ser necessário passar por um processo de aprovação simples ou dupla, da chefia imediata, do gestor do recurso ou da gestão da CTIC, ou ainda uma combinação desses. Preferencialmente o processo de aprovação deverá ocorrer na ferramenta de ITSM, ou ainda conforme orientação da Equipe de Fiscalização e no padrão por eles definido.

10.2.23. No processo de atendimento das solicitações, se necessário, o chamado deverá ser escalado por diferentes torres de serviços, sem a necessidade que o usuário faça novas solicitações/chamados. Também poderá ser utilizado o recurso de chamados pai e filhos, para fins de organização e otimização da execução dos trabalhos, novamente sem que seja necessária a intervenção do usuário para registro dos chamados filhos. Os chamados-filho poderão ser registrados pela própria contratada, e serão a posteriori confirmadas ou canceladas pela equipe de fiscalização. Neste caso, o prazo de execução do serviço será aquele do serviço original, o prazo do chamado pai.

10.2.24. Considerando que os chamados-filho terão o único objetivo de organização dos trabalhos e registros de demandas para outras torres, eles deverão se excluídos do processo de apuração dos NMS.

10.2.25. Caso, no andamento do atendimento de um chamado, se verifique a necessidade de requerer aprovação, esta deverá ser solicitada no fluxo de atendimento do chamado, sem que seja necessário para o usuário registrar um novo chamado, entretanto o prazo de atendimento será interrompido até que a aprovação seja concluída.

10.2.26. No processo de atendimento de requisições e incidentes poderão ser utilizados os recursos de "*chamados relacionados*" quando uma solução técnica única atender a diversos chamados. Neste caso, os chamados relacionados, via de regra, não podem ser concluídos ou suspensos antes que a solução única seja efetivamente implementada. Estes também irão contabilizar individualmente na apuração dos indicadores de NMS.

10.2.27. Ressalta-se que o registro de chamados atende a finalidade de registro e organização das demandas, bem como serve para a medição dos prazos de atendimento conforme NMS definido. Entretanto, o número e a forma de registro dos chamados não interferem na precificação dos serviços.

10.2.28. O atendimento poderá ser agendado, quando assim permitir ou solicitar o usuário, ou quando for a característica do serviço solicitado, sendo nesse caso os prazos interrompidos.

10.2.29. Ao final do atendimento, o chamado deverá ser colocado no estado de resolvido e um e-mail deverá ser enviado para o usuário contendo pelo menos, o número de registro e a descrição da solicitação, a descrição da solução técnica aplicada, e um link para realização da pesquisa de satisfação, e um outro link que possibilite a reabertura do chamado, caso o usuário identifique o que chamado não foi devidamente atendido. Não obstante à esse modelo, qualquer alteração visando melhoria na gestão e atendimento do usuário, poderá ser solicitado pela CONTRATANTE.

10.2.30. A pesquisa de satisfação ficará disponível por 96 (noventa e seis) horas, e se não for respondida nesse tempo será automaticamente atribuída a nota máxima ao chamado.

10.2.31. Após resolvido, o chamado deverá ser avaliado, e até ajustado quanto a sua classificação, vinculação a itens de configuração e base de conhecimento, entre outros aspectos, pela equipe de apoio à excelência no atendimento.

10.2.32. Após a resposta da pesquisa de satisfação o chamado deverá ser colocada no estado de concluída.

10.2.33. O usuário pode solicitar a reabertura do chamado se não concordar com o atendimento, no prazo de 96 (noventa e seis) horas, a partir da resolução. Nesse caso o prazo de atendimento deve retomar a contagem de tempo a partir do tempo em que parou.

10.2.34. Caberá ao Coordenador de Service Desk, ou analista por ele designado, acompanhar a fila de chamados recebidos, a priorização desses e o cumprimento dos prazos definidos no Catálogo de Serviços.

10.2.35. Caberá ao Coordenador de Service Desk orientar os técnicos de 1º e 2º níveis quanto aos procedimentos, normas e diretrizes definidas e, quando necessário, atuar junto ao atendimento de 3º nível para promover a integração das equipes.

10.2.36. Caberá ao Coordenador de Service Desk acompanhar e revisar os motivos de suspensão dos chamados. As suspensões sem motivos adequados devidamente registrados na ferramenta de ITSM serão desconsideradas para efeito de contagem dos prazos.

10.2.37. A suspensão de chamados abertos pelos usuários da AEB, que sejam de responsabilidade do 1º e 2º nível, somente poderá ser feita pelo Coordenador Técnico ou analista que ele indicar para ser seu substituto. Contudo, mesmo após a conclusão das demandas, suspensões realizadas de forma inadequada, fora das justificativas cabíveis, poderão ser removidas pela fiscalização do contrato, para fins de apuração dos NMS.

10.2.38. As suspensões de chamados abertos, que sejam de responsabilidade do 3º nível, equipes de apoio a gestão, ou equipe de monitoração, somente poderão ser suspensos pela equipe de fiscalização da CTIC, ou quem eles indicarem. Nestes casos, a equipe técnica da CONTRATADA que necessita fazer a suspensão, deverá indicar o motivo e a necessidade ao Líder Técnico, e este, após validar o motivo e a necessidade, encaminhará para análise e aprovação da suspensão para a equipe de fiscalização.

10.2.39. Caberá ao Coordenador de *Service Desk*, e aos Líderes Técnicos, o acompanhamento diário dos chamados em suspensão, inclusive fazendo apontamentos (*follow-up*) sobre os prazos para resolução, o motivo da suspensão e as ações tomadas para resolução, sob pena de comprometimento de indicador relacionado (**ITC, PRC, IEC, ISU, DSTI**) e possível aplicação de glosa.

10.2.40. Tão logo o motivo da suspensão seja superado, o chamado deve ser colocado novamente status de andamento, e o atendimento deve ser concluído dentro do SLA previsto.

10.2.41. No processo de fiscalização a equipe da AEB poderá ainda revisar os motivos e a pertinência da suspensão, revogando aquelas que não forem pertinentes.

10.2.42. Caberá à equipe de fiscalização do contrato realizar procedimentos de inspeção quando demandada ou quando julgar necessário.

10.3. OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC

10.3.1. A execução dos serviços de operação de TIC devem abranger a administração técnica de ativos de infraestrutura, serviços e soluções de TIC.

10.3.2. A equipe de operação de infraestrutura será responsável pela garantia da saúde operacional dos serviços de TIC da AEB.

10.3.3. Deverá executar rotinas de revisão e análise dos serviços e soluções de TIC a fim de garantir a boa condição desses, ou identificar problemas ou desvios técnicos, e conforme o caso realizar as devidas intervenções.

10.3.4. Cada torre de serviço de 3º nível, itens 5.7 a 1.7.16, deverá **obrigatoriamente ter um Líder Técnico**, analista do perfil Sênior, que terá como principais atribuições:

10.3.4.1. Apoiar e orientar os demais integrantes da equipe na torre, sempre que necessário;

10.3.4.2. Garantir o cumprimento dos NMS para requisições, incidentes, problemas, mudanças, que tenham envolvimento da torre de serviços;

10.3.4.3. Fazer a interlocução com a equipe da CTIC/AEB em relação a demandas, projetos, e demais assuntos relativos à torre de serviços;

10.3.4.4. Conduzir o trabalho de estabilização dos serviços e soluções de TI;

10.3.4.5. Elaborar ou revisar o relatório operacional mensal entregue para a fiscalização;

10.3.4.6. Executar as demandas específicas ou rotineiras que requer maior conhecimento técnico.

10.3.5. A equipe de operação deverá elaborar relatório operacional, para cada torre de serviços, considerando os serviços e soluções de TIC sob sua responsabilidade, que demonstre a boa saúde técnica e operacional, indicadores de gestão dos serviços de TIC, estatísticas de uso dos serviços de TIC, estatísticas de consumo dos recursos e dos ativos de TIC. Os relatórios poderão ser definidos caso a caso, em comum acordo com a equipe técnica da CTIC/AEB.

10.3.6. A CONTRATADA deverá alocar profissionais com adequada capacitação técnica para execução dos serviços, que atendam aos perfis profissionais especificados no item 8 deste Termo de Referência.

10.3.7. A execução dos serviços deverá ser baseada nos manuais dos produtos de TIC em uso, sejam eles de hardware, ou de softwares proprietários ou softwares livres. Também deverá ser baseada nas melhores práticas técnicas definidas para serviços de TIC.

10.3.8. A execução dos serviços deverá estar alinhada às Diretrizes definidas pela equipe técnica da CTIC/AEB, para cada torre de serviço, solução de TIC ou serviço de TIC.

10.3.9. Procedimento Operacional de Recuperação

10.3.9.1. De forma rotineira, no escopo dos serviços da operação de infraestrutura, as torres de serviços devem realizar a revisão dos documentos de Procedimento Operacional de Recuperação dos serviços ou soluções de TIC, ou elaboração deste quando não existir.

10.3.9.2. O Procedimento Operacional de Recuperação tem por objetivo, estabelecer procedimento técnico testado para garantir a recuperação de serviços ou soluções de TI em caso de falha parcial ou total. Tem por objeto também mensurar o tempo de recuperação, e eventualmente identificar necessidade de melhoria na infraestrutura de TI ou nos procedimentos, caso o tempo de recuperação não sejam aceitáveis para o negócio.

10.3.9.3. O Procedimento Operacional de Recuperação é um mecanismo de resposta ao risco de indisponibilidade de serviços e soluções de TI da AEB, sendo que por se tratar de atividade estritamente operacional e técnica, cabe a CONTRATADA desenvolver os procedimentos e testá-los, assumindo os riscos e respondendo pelos danos causados AEB, quando não o fizer.

10.3.9.4. Deverá realizar teste de execução destes procedimentos, utilizando ambiente de laboratório instalado e configurado pela CONTRATADA com os recursos de TIC disponibilizados pela CTIC/AEB. A seleção dos serviços e soluções de TIC a serem testados será definida no início de cada mês pela equipe técnica da AEB, em conjunto com a equipe técnica da CONTRATADA, e deverá contemplar pelo menos um serviço ou solução de TIC de algumas torres de serviço. Antes da execução dos testes, a CONTRATADA deverá apresentar o planejamento técnico para conhecimento da equipe técnica da CTIC/AEB.

10.3.9.5. A elaboração, revisão e exercício dos Procedimentos Operacionais de Recuperação, serão demandados mensalmente, no mês subsequente ao término do Período de Adaptação Operacional. Contudo, desde do início da execução do contrato, havendo necessidade de recuperação, tratar incidentes ou problema de TI, a CONTRATADA deverá envidar os melhores esforços, mesmo que não haja documento de recuperação de serviços elaborados, para recuperar o serviço afetado.

10.3.10. As atividades executadas deverão ser sempre precedidas de planejamento e verificação dos possíveis impactos para todo o ambiente de TIC.

10.3.11. As mudanças a serem implementadas no ambiente de TIC deverão sempre observar o processo de Gestão de Mudanças, e quando necessário serão submetidas ao Comitê de Mudanças, tal como preconiza a boa prática definida no ITIL, e o processo de Gestão de Mudança definido pela CTIC/AEB.

10.3.12. A equipe técnica especializada responsável pela operação de infraestrutura de TIC é também conhecida por equipe técnica de 3º nível.

10.3.13. A equipe de atendimento de 3º Nível deverá participar do atendimento Service Desk e cumprir com atendimento e resolução de chamados, conforme catálogo de serviços – ANEXO I, valendo-se do encaminhamento do chamado para a torre de serviço mais adequada.

10.3.14. A CONTRATADA deverá realizar atividades e projetos de reestruturação, atualização e otimização do ambiente e soluções de TIC, buscando sempre a racionalizações do uso dos recursos, a melhoria operacional dos processos e procedimentos, a redução dos custos operacionais das atividades de TIC e melhoria contínua da experiência do usuário, especificamente no que diz respeito a performance e disponibilidade.

10.3.15. A CONTRATADA deverá manter atualizados, quanto a patches de correção e de segurança, os ativos, serviços e soluções de TIC da AEB, sendo este serviço executado no escopo do serviço rotineiro de operação da infraestrutura, custos adicionais para a AEB.

10.3.16. Para produtos de TIC de maior complexidade, tais como Microsoft Exchange, Microsoft SharePoint, Banco de Dados Microsoft SQL Server, Oracle, entre outros, a CONTRATADA deverá estar apta a executar projetos de atualização de produtos e soluções de TIC no prazo de até 1 ano do lançamento oficial destes, de acordo com a conveniência e oportunidade definida pela CTIC/AEB, que definirá a exata agenda de migrações e atualizações, podendo sempre que possível e necessário for, se utilizar dos contratos de suporte e garantia vigentes destes produtos, serviços e aplicações.

Esses projetos devem considerar a manutenção ou substituição de funcionalidades disponíveis na versão predecessora, e a implantação de uma nova infraestrutura para migração e consolidação.

10.3.17. As atualizações de produtos complexos deverão ser executadas no escopo da Operação de Infraestrutura e deverão ser realizadas sem custos adicionais. A contratada deverá considerar a atualização de até 6 (seis) produtos por ano, sendo que no máximo 2 por torre de serviço, conforme priorização que venha a ser definida pela CTIC/AEB.

10.3.18. A atualização de produtos e ambientes devem ser executados com o menor impacto e indisponibilidade possível para os usuários dos serviços de TIC da AEB. Por fim, os projetos devem ser previamente planejados e submetidos ao comitê de gestão de mudanças para aprovação.

10.3.19. A CONTRATADA deverá executar os serviços com especial atenção as práticas que possam comprometer a segurança do ambiente de TIC da AEB. As atividades e operações realizadas devem considerar configurações mais adequadas em relação à Segurança da Informação, tal que não impeça os acessos necessários.

10.3.20. A administração e operação da infraestrutura e serviços de TIC deverá adotar processos de gerenciamento e provisionamento baseado em arquivos de definição que podem ser interpretados por computador. Esses arquivos devem ser versionados, permitindo a rastreabilidade das mudanças aplicadas. Tal processo é denominado de *Infrastructure as Code* (IaC).

10.3.21. A CONTRATADA deverá valer-se sempre que tecnicamente possível da elaboração de scripts para execução automática e padronizada de procedimentos operacionais repetitivos. Os scripts deverão ser elaborados por iniciativa própria ou quando demandado pela equipe técnica da AEB por meio de catálogo de serviços técnicos, e sem custos adicionais para AEB, e com prazo a ser definido conforme a complexidade e esforço.

10.3.22. A CONTRATADA deverá também prover scripts que permitam a verificação automatizada dos padrões e procedimentos definidos nas Diretrizes da AEB. Os scripts são mecanismo que permitirão garantir a continua conformidade do ambiente de TIC com os padrões e diretrizes definidos.

10.3.23. A CONTRATADA deverá designar, dentre os profissionais habilitados para cada torre de serviço, representantes técnicos para atuação operacional juntos aos FORNECEDORES que possuem contratos de suporte e manutenção dos hardwares e softwares contratados pela AEB, além de contratos de serviços de TIC que são, direta ou indiretamente, relacionados aos serviços e soluções de TIC administrados pela CONTRATADA. A intermediação técnica junto aos prestadores de serviço deve ser sempre realizada conforme orientações da equipe de fiscalização e gestor do contrato em questão.

10.3.24. Toda intermediação operacional frente aos FORNECEDORES deverá ser devidamente registrada na ferramenta de ITSM.

10.3.25. Caberá à operação de infraestrutura prover, manter e administrar as ferramentas disponíveis para a equipe de monitoração (NOC).

10.3.26. Todas as torres de serviços devem apoiar o serviço de monitoração do ambiente de TIC, indicando os ativos a serem monitorados e os parâmetros de monitoração, elaborando procedimentos operacionais para tratamento de incidentes e fornecendo orientações sempre que requisitados.

10.3.27. A equipe técnica da CTIC/AEB poderá, sempre que solicitado ou que julgar necessário, realizar procedimentos de verificação dos ambientes de TIC e, identificando divergências quanto a normas, padrões e diretrizes definidas irá notificar a CONTRATADA quanto à não-conformidade técnica.

10.3.28. O registro das não-conformidades técnicas será feito pela equipe técnica da CTIC na ferramenta de ITSM e a CONTRATADA deverá tratar na forma e no prazo definido em diretriz própria.

10.3.29. Os técnicos da CONTRATADA poderão ser solicitados a participar de reuniões técnicas para prestar apoio, esclarecimento ou sugestão técnica, sempre que necessário desde que, com antecedência mínima de um dia útil. Neste caso, a própria contratada deverá transpor para a ferramenta de ITSM as solicitações de reuniões, a fim de contabilizar/gerenciar esses eventos.

10.3.30. A CONTRATADA poderá propor a adoções de novas tecnologias e implementação de novos serviços de TIC que representem benefícios para AEB e para os usuários de TIC. As propostas deverão ser sempre avaliadas e aprovadas pela equipe técnica e pelos gestores de TIC.

10.3.31. A AEB poderá a qualquer tempo definir a adoção de diferente tecnologia de TIC, solicitando o registro da mesma no backlog, e esta deverá ser tratada por demanda específica. Após a implementação, o novo serviço ou solução de TIC deverá ser incorporado à Operação de TIC.

10.3.32. A AEB continuará sendo a única responsável pelos investimentos em produtos de hardware, software e aplicações de TIC.

10.3.33. Quando da contratação de novo produto de hardware ou software de TIC, a CTIC/AEB demandará Ordem de Serviço Específica de implantação, ou Ordem de Serviço Específica de apoio à implantação e absorção desses pela CONTRATADA. Após a absorção, os novos produtos deverão ser incorporados à Operação de TIC.

10.3.34. Quando da contratação de nova solução (hardware, software e serviço) de TIC, a CTIC/AEB solicitará tempestivamente o registro no backlog para que seja tratado como demanda específica, inclusive tratado como projeto, para que a equipe técnica da CONTRATADA, apoie e participe de todo o procedimento de adoção da nova solução, desde o plano de implantação, da execução de atividades acessórias, do recebimento e verificação da solução, para que tenha condições de fazer toda a absorção da solução de TI. Após a absorção desta nova solução, a mesmas deverá ser incorporada à Operação de TIC.

10.4. INICIAÇÃO DO CONTRATO E O PERÍODO DE ADAPTAÇÃO OPERACIONAL

10.4.1. Após o início da vigência do contrato, a CONTRATADA deverá estar apta a iniciar a execução em até **30 dias**. A iniciação do contrato, somente poderá ocorrer com autorização expressa da AEB e quando o atual contrato de suporte ao usuário e operação de infraestrutura, que será substituído, tiver sua execução encerrada.

10.4.2. Após o início da vigência do contrato, a AEB convocará a CONTRATADA para Reunião Inicial, conforme preconiza a IN nº 01/2019, da SGD/ME, em até 5 dias.

10.4.3. O interstício entre o início da vigência do contrato e o efetivo início da sua execução, no contexto desta contratação é denominado **TRANSIÇÃO CONTRATUAL**. A transição contratual é o processo caracterizado pela passagem de conhecimento sobre a especificidade do ambiente de TIC da AEB e da execução dos serviços técnicos, na qual a atual contratada realizará essa passagem de conhecimento para a NOVA CONTRATADA.

10.4.4. Durante a transição contratual a CONTRATADA deverá tomar suas providências para alocação de equipe e submetê-la ao processo de habilitação a cargo da equipe de fiscalização do contrato. Também deverá tomar todas as demais providências para a adequada inicialização do contrato, tais como, disponibilizar materiais necessários e fornecer informações dos profissionais para cadastro e criação de conta de rede.

10.4.5. A transição contratual deverá ocorrer por meio de reuniões formais. As reuniões deverão ocorrer com a participação de integrantes técnicos das contratadas, dos prepostos e da equipe técnica da AEB.

10.4.6. O processo de transição contratual deverá ser registrado em Ata de Reunião, e a CONTRATADA indicará que recebeu as informações técnicas necessárias e suficientes para assumir e dar continuidade aos serviços. O(s) analista(s) que participará(ão) da reunião deverá(ão) ser pelo menos de nível Pleno, sendo recomendado a participação de pelo menos 2 profissionais da torre de serviços. Também é recomendada a participação do analista que atuará como Líder Técnico.

10.4.7. A equipe de Apoio a Gestão de Conhecimento e Documentação de TI, não precisará participar das reuniões, contudo deverá interagir com a equipe técnica que participou da reunião de transição, para transferir as informações coletadas para a base de conhecimento.

10.4.8. Será realizada uma reunião de alinhamento específica para a transição contratual, no prazo de até 2 (dois) dias úteis após a reunião inicial do contrato, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato e/ou Fiscal do Contrato, com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no CONTRATO, EDITAL e SEUS ANEXOS, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

10.4.9. O objetivo da transição contratual é transferir os serviços para a CONTRATADA, com o mínimo de impacto possível aos serviços e usuários de TIC.

10.4.10. A transição da operação dos serviços para a CONTRATADA deverá estar concluída antes do efetivo início da execução do contrato.

10.4.11. Durante o período de transição contratual fica proibida a intervenção técnica da CONTRATADA, evitando a sobreposição de responsabilidade técnica sobre o ambiente.

10.4.12. Durante o período de transição contratual poderá ser franqueado o acesso técnico privilegiado aos recursos e soluções de TIC para fins de consulta e conhecimentos dos técnicos da CONTRATADA, desde que atendam ao disposto no item anterior e que tenham assinado o TERMO DE CIÊNCIA.

10.4.13. A CONTRATADA não fará jus a qualquer pagamento por parte da AEB em virtude das atividades realizadas no período de transição contratual.

10.4.14. Durante todo o período de transição contratual, os analistas da CONTRATANTE serão responsáveis pela comunicação com os usuários de TIC afetados, devendo enviar, quando necessário, boletins de notícias e orientações.

10.4.15. É responsabilidade da CONTRATADA apresentar as informações recebidas durante o repasse para todos os demais integrantes de sua equipe que irão executar os serviços objeto desta licitação, e que por ventura venham a integrar a equipe após a reunião de transição de contratual. Caberá somente a CONTRATADA a manutenção do conhecimento e transferência deste para novos integrantes da equipe.

10.4.16. Ao final do período de transição contratual a CONTRATADA deverá emitir e entregar ao Gestor do Contrato o Termo de Capacidade Operacional (ANEXO IV).

10.4.17. A transição contratual deverá se encerrar no dia útil anterior ao início da execução dos serviços, ou seja, o contrato oriundo deste Termo de Referência, deverá iniciar sua vigência efetivamente a partir da assinatura da ordem de serviço.

10.4.18. O período de **ADAPTAÇÃO OPERACIONAL** trata da fase em que a CONTRATADA, já em condições de executar os serviços, o faz, podendo incorrer em precariedade, haja vista ainda não ter total domínio dos processos, procedimentos, normas, diretrizes, estabelecidas pela AEB.

10.4.19. O período de adaptação operacional se iniciará a partir do dia do efetivo início da execução do contrato, ou seja, após o período de Transição Contratual, e correrá até o último dia do terceiro mês subsequente.

10.4.20. Durante o período de adaptação operacional a CONTRATADA deverá prover relatórios gerenciais e operacionais que permitam à equipe de fiscalização realizar a medição dos NMS, para que a CTIC/AEB e também a CONTRATADA possam conhecer os pontos de deficiências.

10.4.21. Durante o Período de Adaptação Operacional a CONTRATADA deverá realizar as atividades de Estabilização dos Serviços e Soluções de TIC, conforme detalhado em subitem próprio deste documento.

10.4.22. Para o processo de estabilização deverá alocar pelo menos 2 (dois) profissionais, sendo pelo menos 1 (um) com perfil Sênior, para cada torre de serviço de Operação de TIC em horário comercial. Essa exigência se manterá até que todas as Estabilizações referentes a cada torre de serviço sejam concluídas. Os perfis profissionais estão definidos no item 8 deste Termo de Referência.

10.4.23. Durante o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA deverá conhecer, revisar e ajustar a configuração da solução de monitoração (ZABBIX) utilizada pela AEB, a fim de garantir a monitoração de todos os serviços de TIC, conforme os índices e parâmetros estabelecidos pela CTIC. Para execução deste trabalho deverá fazer um levantamento de todos ativos e serviços monitorados e fazer uma análise de gap em relação a diretriz de Monitoração.

10.4.24. Durante o Período de Adaptação Operacional a CONTRATADA deverá, por meio da torre de serviços e de Apoio ao Planejamento e Gestão de Serviços de TIC, desenvolver os trabalhos para construção do *backlog* de demandas e projetos de infraestrutura de TI.

10.4.25. Durante o Período de Adaptação Operacional a CONTRATADA deverá adequar o Catálogo de Serviços e realizar os ajustes que por ventura entendam necessários na ferramenta de ITSM adotada pela AEB, quanto os processos ITIL definidos pela AEB.

10.4.26. Caso a CONTRATADA não realize as atividades que devem ser executadas durante o período de Adaptação Operacional, estará sujeita às sanções cabíveis.

10.4.27. No caso de renovação da vigência contratual o período de Adaptação Operacional não se repetirá.

10.5. **SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO TECNOLÓGICA**

10.5.1. Consiste nas atividades necessárias para instalação e configuração dos softwares e demais recursos que serão utilizados para a prestação dos serviços objeto da contratação.

10.5.2. As seguintes atividades deverão ser executadas durante o serviço de implantação:

10.5.2.1. Validação de requisitos do ambiente e recursos provido pela AEB;

10.5.2.2. Criação e ativação dos usuários que utilizarão a solução e associação às permissões e/ou perfis de acesso técnico e privilegiado aos recursos de TI;

10.5.2.3. Implantação, configuração, customização da ferramenta de monitoração e criação dos perfis de acesso, conforme definições estabelecidas pela CTIC;

10.5.2.4. Configuração, customização e criação de perfis de acesso na ferramenta de ITSM;

10.5.2.5. Implantação, configuração, customização e criação de perfis de acesso na ferramenta de mecanismo de rede segura (exemplo, VPN ou outras soluções equivalentes) para acesso técnico remoto;

10.5.2.6. Ativação dos links de comunicação dedicado;

10.5.2.7. Ativação e disponibilização de grupo de ramal para atendimento do service desk;

10.5.2.8. Criação de contas de rede e configuração de perfil;

10.5.2.9. Revisão e adequação dos fluxos de atendimento do Service Desk, se necessário;

10.5.2.10. Demais intervenções e liberações de acesso que forem necessárias ao desenvolvimento das atividades da CONTRATADA.

10.5.3. Para a implantação de soluções de TIC, referenciadas no subitem anterior, necessários á prestação dos serviços objeto desta contratação, a CONTRATADA deverá apresentar o devido projeto de implantação e cronograma em até 10 (dez) úteis após a reunião inicial do contrato.

10.5.4. Os prazos de implantação de cada fase são definidos na Tabela 13.

10.6. **ESTABILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS E SOLUÇÕES DE TI**

10.6.1. A Estabilização dos Serviços e Soluções de TIC, daqui em diante referenciada somente como Estabilização, compreende atividades de absorção das condições de operação e implantação desses no ambiente tecnológico da AEB, bem como realizar atividades de ajustes e padronizações que vierem a ser necessárias para que a CONTRATADA garanta a entrega da disponibilidade dos serviços de TIC, e o atendimento dos chamados dos usuários dentro dos padrões de NMS estabelecidos.

10.6.2. A Estabilização deverá contemplar no mínimo os seguintes aspectos: descrição da solução ou serviço de TIC, topologia implementada na AEB, evidências da monitoração adequada, evidências da execução correta das rotinas de backup, indicação da torre de serviço responsável, e de sua equipe técnica devidamente qualificada.

10.6.3. Serão alvo da Estabilização os serviços e soluções de TI classificadas com prioridade Alta, conforme os elencados a seguir:

Tabela 07 - Serviços e Soluções de TI que deverão ser alvo do processo de estabilização.

Priorização para Estabilização			
Nome	Tipo	Torre Responsável	Priorização
Inventário de estações de trabalho e notebooks (incluindo: antivírus, endpoint de segurança, versão de sistema operacional e atualizações de segurança)	Serviço de TI	Service Desk - Presencial	Alta
SD-WAN (Riverbed / SteelConnect)	Solução de TI	1. Redes	Alta
Infraestrutura de redes LAN (ativos e ferramentas administrativas)	Solução de TI	1. Redes	Alta
Infraestrutura de redes WAN/Internet (ativos, links e ferramentas administrativas, VPN domain)	Solução de TI	1. Redes	Alta
Infraestrutura de Data Center (facilities, ferramentas de monitoração e administração)	Solução de TI	3. Data Center e Sistemas Operacionais	Alta
Serviço de Virtualização (Hyper-V + SC-VMM)	Solução de TI	3. Data Center e Sistemas Operacionais	Alta
Infraestrutura de Firewall/IPS	Solução de TI	4. Segurança Redes	Alta
Infraestrutura de Backup (Veritas NetBackup)	Solução de TI	5. Armazenamento e Backup	Alta
Correio Eletrônico (Exchange + Antispam EFA)	Serviço de TI	6. Ambiente Colaborativo	Alta
Servidores de arquivos (DFS)	Serviço de TI	6. Ambiente Colaborativo	Alta
SharePoint (2013/2016/2019)	Serviço de TI	6. Ambiente Colaborativo	Alta
Serviço de Diretórios (Active Directory / Office 365 DirSync)	Solução de TI	6. Ambiente Colaborativo	Alta
SEI - Sistema Eletrônico de Informações	Serviço de TI	7. Aplicações Corporativas	Alta
Escola Virtual - AEB	Serviço de TI	7. Aplicações Corporativas	Alta
Todas as aplicações corporativas (aba Sist. Corporativos)	Serviço de TI	7. Aplicações Corporativas	Alta
Infraestrutura Microsoft IIS	Solução de TI	7. Aplicações Corporativas	Alta
Infraestrutura Wildfly/Jboss	Solução de TI	7. Aplicações Corporativas	Alta
Portal AEB (Zope/Plone)	Serviço de TI	8. Aplicação de prateleira	Alta
Nuvem AEB - NEXT CLOUD	Serviço de TI	8. Aplicação de prateleira	Alta
Portal Observatório AEB	Solução de TI	9. Orquestração, Automação e Segurança	Alta
Banco de Dados Oracle (MySQL Enterprise)	Solução de TI	10. Banco de Dados	Alta
Banco de dados SQL Server (SGBD)	Solução de TI	10. Banco de Dados	Alta
Intranet AEB - WordPress, Docker	Solução de TI	10. Banco de Dados	Alta
Power BI Report Server	Serviço de TI	11. Tratamento de dados	Alta

- 10.6.4. A Estabilização deverá ser iniciada pelo em 15 (dias) dias após o início da execução do contrato e deverá finalizar junto com o Período de Adaptação Operacional e elaboração de plano de trabalho específico.
- 10.6.5. A Terceira e Quarta rodadas planejadas tem plano de trabalho igual à Segunda rodada, com a ressalva que deverão ser tradadas 1 ou 2 estabilizações por torre de serviço a fim de cumprir todas as estabilizações necessárias no prazo definido.
- 10.6.6. O plano de trabalho poderá ser alterado em comum acordo com a AEB.
- 10.6.7. A critério da CONTRATADA, poderá ser aplicada a Estabilização para outros serviços e soluções de TI, sem que a falta dessa Estabilização possa ser utilizada para justificar qualquer degradação de performance, indisponibilidade ou problemas que levem ao descumprimento dos NMS ou a aplicações de glosas ou sanções.
- 10.6.8. Ao final da execução das atividades de Estabilização de cada solução ou serviço de TIC a CONTRATADA deverá emitir o TERMO DE ESTABILIZAÇÃO DE SERVIÇO OU SOLUÇÃO DE TIC. O Termo de Estabilização deverá conter evidências de verificação, revisão e ajustes dos aspectos que o compõe e precisará ser aceito pela equipe de fiscalização do contrato, que poderá levantar questionamentos técnicos e demandar ajustes.
- 10.6.9. O termo de Estabilização deverá ser emitido individualmente para cada solução ou serviço de TIC e deverá ser entregue tão logo a CONTRATADA conclua as atividades de Estabilização.
- 10.6.10. A Estabilização para todos os serviços e soluções de TIC, deverá ser realizada durante o período de inicialização e adaptação operacional, inclusive com a entrega do respectivo Termo.
- 10.6.11. O não cumprimento do plano de trabalho poderá acarretar glosa mensal e recorrente até a conclusão da estabilização, mesmo após o período de Adaptação Operacional.

10.7. **MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC)**

- 10.7.1. A CONTRATADA deverá revisar e ajustar no ambiente de TIC da AEB a ferramenta de monitoração adotada na AEB, o Zabbix e Grafana.
- 10.7.2. A ferramenta de monitoração deve ser revisada, evoluída e ajustada durante a fase de iniciação do contrato, com a monitoração implementada para os serviços de TIC conforme conforme metodos e parâmetros estabelecidos pela CTIC.
- 10.7.3. A monitoração do ambiente e serviços de TIC da AEB deverá ser realizada em 24 horas por dia, nos 365 dias do ano.
- 10.7.4. O serviço de monitoração deverá ser remoto, em instalações externas à AEB, provida pela CONTRATADA.
- 10.7.5. A monitoração dos serviços de TIC deve ser completa e suficiente, incluindo os ativos de TIC principais e acessórios, para ser efetiva quanto a detecção preventiva de incidentes, antes que venham a causar indisponibilidades.
- 10.7.6. A disponibilidade dos serviços de TIC deve ser monitorada sob a perspectiva de uma solução composta por diversos componentes verificados sob a ótica do que pode indicar indisponibilidade para o usuário.
- 10.7.7. A indisponibilidade pode ser absoluta, quando a situação não permite ao usuário fazer uso do serviço de TIC, ou pode ser parcial, quando a situação causar falha de parte das funcionalidades ou degradação de desempenho que comprometa a experiência do usuário e qualidade dos serviços prestados pela CTIC.
- 10.7.8. Para efeito de indisponibilidade serão igualmente contabilizadas as indisponibilidades absolutas e as parciais.
- 10.7.9. A monitoração de soluções e ativos de TIC deverá considerar não somente critérios de disponibilidades, mas também deverá considerar critérios de desempenho e outros parâmetros definitos pela CTIC.
- 10.7.10. A monitoração das soluções e serviços de TIC deve considerar os possíveis falso-positivos, fazendo uso do conceito de *soft-state* e *hard-state* para definir o início do evento de incidente.
- 10.7.11. Quando caracterizado o evento de incidente, este deve ser registrado na ferramenta de ITSM para que seja possível fazer seu acompanhamento e registro da resolução.
- 10.7.12. O registro na ferramenta de ITSM ou em ferramenta própria deve ter mecanismo para atribuir a responsabilidade do incidente para CONTRATADA ou para TERCEIRO, permitindo assim calcular adequadamente os tempos de indisponibilidade para efeito dos cálculos de NMS.
- 10.7.13. Tão logo o incidente seja caracterizado (*hard-state*) a CONTRATADA deverá envidar os esforços para restabelecer o ativo ou serviço de TIC, atendendo aos prazos e NMS estabelecidos.
- 10.7.14. O operador da monitoração deve ser capaz de atuar tecnicamente para restabelecer o serviço ou ativo de TIC, com base em procedimentos e scripts predefinidos.

10.7.15. O operador da monitoração deve ser capaz de abrir chamados junto a outros fornecedores de bens e serviços contratados pela AEB, além de acompanhar seu andamento e autorizar seu fechamento.

10.7.16. A CONTRATADA deverá disponibilizar nos 2 (dois) principais Data Centers da AEB, durante 24 horas do dia, nos 365 dias do ano, serviço de *remote hands* capaz de atuar e prestar auxílio à equipe de monitoração e das torres de suporte, especialmente em horários fora do expediente da AEB.

10.8. CONSTRUÇÃO E MANUTENÇÃO DO BACKLOG DE DEMANDAS

10.8.1. No decorrer do Período de Adaptação Operacional a CONTRATADA, por meio da Torre de Serviços de Apoio ao Planejamento e Gestão de Serviços de TI, deverá executar o processo de construção, refinamento, e manutenção do *backlog* de demandas técnicas, demandas específicas, demandas operacionais, e demandas de negócio, relativas e relacionadas à infraestrutura de TI, com a orientação da CTIC/AEB.

10.8.2. O processo de construção, refinamento e manutenção do *backlog* será definido pela CTIC, nos moldes da metodologia SCRUM.

10.8.3. O prazo para desenvolver esse trabalho será de 4 (quatro) meses, sendo que algumas entregas parciais deverão ser feitas nesse período.

10.8.4. A CONTRATADA deverá alocar analistas com experiência em gerenciamento de projeto para execução desse trabalho, que será o principal responsável pelo desenvolvimento das atividades e interlocutor com a equipe de gestão e fiscalização da AEB.

10.8.5. Para desenvolvimento desse trabalho deverá lançar mão de reuniões, conversas, entrevistas com os demandantes e interessados. Também pode aplicar formulários de recebimento de demandas e demais artifícios que julgar necessário, desde de que não incorra em complexidade excessiva e atrase as etapas e prazos definidos neste Termo de Referência.

10.8.6. O processo de construção do *backlog* deverá executar uma primeira fase de coleta de demandas, quando a preocupação é colocar apenas as seguintes informações: Título da demanda, objetivo; demandante/requisitante; prazo máximo esperado/necessário para entrega.

10.8.7. Está primeira rodada deverá ser executada no prazo de até 5 (cinco) dias, a partir do início do período de adaptação operacional, quando deverá ser apresentado para equipe de fiscalização o resultado do levantamento inicial. Ao final dessas etapas as demandas serão consideradas Demandas Registradas.

10.8.8. Após essa fase inicial de coleta de demandas, deverá ser feito um processo iterativo e incremental de detalhamento, análise, e priorização das demandas identificadas. Para detalhamento das demandas as seguintes informações adicionais deverão ser coletadas ou estimadas pela contratada:

- a) Escopo;
- b) Quantidade de torres de serviço envolvidas;
- c) Dependência com outras demandas;
- d) Tecnologias envolvidas;
- e) Quantidade de ativos envolvidos;
- f) Se precisa de Execução de piloto;
- g) Característica da demanda (PDTI, Nova implementação, ou Operacional);
- h) Tipo de solução adotada (Comercial/contratada; software livre);
- i) Se requer documentação completa ou somente relatório de evidências;
- j) Localidades contempladas;
- k) Participação de recursos externos;
- l) Usuários impactados;
- m) Requer paralisação de Data Center ou CPD.

10.8.9. Não é esperado nesta fase o detalhamento técnico e planejamento da execução da demanda. Porém é importante a participação da equipe técnica, principalmente dos líderes técnicos e coordenadores para apoiar nas estimativas.

10.8.10. Nesta fase, as demandas vão sendo colocadas no estado de Demandas Detalhadas, e devem ser apresentadas semanalmente em reunião de planejamento as informações coletadas e estimadas para avaliação conjunta da equipe de apoio ao planejamento da CONTRATADA e a equipe de gestão da CTIC/AEB.

10.8.11. O processo de detalhamento deve se repetir semana a semana, até que todas as demandas registradas tenham sido detalhadas. Porém esta fase não deverá ultrapassar o período de adaptação operacional.

10.8.12. As Demandas Detalhadas, em reunião de planejamento semanal serão priorizadas pela CTIC/AEB com apoio técnico da CONTRATADA. As reuniões de planejamento ocorrerão semanalmente durante o período de adaptação operacional, e ocorrerão mensalmente após este. A periodicidade destas reuniões poderá ser alterada a critério da CTIC/AEB para intervalos maiores ou menores entre elas.

10.8.13. Nos primeiros 30 (trinta) dias de execução do contrato não poderá ser iniciada a execução de qualquer demanda específica. Após esse período a critério da CTIC/AEB poderá ser solicitada a execução de até 2 (duas) demandas previamente detalhadas e priorizadas. Após o 60º dia da iniciação da execução do contrato o limite de execução de projetos passará para 4 (quatro) demandas. E por fim, ao final do Período de Adaptação operacional, a CONTRATADA deverá ter capacidade técnica para executar o quantitativo de projetos definido como capacidade operacional normal.

10.8.14. As demandas escolhidas para iniciar a execução, deverão passar pelo processo de planejamento técnico, conforme processo definido na seção de EXECUÇÃO DE DEMANDA ESPECÍFICA deste Termo de Referência.

10.8.15. De forma excepcional, uma demanda em execução poderá ser paralisada por solicitação da CONTRATANTE para, por exemplo, que seja possível executar uma outra demanda mais emergencial. Neste caso a CONTRATANTE deverá comunicar por escrito essa necessidade. A Demanda Paralisada deverá ter prioridade para reiniciar sua execução tão logo surja um slot disponível.

10.8.16. Após a finalização de uma demanda pela CONTRATADA a demanda passará para o estado de Demanda Entregue. Então será necessário aguardar o processo de recebimento, avaliação e aceite pela equipe de fiscalização, para que uma nova demanda seja iniciada. Em caso de recusa, a CONTRATADA deverá fazer as devidas correções, e indicar o prazo para conclusão dessas correções.

10.8.17. O atraso e a recusa de demandas entregues sofrerão as glosas previstas neste Termo de Referência.

10.8.18. As demandas que foram aceitas pela fiscalização passarão para o estado de Demandas Aceitas.

10.8.19. De forma resumida, o processo de construção e manutenção do *backlog*, seguirá a filosofia do *Kanban*, em que os seguintes estados serão considerados:

Tabela 08 - Estados possíveis das demandas específicas.

Estado	Descrição
Demandas registradas	Lista de inicial de demandas vindas de todos os canais disponíveis, mas ainda não detalhadas.
Demandas detalhadas	Após a coleta inicial das demandas, a CONTRATADA deverá detalhar as demandas. Esse coluna contém a lista de demandas que já foram analisadas pela equipe de projetos da CONTRATADA e já existem informações suficientes para que possam ser priorizadas e sequenciadas, a cada ciclo de revisão do <i>backlog</i> .
Demandas priorizadas (<i>backlog</i> efetivamente)	Após as atividades de coleta e detalhamento de demandas e, a CONTRATADA deve iniciar junto com os responsáveis da AEB o processo de priorização sequenciamento e paralelização de projetos para definir a fila de projetos priorizados. Essa fila de demandas passará por ciclos periódicos de revisão. Essa fila representa efetivamente o <i>Backlog</i> da CTIC e é dela que a CONTRATADA deve puxar demandas para iniciar a execução;
Demandas Iniciadas / Em execução	Lista de demandas que foram extraídas do <i>backlog</i> e tiveram suas atividades iniciadas. Periodicamente o responsável pelo gerenciamento do <i>backlog</i> deve atualizar o estado de execução de cada projeto presente nessa lista.
Demandas paralisadas	Lista de demandas que foram pausados por determinação da CONTRATANTE, para que outra demanda emergencial pudesse ser iniciada. Deve haver o registro de justificativa e formalização do Gestor do contrato.
Demandas entregues	Lista de demandas que a CONTRATADA considera finalizadas e entregues para que a fiscalização seja realizada;
Demandas fiscalizadas ou recusadas	Lista de demandas cujos entregáveis estão disponíveis para a equipe de fiscalização para que sejam avaliados em relação à qualidade e tempestividade. Caso a fiscalização solicite ajustes a demanda volta para a lista de demandas em execução e existe a possibilidade de aplicação de sanções.
Demandas aceitas/concluídas	Lista de projetos concluídos e que a fiscalização considerou que atenderam às expectativas da Agência em relação à qualidade.

10.8.20. Após a construção inicial do *backlog*, a manutenção dele deverá ser continua durante toda a execução do contrato. Inclusive, durante o processo de construção do *backlog* novas demandas poderão ser recebidas e deverão entrar na lista de demandas registradas, dando continuidade ao fluxo previsto.

10.8.21. Deverão ser realizada reuniões semanais de acompanhamento das demandas em execução, reunião de ponto de controle, ou a qualquer outro momento em que a equipe de fiscalização venha determinar.

10.8.22. Deverão ser realizada reuniões mensais de planejamento das demandas, onde a contratada deve apresentar as novas demandas, as demandas detalhadas aguardando execução, e a equipe de gestão e fiscalização da CTIC fará a priorização ou revisão delas. A frequência desta reunião também poderá ser alterada a critério da CTIC/AEB.

10.8.23. Todo o acompanhamento e gestão dessas demandas aqui tratadas deverá ser realizado por meio dos painéis já construídos e em uso pela CTIC/AEB para gestão de seu portfólio de projetos e demandas, não se limitando ao mesmo,

caso a CONTRATADA ou a CONTRATANTE, entendam ser necessária alguma evolução no detalhamento ou informações disponibilizadas nos mesmos.

10.9. APOIO AO PLANEJAMENTO E A GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI

10.9.1. A torre de serviço de apoio ao planejamento e a gestão de serviços de TIC deverá prover suporte ao corpo de gestores da CTIC/AEB, apresentando as informações que estes venham a solicitar.

10.9.2. Caberá a essa torre de serviço garantir o fiel cumprimento dos processos de TIC definidos com base nas boas práticas ITIL v3, normas e diretrizes da CTIC/AEB.

10.9.3. O serviço de Apoio a Gestão de Serviços de TIC tem como principal objetivo realizar o acompanhamento e a medição mensal dos processos ITIL: Cumprimento de Requisição; Gerenciamento de Incidente; Gerenciamento de Problema; Gerenciamento de Mudança; Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço; Gerenciamento de Conhecimento; Gerenciamento de Níveis de Serviços; Gerenciamento de Disponibilidade; e Gerenciamento do Catálogo de Serviços;

10.9.4. A Torre de Apoio a Gestão deverá atuar em conjunto com as torres de Apoio a Excelência no Atendimento e Apoio a Gestão do Conhecimento e Documentação de TI.

10.9.5. A decisão final pela implantação ou modificação de processos ITIL será exclusiva da CTIC/AEB, e a CONTRATADA deverá acatá-lo após o estabelecimento do Termo de Conhecimento de Processo de Gestão de Serviços de TIC.

10.9.6. Caberá a essa torre de serviço à execução e controle do processo de gestão de mudança, no qual a CTIC/AEB atuará com função de deliberação.

10.9.7. Deverá apoiar a gestão da CTIC/AEB no acompanhamento de métricas e indicadores para os serviços contratados neste termo de referência, bem como na extração de relatórios e insumos para medição e gestão dos serviços de TIC fornecidos pela CTIC/AEB;

10.9.8. Deverá participar de reunião semanal e deverá realizar atividades de apoio a gestão da CTIC/AEB para planejamento e controle da execução do PDTI (Plano Diretor de Tecnologia da Informação), bem como na execução de seus projetos relativos a serviços e infraestrutura de TIC.

10.9.9. Deverá apoiar a gestão da CTIC/AEB, sempre que demandado por meio de catálogo de serviços, na atividade de elaboração e revisão de normativos referentes a serviços de TIC e segurança da informação, bem como desenvolvimento de novas diretrizes e revisão e ajustes nas já existentes.

10.9.10. Apoiar a gestão da CTIC/AEB na definição e apuração de indicadores de gestão de serviços de TIC e outros que se fizerem necessários, relativos ao framework de processos COBIT.

10.9.11. Administrar a ferramenta de ITSM da AEB (CITSMArt Versão 8) ou outras que a CTIC/AEB venha a adotar, incluindo atividades de configuração, parametrização, construção e extração de relatórios. São responsáveis por fazer a parametrização, cadastro de novos serviços, cadastro de fluxo de atendimento, administração da base de gestão de configuração, cadastro de itens de configuração, e demais itens e funcionalidades que a ferramenta possa proporcionar, necessárias para a plena gestão dos processos ITIL e para gestão deste contrato .

10.9.12. O Catálogo de Serviços deverá possuir categorias que permitam a CTIC/AEB a solicitação de informações e confecção de relatórios.

10.9.13. Deverá apoiar o planejamento e acompanhar a execução dos projetos de TIC, incluindo aqueles executados por iniciativa da CONTRATADA para cumprir obrigações contratuais ou otimizar seus próprios trabalhos, e aqueles demandados pela AEB, por meio de ordem de serviço específica. Ou seja, deverá realizar as atividades de apoio ao gerenciamento de projetos necessárias, conforme definido neste Termo de Referência.

10.9.14. Os serviços de apoio ao planejamento e a gestão de serviços deverão ser executados por profissionais com o perfil adequado o item 8 deste Termo de Referência, que não poderão ser compartilhados com outras torres de serviços para execução de atividades de caráter operacional ou rotineiro.

10.10. APOIO A EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO

10.10.1. Está torre deverá zelar pela execução do processo ITIL de Cumprimento de Requisição, Gestão de Incidentes, e Gestão de Catálogo de Serviços.

10.10.2. Deverá executar a qualidade dos atendimentos do Service Desk, inclusive demandas atendidas pelo 3º nível, quanto a:

10.10.3. validação da resposta do grupo solucionador;

10.10.4. validação da documentação da causa raiz, quando pertinente;

10.10.5. vinculação aos itens de configuração;

10.10.6. vinculação com a base de conhecimento, quando pertinente;

10.10.7. revisão da avaliação do usuário/solicitante.

10.10.8. Deverá buscar a melhoria do índice de solicitações atendidas de forma remota, em qualquer nível de atendimento. Conforme institutos de prestígio (*Gartner* e *HDI*) há estimativas de que até 80% das solicitações podem ser atendidas de forma remota (fonte: www.cai.io/articles/service-desk-2025-what-we-can-expect/). Contudo, é possível que características particulares dos processos de trabalho e ambiente de TI da AEB não permita atingir esses níveis. A CONTRATADA poderá ser solicitada a apresentar esses indicadores e inclusive justificar caso não seja possível alcançar esses níveis de resolução de solicitações na modalidade remota.

10.10.9. Deverá treinar os analistas de suporte técnico remoto e presencial sempre que novos serviços forem adotados ou processos de trabalho forem alterados.

10.11. APOIO À GESTÃO DO CONHECIMENTO E DOCUMENTAÇÃO DE TI

10.11.1. Está torre deverá zelar pela execução do processo ITIL de Gestão de Conhecimento e documentação do ambiente de TI da AEB.

10.11.2. Deverá apoiar a CTIC/AEB na elaboração de modelos para a documentação técnica das soluções e serviços de TIC.

10.11.3. Deverá elaborar manuais de utilização de serviços de TIC e de boas práticas, bem como apoiar a CTIC/AEB em suas campanhas de divulgação.

10.11.4. Deverá apoiar as torres de serviços para a elaboração e manutenção das documentações do ambiente de TIC, que se façam necessárias, bem como aquelas que a AEB solicitar.

10.11.5. Deverá apoiar a CTIC/AEB na elaboração de Diretriz de administração e manutenção dos serviços de TI.

10.11.6. Deverá zelar pela elaboração de Procedimento Operacional para os serviços e soluções de TI.

10.12. EXECUÇÃO DE DEMANDAS ESPECÍFICAS

10.12.1. Atenderá principalmente à projetos oriundos do PDTI da AEB, mas também atenderá às necessidades de tecnologia definidas pela CTIC/AEB, além de demandas emergências e não planejadas oriundas das demais áreas de negócio da AEB.

10.12.2. Para execução, gestão e controle dessas demandas deverá ser executado o processo definido a seguir.

10.12.3. A ferramenta de ITSM deverá ter previsão de atividade no catálogo de serviço para que tais demandas sejam registradas (demandas específicas e demandas operacionais). As demandas registradas serão administradas conforme o processo de "Manutenção do backlog", inclusive quanto as demandas de PDTI que seguirão este fluxo, ainda que a CONTRATADA tenha prévio conhecimento dos projetos de PDTI.

10.12.4. A CONTRATADA deverá, em até 5 (cinco) dias úteis executar a coleta de informações adicionais da demanda, quando a demanda passar para o estado de "demanda detalhada".

10.12.5. Após o processo de priorização de demanda, que será feito um processo próprio, as demandas priorizadas deverão ser colocadas no estado de "demanda iniciada".

10.12.6. Para as demandas iniciadas a CONTRATADA deverá, em até 5 (cinco) dias úteis, após análise inicial da demanda, fazer uma reunião de coleta de informações, requisitos, escopo, não escopo, expectativas e demais informações necessárias para o entendimento e planejamento técnico da demanda.

10.12.7. A condução da reunião deverá ser feita pelo Analista responsável pelo gerenciamento do *backlog*, com participação de pelo menos 1 (um) analista que será responsável pelo planejamento e execução da demanda. Estes deverão ter uma postura ativa no sentido de obter as informações necessárias para o entendimento. Para as demandas e projetos mais complexos, outras rodas de reunião poderão ser necessárias para refinamento dos requisitos e apresentação da proposta tecnológica.

10.12.8. Poderá ser solicitado que o responsável pelo gerenciamento do *backlog* elabore Ata de Reunião, que deverá ser entregue em até 2 (dois) dias úteis.

10.12.9. A reunião inicial poderá ser dispensada pelo solicitante/requisitante, se a CONTRATADA também concordar que já tem as informações necessárias para o planejamento técnico.

10.12.10. As demandas iniciadas deverão ter o planejamento técnico realizados pela equipe técnica, com o acompanhamento de pelo menos um Líder Técnico da torre de serviço mais relevante.

10.12.11. O planejamento técnico deverá contemplar também:

- a) a proposta tecnológica;
- b) a topologia da solução;
- c) a estrutura organizacional;
- d) o levantamento de requisitos de hardware e software conforme disponibilidade da AEB;

- e) o levantamento de atividades e entregáveis, incluindo etapas de validação do andamento dos trabalhos junto à CTIC/AEB;
- f) a sugestão de critérios de aceitação, a ser aceito/definido pela equipe de fiscalização ou solicitante da AEB; e
- g) Demais itens que se mostrarem necessários do desenrolar da execução deste procedimento, e que a CONTRATANTE, entenda ser necessário.

10.12.12. Esse planejamento técnico poderá ser simplificado, inclusive reduzido à um cronograma de atividades, se o solicitante/demandantes assim solicitar.

10.12.13. O planejamento técnico deverá ser realizado no prazo máximo de 15 (quinze) dias para as demandas de maior complexidade. Havendo necessidade de prazo maior para o planejamento técnico, a CONTRATADA deverá previamente apresentar justificativa que poderá ou não ser aceita pela CTIC/AEB.

10.12.14. A CTIC/AEB então fará a avaliação da proposta da contratada e, se necessário, solicitará ajustes, caso em que o prazo de planejamento continuará a correr do momento em que parou.

10.12.15. Em caso de divergência especificamente quanto ao esforço técnico necessário, a contratada deverá detalhar por escrito o procedimento específico em questão, de tal modo que permita a equipe técnica da AEB avaliá-lo ou executá-lo em ambiente de laboratório a fim de confirmar o esforço.

10.12.16. Para todas as demandas relativas a projetos de PDTI e para todas demandas oriundas de outras necessidades com prazo de entrega maior do que 20 (vinte) dias corridos, considerando desde o início do planejamento e entrega da demanda, a CONTRATADA, por meio da torre de serviço de Apoio à Gestão, deverá elaborar artefatos de gerenciamento de projetos conforme definidos pela CTIC/AEB, além de atuar como gerente de projeto quanto aos recursos da própria CONTRATADA e quanto à comunicação e interface com demais áreas internas e parceiros externos da AEB.

10.12.17. A execução das demandas estará condicionada à aprovação por parte do comitê de mudanças, quando assim for requerido, dado o contexto, amplitude e impacto do projeto, conforme definido em diretriz da CTIC/AEB.

10.12.18. Após registro e aprovação de uma demanda na ferramenta de ITSM, o projeto deve ser gerenciado e acompanhado através da ferramenta de Gestão de Projetos da CTIC/AEB, que atualmente é o Project Server, ou outra que a CTIC/AEB vier a indicar.

10.12.19. Os aceites provisório e definitivo dos projetos para efeito de fiscalização poderão ser realizados tão logo se finalize a execução do projeto e a contratada apresente a documentação, se foi solicitada.

10.13. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

10.13.1. Os serviços serão executados para todo o ambiente tecnológico e para todas as localidades da AEB, conforme descrito na Tabela 3 e na Tabela 4.

10.13.2. Os serviços deverão ser executados preferencialmente nas dependências da AEB e preferencialmente em horário de funcionamento da Agência, compreendido de 8h às 19h, podendo também ser realizados nas dependências da CONTRATADA de acordo com as características da demanda ou do chamado.

10.13.3. Os serviços devem considerar os dias e horários de prestação de serviço especificados na Tabela 09.

Tabela 09 - Dias e Horários de prestação de serviços

Serviço	Horário
Atendimento Remoto (Service Desk)	8h as 19h, em dias úteis
Atendimento Presencial (Service Desk)	8h as 19h, em dias úteis
Operação de Infraestrutura - Atividade rotineira	8h as 19h, em dias úteis
Operação de Infraestrutura - Tratamento de incidentes	24 horas, todos os dias, inclusive feriados
Monitoração do ambiente tecnológico	24 horas, todos os dias, inclusive feriados

10.13.4. A Contratada poderá realizar serviços local ou remotamente, em especial aqueles rotineiros e/ou emergenciais para o restabelecimento dos serviços da AEB, desde que sejam atendidas as determinações da Política de Segurança da AEB e demais normativos relacionados. Se tais serviços forem executados remotamente, o acesso deverá ser provido por mecanismo de rede segura com autenticação de duplo fator ou *token* de certificação digital.

10.13.5. Para viabilizar a execução remota dos serviços por meio de mecanismo de rede segura a CONTRATADA, sem ônus adicional para a AEB, deverá implementar tais mecanismos, na forma de projeto de TIC, sob a supervisão da equipe técnica da AEB.

10.13.6. Somente após a implementação e aceite formal da equipe de fiscalização, poderá a CONTRATADA dispor do mecanismo de rede segura para execução de trabalhos técnicos.

10.13.7. Para os serviços remotos de atendimento de 1º nível (service desk) e de monitoração do ambiente de TIC não se faz necessário a utilização do mecanismo de rede segura citado anteriormente. Para esses serviços deverão ser disponibilizados link dedicados de comunicação de dados, que não terão custo a mais para a CONTRATANTE.

10.13.8. Em caso de mudança de endereço das instalações da AEB, a CONTRATADA deverá ser notificada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias para readaptação dos serviços, de tal modo que não haja descontinuidade do serviço no endereço anterior ou no novo. Nesses casos não haverá novo período de adaptação operacional.

10.14. HABILITAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA

10.14.1. Todos os profissionais que atuarão no contrato deverão passar por este processo de habilitação, independente do seu nível de alocação com as demandas da AEB, seja da equipe de service desk, da operação de infraestrutura de TIC, da monitoração de serviços, ou especialistas responsáveis por execução de projetos ou implantação de novos serviços.

10.14.2. Mediante o preposto do contrato deverão ser apresentados o currículo do profissional, documento de identidade, comprovação de vínculo com a CONTRATADA, os certificados e demais documentos que comprovem o atendimento aos requisitos de perfil profissional conforme descrito no item 8 deste Termo de Referência, e a indicação de qual torre de serviços o profissional irá atuar.

10.14.3. Também deverá ser previamente entregue o Termo de Ciência de Responsabilidade assinado pelo profissional e pelo Preposto da CONTRATADA.

10.14.4. Toda a documentação e comprovação deverá ser entregue de forma digitalizada, sendo dispensada a apresentação de documento original, ou de reconhecimento de autenticidade, considerando neste caso o princípio da presunção da boa-fé e da responsabilização civil e criminal em caso de fraude.

10.14.5. A equipe de fiscalização será reservada a opção por realizar diligência a fim de comprovar a veracidade das informações e documentos apresentados.

10.14.6. Após validar o cumprimento dos requisitos, o fiscal técnico do contrato irá demandar a habilitação do profissional, a criação de perfil de acesso aos recursos de TIC necessários à prestação do serviço e demais ações que se fizerem necessárias.

10.14.7. O processo de habilitação deverá ser feito para profissionais de perfil sênior, pleno ou júnior, conforme o item 8 deste Termo de Referência.

10.14.8. Este processo deverá ser seguido durante toda a vigência do contrato, sempre que a CONTRATADA necessitar alocar novos profissionais para atender a AEB.

10.14.9. Para os profissionais subcontratados, após informado pelo preposto, o Fiscal Técnico irá demandar a criação de perfil de acesso aos recursos de TIC necessários à prestação dos serviços.

10.14.10. A CONTRATADA também poderá alocar profissionais para seu apoio administrativo, e para estes também ficará dispensada a apresentação da documentação comprobatória de adequação ao perfil profissional. Entretanto por meio do preposto deverá apresentar currículo, documento de identidade e descrição das atividades.

10.14.11. Aos profissionais de apoio administrativo fica vedada a realização de qualquer atividade técnica ou execução direta dos serviços previstos nesta contratação.

10.14.12. Caberá ao preposto notificar imediatamente a desvinculação de um profissional, para que haja a desativação dos acessos.

10.14.13. Mensalmente, a contratada deverá apresentar a lista de todos os profissionais habilitados e as respectivas torres ou equipes em que atuam, inclusive para os profissionais subcontratados e os profissionais de apoio técnico. Não deverá ser apresentada a documentação trabalhista, previdência ou correlata, assim como esse requisito não se confunde com alocação de mão de obra dedicada, ou posto de trabalho.

10.15. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

10.15.1. A elaboração e manutenção de documentação técnica do ambiente de TIC da AEB, durante toda a execução do contrato, é obrigação da CONTRATADA, inclusive no que se refere ao processo de Gerenciamento do Conhecimento, principalmente coordenada pela torre de Apoio à Gestão do Conhecimento e Documentação de TI.

10.15.2. São exemplos de registros de conhecimento a elaboração e manutenção de Procedimentos Operacionais que estarão disponíveis para consulta a qualquer tempo. As demais documentações deverão ser mantidas conforme diretrizes definidas pela CTIC/AEB.

10.15.3. A CONTRATADA, sem custo adicional, deverá ministrar reunião técnica e de demonstração prática (*hands-on*) para determinado serviço de TIC ou ferramenta sempre que a equipe técnica da AEB, mediante prévia solicitação registrada no catálogo de serviços técnicos e conforme agendamento combinado.

10.15.4. As ações de transferências de conhecimento deverão ser realizadas sem custos adicionais para a AEB.

10.16. REQUISITOS TEMPORAIS

- 10.16.1. Neste Termo de Referências todos os prazos definidos em dias serão em regra contabilizados em dias corridos. Serão considerados em dias úteis quando estiverem explicitamente assim definidos.
- 10.16.2. O prazo para assinatura do contrato será de até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de convocação pela AEB, podendo ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela parte e desde que ocorra motivo justificado e aceito pela Agência.
- 10.16.3. A CONTRATADA terá até 30 dias corridos para iniciar execução do contrato, podendo iniciar antes deste prazo desde que aceito pela CTIC/AEB.
- 10.16.4. A CONTRATADA deverá apresentar a documentação da equipe a ser habilitada para prestação dos serviços pelo menos 5 (cinco) dias antes do início da efetiva execução do contrato.
- 10.16.5. A CONTRATADA deverá apresentar uma equipe mínima para realizar as atividades de transição contratual, com pelo menos 1 (um) analista do tipo pleno, mas preferencialmente sênior, para cada torre de serviço técnico que deverá participar dos processos de transição.
- 10.16.6. O evento de início da execução do contrato corresponde ao primeiro dia em que a CONTRATADA assume a responsabilidade operacional dos serviços de TIC da AEB. Somente a partir deste momento fará jus ao pagamento pelos serviços realizados, que serão calculados de forma proporcional (pró-rata) para o primeiro mês.
- 10.16.7. O Período de Adaptação Operacional será de pelo menos 90 dias.
- 10.16.8. A CONTRATADA deverá realizar as atividades de Estabilização dos Serviços e Soluções de TIC durante o Período de Adaptação Operacional.
- 10.16.9. Durante e após o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação de glosas por NMS, conforme não atinja os resultados definidos neste Termo de Referência.
- 10.16.10. Durante e após o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação das sanções prevista neste Termo de Referência.
- 10.16.11. Durante o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA deverá revisar, ajustar e implantar os processos ITIL.
- 10.16.12. A partir do início da execução do contrato, inclusive durante o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA deverá executar os serviços continuados de atendimento ao usuário (service desk), de operação de TIC e de monitoração, fazendo jus ao pagamento mensal por esses serviços.
- 10.16.13. Os serviços de atendimento ao usuário de TIC Service Desk deverão ser executados nos prazos definidos no catálogo de serviços (ANEXO I).
- 10.16.14. A resolução de incidentes de TIC deverá ser tempestiva, conforme a necessidade, de forma a não prejudicar os indicadores de disponibilidade dos serviços de TIC.
- 10.16.15. Em até 45 (quarenta e cinco) dias após o início da execução do contrato, a CONTRATADA deverá estar apta a receber e executar demandas de projetos, que deverão ser registradas na ferramenta de ITSM, conforme condições estabelecidas neste Termo de Referência. Para as demais demandas e atividades rotineiras, a CONTRATADA deverá estar apta para atuar, no primeiro após o término da transição contratual.
- 10.16.16. As demandas de projetos devem ser rigorosamente cumpridas no prazo definido no cronograma planejado, sob pena de aplicação das glosas e sanções cabíveis.
- 10.16.17. A CONTRATADA deverá elaborar e apresentar o pré-faturamento, juntamente com todos os artefatos técnicos no prazo estabelecido na Tabela 13 (Cronograma de eventos relevantes para o contrato).
- 10.16.18. Ao receber o pré-faturamento e todos os artefatos técnicos definidos, o fiscal técnico irá emitir e assinar o Termo de Recebimento Provisório (TRP).
- 10.16.19. A confecção do TRP será realizada no prazo estabelecido na Tabela 13, após o recebimento dos artefatos.
- 10.16.20. A CONTRATADA poderá contestar a fiscalização da AEB, no prazo estabelecido na Tabela 13.
- 10.16.21. Encerrado o prazo do subitem anterior sem a contestação por parte da CONTRATADA, os Fiscais Técnico e Requisitante do contrato confeccionarão o Termo de Recebimento Definitivo (TRD), conforme prazo estabelecido na Tabela 13.
- 10.16.22. A CONTRATADA deverá apresentar as notas fiscais e documentações necessárias em até 3 (três) dias após a emissão do TRD.

10.17. TRANSIÇÃO FINAL DO CONTRATO

- 10.17.1. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA fica obrigada a promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de

informações, capacitando, se solicitado, os técnicos da AEB ou os técnicos da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços (se for o caso).

10.17.2. Para isto, um Plano de Transição Final, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição deverá ser entregue a CONTRATANTE, 3 (meses) meses antes do vencimento do contrato. No caso de rescisão antecipada, a notificação de rescisão iniciará a contagem de prazo para elaboração do Plano de Transição Final e este deverá ser entregue em até 30 dias, após a data da notificação.

10.17.3. No plano de transição final deverão estar identificados todos os compromissos, projetos, papéis, responsabilidades, artefatos, tarefas, a data de início da transição, o período necessário e a identificação de todos os envolvidos com a transição.

10.17.4. Após a entrega do Plano de Transição Final pela CONTRATADA, a CONTRATANTE analisará o plano em no máximo 30 (trinta) dias, notificando a CONTRATADA dos possíveis ajustes que se fizerem necessários, reabrindo um prazo de 10 (dez) dias para realização dos ajustes.

10.17.5. A transferência do conhecimento será implementada através do relacionamento interpessoal entre os servidores da AEB, e outras pessoas indicadas por estes, e os profissionais da CONTRATADA, e pelo registro e compartilhamento de informações e documentos conforme processos e ferramentas definidas pela CTIC/AEB.

10.17.6. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados deverão ser disponibilizados à CONTRATANTE em até 60 (sessenta) dias antes da finalização do contrato.

10.17.7. Todos os recursos materiais, ou não, de propriedade da AEB, utilizados para a execução do objeto, deverão ser restituídos pela CONTRATADA ao término do contrato.

10.17.8. Durante o tempo requerido para executar a “Transferência Final do Contrato”, a CONTRATADA deve responsabilizar-se pelo esforço adicional que necessite dedicar à tarefa de completar a transição, sem ônus para a CONTRATANTE.

10.17.9. Por esforço adicional entende-se todas as atividades relativas à transferência de conhecimento, entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE e/ou empresa por ele designada, documentação ou qualquer outro esforço vinculado a esta tarefa de transição.

10.17.10. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá inexecução parcial do CONTRATO, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE, conforme estipulado nas Sanções Administrativas aplicáveis.

10.17.11. Ao final do contrato todos os perfis de acesso a sistemas e serviços cadastrados a favor dos funcionários da CONTRATADA para fins de execução do objeto, deverão ao término da relação contratual ser revogado pela administração, cabendo ao Gestor do Contrato tomar as medidas necessárias junto a área competente.

10.18. **MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO**

10.18.1. **PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**

10.18.1.1. Gestor do Contrato: Servidor com função gerencial responsável pelo processo de gestão do contrato; caberá ao Gestor do Contrato, dentre outras atribuições, convocar reunião inicial com a CONTRATADA; encaminhar as Ordens de Serviços; encaminhar a indicação de sanção(es), quando cabível, e autorizar a emissão da Nota Fiscal.

10.18.1.2. Fiscal Requisitante do Contrato: Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área responsável por fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação.

10.18.1.3. Fiscal Técnico do Contrato: Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área responsável em fiscalizar tecnicamente o Contrato.

10.18.1.4. Fiscal Administrativo do Contrato: Servidor representante da Área Administrativa do AEB, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.

10.18.1.5. Preposto da CONTRATADA: Será o responsável administrativo, com poderes de representante legal para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato, atuando à luz da Instrução Normativa nº 01/2019 da SGD/ME e suas revisões, e em atenção ao art. 68 da Lei nº. 8.666/93. Será atribuição sua gerir a execução do serviço, objeto do contrato, por parte da CONTRATADA, objetivando garantir a execução e entrega dos serviços dentro dos prazos estabelecidos e atendendo todos os requisitos especificados neste Termo de Referência; Gerir as solicitações de mudanças feitas pelo CONTRATANTE, formalmente encaminhadas; Responder, perante o CONTRATANTE, pela execução das solicitações; Participar periodicamente, a critério do CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento das atividades referentes à prestação do serviço em execução. Não há obrigatoriedade do PREPOSTO disponível fisicamente nas dependências da AEB. Todavia, o PREPOSTO, obrigatoriamente, deverá estar disponível fisicamente

nas dependências da AEB, quando solicitado, principalmente enquanto houver a execução da prestação de serviços por parte da CONTRATADA ao CONTRATANTE.

10.18.2. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO

10.18.2.1. A comunicação formal deverá ser feita preferencialmente por Ofício, ou quando o caso requeira maior celeridade poderá ser feita por e-mail para os representantes legais e/ou preposto, desde que utilizada a confirmação de recebimento e/ou leitura.

10.18.2.2. A formulação e comunicação de ordem de serviços Ordem de Serviços será feita pelo SEI - Sistema de Eletrônico de Informações.

10.18.2.3. O encaminhamento de demandas/chamados que são escopo do serviço rotineiro deverá ser feito por meio do sistema de ITSM, conforme catálogo de serviços cadastrados.

10.18.2.4. Para prover maior fluidez na comunicação entre as equipes técnicas, os profissionais da contratada habilitados nas torres de serviços também deverão estar disponíveis a responder questionamentos e fornecer informações e opiniões técnicas por meio de mensagem eletrônica (e-mail), sistema de mensagem instantânea e telefone. Neste caso, sempre que possível, o preposto, líder técnico ou coordenador deverá estar copiado para acompanhamento das solicitações/demandas.

10.18.2.5. Em caso de grupo de tratamento de incidentes, casos em que há necessidade de celeridade na resposta e tratamento, os profissionais da equipe técnica poderão ser convocados a participar de grupos em aplicativos que a CTIC/AEB venha a aderir. Neste caso, também deverão participar o preposto, líder técnico ou coordenador. As comunicações neste caso, deverão ser limitadas a assuntos no escopo deste contrato. Também deverão ser evitadas nos horários além do expediente normal (8h às 19h).

10.18.2.6. As comunicações nestes casos não irão caracterizar subordinação.

10.18.3. FORMAS DE ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO

10.18.3.1. A execução do contrato será acompanhada de forma presencial, por meio de inspeções contínuas e avaliação dos serviços, conforme metodologia de avaliação descrita neste TERMO DE REFERÊNCIA.

10.18.3.2. Para o acompanhamento e fiscalização do Contrato serão utilizadas as disposições contidas na IN nº 01/2019, da SGD/ME, e subsidiariamente as disposições contidas na IN SLTI/MPOG nº 05/2017.

10.18.3.3. Os NMS – Níveis Mínimos de Serviços – serão o principal mecanismo de aferição dos resultados obtidos. Os indicadores serão acompanhados pela CTIC/AEB por meio de relatórios mensais, além de, a qualquer tempo, consultas à ferramenta de ITSM e de monitoração dos serviços de TIC.

10.18.3.4. Os processos de gestão de serviços de TIC definidos pela CTIC/AEB deverão ser estritamente seguidos pela CONTRATADA. A sua correta execução será acompanhada pela CTIC/AEB através de relatórios gerenciais contendo indicadores e evidências.

10.18.3.5. A execução técnica dos serviços deverá estar aderente às melhores práticas definidas pelo fabricante dos produtos, às boas práticas consagradas para atividades de TIC, além de estar aderente às diretrizes, normas e procedimentos definidos pela CTIC/AEB. A adequada execução técnica dos trabalhos será acompanhada pela CTIC/AEB a seu critério, que eventualmente poderá realizar procedimentos de inspeção.

10.18.3.6. Na verificação de desvios técnicos na execução dos serviços a CTIC/AEB deverá registrar na ferramenta de ITSM uma não conformidade técnica, que deverá ser tratado pela contratada. No caso de se demonstrar indevido a não conformidade técnica apontada pela CTIC/AEB, a CONTRATADA deverá registrar as justificativas na ferramenta de ITSM.

10.18.3.7. Cabe à AEB manter profissionais capacitados para gerir e fiscalizar tecnicamente a prestação dos serviços.

10.18.4. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

10.18.4.1. A avaliação dos serviços prestados será feita por meio de indicadores que refletem o atendimento de prazos, a disponibilidade dos serviços de TIC e indicadores técnicos e de gestão de serviços de TIC.

10.18.4.2. Os indicadores de Nível de Serviço a ser considerados são os seguintes:

Tabela 10 - Metodologia de Avaliação

INDICADOR	META		META DURANTE O PERÍODO DE ADAPTAÇÃO OPERACIONAL	
			Prioridade	SLA
	Prioridade	SLA	1	20 min
ITC – Início de Atendimento do Chamado	1	20 min	2	40 min

Descrição: Corresponde ao tempo transcorrido entre o recebimento do chamado e o efetivo início do tratamento do chamado pela equipe técnica de 1º, 2º ou 3º nível.

	2	40 min	3	1 hora
	3	1 hora	4	2 horas
	4	2 horas	5	4 horas
	5	4 horas	Para cada nível de prioridade, 70% dos chamados com início de tratamento do chamado, conforme prazo definido acima	
	Para cada nível de prioridade, 98% dos chamados com início de tratamento do chamado, conforme prazo definido acima.			
PRC – Prazo de Resolução do Chamado <i>Descrição: Corresponde ao tempo transcorrido entre o recebimento do chamado e a efetiva conclusão do tratamento do chamado pela equipe técnica de 1º, 2º ou 3º nível.</i>	Meta: 95% dos chamados, independente da prioridade, resolvidos dentro do prazo acordado.		Meta: 70% dos chamados, independente da prioridade, resolvidos dentro do prazo acordado.	
IRC – Índice de Reabertura de Chamado <i>Descrição: Corresponde ao índice percentual de chamados que foram reabertos por solicitação do usuário, quando a seu chamado não foi devidamente atendido.</i>	Meta: 95% dos chamados, independente da prioridade, resolvidos sem que haja reabertura.		Meta: 70% dos chamados, independente da prioridade, resolvidos sem que haja reabertura.	
ISU – Índice de Satisfação do Usuários <i>Descrição: Corresponde ao índice percentual de chamados que tenham recebido avaliação ÓTIMO ou BOM, numa escala* de 5 níveis. A pesquisa de satisfação deverá ser feita de forma contínua durante toda a execução do contrato. Aos chamados em que não houver resposta do usuário no prazo estipulado será atribuída a nota máxima.</i> <i>* Escala: ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUM, NÃO-ATENDIDO</i>	Meta: 98% dos chamados com avaliação ÓTIMO ou BOM.		O indicador será apurado e acompanhado, porém não ensejará glosa no período de adaptação operacional.	
IEC – Índice de estoque de chamado <i>Descrição: Corresponde ao quantitativo de chamados que tiveram tempo total de resolução superior a 70 horas (5 dias úteis considerando o horário de atendimento), ou que descumpriram esse prazo e ainda não foram resolvidos no fechamento de cada mês.</i>	Meta: todos os chamados resolvidos dentro do Prazo específico conforme indicador PRC.		O indicador será apurado e acompanhado, porém não ensejará glosa no período de adaptação operacional.	
VBC – Vinculação na Base de Conhecimento <i>Descrição: Corresponde ao índice percentual de chamados tratados com base em conhecimento previamente registrado. O objetivo desse item é monitorar a adequada execução do processo de gerenciamento do conhecimento.</i>	Meta: 95% dos chamados vinculados adequadamente a item da base de conhecimento.		O indicador será apurado e acompanhado, porém não ensejará glosa no período de adaptação operacional.	
VBDGC – Vinculação na Base de Dados de Gerenciamento de Configuração <i>Descrição: Corresponde ao índice percentual de chamados tratados com a devida vinculação ao item de configuração afetado. O objetivo desse item é monitorar a adequada execução do processo de gerenciamento de configuração.</i>	Meta: 95% dos chamados vinculados adequadamente ao item de configuração afetado.		O indicador será apurado e acompanhado, porém não ensejará glosa no período de adaptação operacional.	
DSTI – Disponibilidade de Serviço de TI <i>Descrição: Demonstra a boa operação dos serviços dos serviços e soluções de TIC estando estes disponíveis e em boas condições de utilização para os usuários internos e externo dos serviços de TIC da AEB. A disponibilidade dos serviços de TIC deve ser monitorada sob a perspectiva de uma solução composta por diversos componentes verificados sob a ótica do que pode indicar</i>	Serviços CRÍTICOS ≥ 99,7% Serviços NÃO-CRÍTICOS ≥ 99,3%		Serviços CRÍTICOS ≥ 99,3% Serviços NÃO-CRÍTICOS ≥ 99,0%	

indisponibilidade para o usuário. Para cálculo da disponibilidade será considerada a operação 24x7 ou 15x5, conforme necessidade dos serviços ou aplicação.		
INCT – Índice de Não Conformidade Técnica <i>Descrição: Demonstra o bom desempenho técnico e a aderência às boas práticas, normas e diretrizes definidas pela AEB.</i>	Não conformidades identificadas ≤ 5	O indicador será apurado e acompanhado, porém não ensejará glosa no período de adaptação operacional.
IAED - Indicador de Atraso na Entrega de Demandas <i>Descrição: Mostra o cumprimento dos prazos planejados para demandas específicas e operacionais.</i>	Atendimento das demandas nos prazos planejados.	Atendimento das demandas nos prazos planejados.
IQED - Indicador de Qualidade das Entregas de Demandas <i>Descrição: Mostrar o índice de rejeição durante a execução dos planejados para demandas específicas e operacionais.</i>	Demanda executadas sem recusa.	Demanda executadas sem recusa.

10.18.4.3. Também serão alvos de avaliação da execução dos serviços a entrega de relatório, documentos e o cumprimento de etapas importantes. As previsões de aplicação de glosa estão previstas na Tabela 11, a seguir:

Tabela 11 - Previsão de aplicação de glosa

Situação	Glosa
Deixar de apresentar mensalmente o Relatório Operacional de alguma torre de serviços, de acordo com o modelo e qualidade de informação previamente definida. Também se aplica no caso de recusa do relatório pela equipe de fiscalização.	1% (um por cento) sobre faturamento mensal, para cada relatório não entregue ou recusado.
Deixar de apresentar mensalmente algum dos Relatórios Gerenciais, de acordo com o modelo e qualidade de informação previamente definida. Também se aplica no caso de recusa do relatório pela equipe de fiscalização.	1% (um por cento) sobre o faturamento mensal, para cada relatório não entregue ou recusado.
Deixar de apresentar o Documento de Recuperação de Serviços ou Solução de TI. Também se aplica no caso de recusa do documento pela equipe de fiscalização.	1% (um por cento) sobre faturamento mensal, para cada documento não entregue ou recusado.
Deixar de apresentar no prazo definido neste termo de referência, a estabilização de algum serviço ou solução de TI, de acordo com o modelo e qualidade de informação previamente definida. Também se aplica no caso de recusa do relatório pela equipe de fiscalização.	1% (um por cento) sobre faturamento mensal, para cada documento não entregue ou recusado. Esta glosa se aplica mensalmente até que a entrega seja concluída.
Não concluir dentro do mês planejado as demandas específicas e operacionais.	5% (dez por cento) sobre o faturamento mensal, podendo ainda ensejar em sanções.
Não executar ou não apresentar os resultados do processo de manutenção do <i>backlog</i> de demandas, semanalmente, de acordo com o modelo e qualidade de informação previamente definida.	1% (um por cento) sobre faturamento mensal, para cada ocorrência não entregue ou recusado.
Não realizar o levantamento e todos os ajustes na ferramenta monitoração no prazo estabelecido na Tabela 13.	10% (dez por cento) sobre faturamento mensal, caso o levantamento ou os ajustes sejam rejeitados no todo ou parte. Esta glosa se aplica mensalmente até que a entrega seja concluída.
Deixar de executar ou implementar qualquer dos itens previstos para fase de implantação e adaptação operacional.	10% (dez por cento) sobre faturamento mensal, para cada elemento que não foi cumprido. Esta glosa se aplica mensalmente até que a entrega seja concluída.

10.18.4.4. As situações de glosa prevista na Tabela acima, se passível de correções, poderão ser feitos no prazo de 60 (sessenta) dias a contar do prazo de entrega original. Em caso de correção da entrega no prazo, e aceita pela equipe de fiscalização, a CONTRATADA fará jus a reaver 70% (setenta por cento) do valor da glosa.

10.18.4.5. Todas as glosas previstas e somadas não poderão ultrapassar 30% (trinta por cento) do valor da fatura mensal.

10.18.4.6. A aplicação das glosas, poderá ser feita de forma cumulativa com outras sanções conforme cada caso.

10.18.4.7. A CONTRATADA deverá configurar a extração automatizada de relatórios de indicadores previstos, obtidos a partir das ferramentas de ITSM, de monitoração ou outras que venham a ser adotadas.

10.18.4.8. Os mecanismos de extração automatizado de relatórios de indicadores deverão estar disponíveis para que a CTIC/AEB possa consultar os indicadores a qualquer tempo.

10.18.4.9. Os níveis de serviços estabelecidos poderão ser revisados sempre que houver necessidade, em função do negócio, evolução tecnológica ou, ainda, quando verificada a impropriedade da meta imposta.

10.18.4.10. Os NMS serão avaliados mensalmente, no processo de fiscalização do contrato, conforme etapas e prazos descritos no cronograma de execução do contrato (Tabela 13).

10.18.5. CONDIÇÕES DE ACEITE

10.18.5.1. Para os serviços de caráter continuado objeto desta contratação, o aceite se dará de forma provisória (TRP) e definitiva (TRD), conforme etapas e prazos descritos no cronograma de execução do contrato (Tabela 13).

10.18.5.2. Os trabalhos poderão ser acompanhados e auditados por profissionais da CONTRATANTE, que se certificarão do atendimento dos objetivos definidos e a conformidade com as normas e melhores práticas pertinentes.

10.18.5.3. A entrega do serviço, pela CONTRATADA, e o recebimento, pela CONTRATANTE, não implica em sua aceitação.

10.18.5.4. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade pelas atividades técnicas executadas, nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do Contrato, dentro dos limites estabelecidos em Lei.

10.18.5.5. À CONTRATADA caberá sanar as irregularidades apontadas na execução contratual, submetendo a uma nova verificação as entregas ou atividades impugnadas, ficando sobrestado o pagamento da ordem de serviço correspondente até o saneamento necessário, sem prejuízo da aplicação das sanções legais cabíveis.

10.18.6. CONDIÇÕES DE CANCELAMENTO

10.18.6.1. O contrato poderá ser rescindido unilateralmente pela AEB, nos termos do inciso I, do art. 79 da Lei nº 8.666/93, mediante notificação expressa, sem que caiba qualquer tipo de ressarcimento, exceto o direito de receber o estrito valor correspondente aos serviços efetivamente prestados, desde que estejam de acordo com as prescrições pactuadas neste TERMO DE REFERÊNCIA.

10.18.6.2. O contrato poderá, também, ser rescindido pela AEB, independentemente de aviso judicial, ou extrajudicial, nos seguintes casos:

10.18.6.3. Decretação de falência ou dissolução da CONTRATADA.

10.18.6.4. Alteração do contrato social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA, que, a juízo da AEB, prejudique a execução do contrato referente à esta contratação.

10.18.6.5. Cometimento reiterado de faltas, anotadas na forma do § 1º, art. 67, da Lei n.º 8.666/93;

10.18.6.6. Transferência dos direitos e/ou obrigações do contrato, sem prévia e expressa autorização da AEB.

10.18.6.7. No interesse da AEB, mediante comunicação com antecedência de 30 (trinta) dias, e o pagamento dos serviços realizados até a data comunicada no aviso de rescisão.

10.18.7. CONDIÇÕES DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E RESPONSABILIDADE

10.18.7.1. A CONTRATADA será expressamente responsabilizada quanto à quebra de sigilo sobre quaisquer dados e informações, no todo ou em parte, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela AEB a tais documentos.

10.18.7.2. A CONTRATADA não poderá repassar a terceiros, em nenhuma hipótese qualquer informação sobre a arquitetura, documentação, como dados trafegados, bases de dados, etc., ficando responsável juntamente com a AEB por manter a integridade dos dados, códigos e informações durante a execução das atividades e também em período posterior ao término da execução contratual.

10.18.7.3. No ato da assinatura do contrato, o representante da CONTRATADA deverá assinar o TERMO DE COMPROMISSO e TERMO DE CIÊNCIA.

10.18.7.4. Também deverão assinar o TERMO DE CIÊNCIA, o Preposto da CONTRATADA e cada um dos profissionais técnicos que venham desenvolver alguma atividade pertinente ao contrato.

10.18.8. FISCALIZAÇÃO

10.18.8.1. Independente dos sistemas de acompanhamento e supervisão exercidos diretamente pela CONTRATADA para os níveis de atendimento dos serviços contratados, a AEB, por meio da Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação, exercerá supervisão e acompanhamento da execução do contrato e dos serviços prestados, utilizando servidor(es) designado(s) para este fim.

10.18.8.2. Entre as diversas funções de acompanhamento e supervisão a serem exercidas pela AEB, destacam-se: avaliação da qualidade dos serviços realizados, a verificação técnica das soluções aplicadas, e o aceite dos serviços prestados.

10.18.8.3. Caberá aos Fiscais do Contrato, dentre outras atribuições, confeccionar e assinar o Termo de Recebimento Provisório/Definitivo; avaliar a qualidade dos serviços prestados; determinar providências necessárias ao regular e efetivo cumprimento contratual, bem como, verificar as regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento.

10.18.8.4. A verificação do fiscal do Contrato não diminuirá a responsabilidade da CONTRATADA por quaisquer irregularidades resultantes de imperfeições técnicas.

10.18.8.5. A CONTRATADA será a única e exclusiva responsável pela prestação dos serviços, sendo ao CONTRATANTE reservado o direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização contratual, mediante servidores designados para este fim.

10.18.8.6. A Administração, devidamente representada na forma legal, poderá rejeitar no todo ou em parte o objeto contratado, sem ônus para a AEB, se entregue ou executado em desacordo com as especificações estabelecidas no Termo de Referência e seus anexos, bem como em Contrato e na Proposta Comercial.

10.18.8.7. A ação ou omissão total ou parcial da fiscalização da AEB, não eximirá a CONTRATADA de responsabilidade na execução do contrato.

10.18.9. MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

10.18.9.1. Para o suporte de computadores, ou qualquer outro elemento de TIC, quando demandar a substituição de peças, estas serão providenciadas pela CONTRATANTE, por meio de processo de aquisição específico, ou ainda por meio de fornecedores Terceiros com os quais a CONTRATANTE tenha contratado de suporte.

10.18.9.2. Para os equipamentos de TIC que possua contrato de suporte com Terceiros, caberá a CONTRATADA responsável por acionar o suporte técnico, e fazer o acompanhamento do chamado até sua resolução, conforme orientações do Gestor do Contrato em questão.

10.18.9.3. A disponibilização de número adicional dos itens relacionados estará sujeita a disponibilidade, oportunidade e conveniência da AEB, não podendo esse ser motivo para a CONTRATADA alegar restrições de acesso, impossibilidade de execução dos serviços, ou qualquer outro que venha a interferir na execução dos serviços.

10.18.9.4. A CONTRATADA deverá dispor, às suas custas, de recursos materiais adicionais para a efetiva execução dos serviços, tais como ferramentas em geral, chaves de fenda, alicates, crimpador, multímetro, aspirador de pó, testador de cabos, pincel, entre outros.

10.18.9.5. A CONTRATADA não poderá efetuar às suas custas a substituição ou upgrades de componentes de hardware dos computadores, notebooks ou qualquer outro periférico, bem como para qualquer outro equipamento de TIC. Nesses casos, deverá ser acionado o contrato de suporte ou manutenção do ativo de TIC em questão, ou ainda a AEB providenciará por seus meios a aquisição dos componentes necessários.

10.18.9.6. A utilização dos telefones disponibilizados para a CONTRATADA será de inteira responsabilidade desta, na figura do Preposto indiciado que fará a seu critério o controle do uso dos telefones. Em caso de utilização para qualquer fim que não seja diretamente relacionado aos serviços dessa contratação, ou até mesmo no uso inadequado para fins da execução dos serviços aqui descritos, a CONTRATADA deverá arcar com os custos desses usos. Nesse caso será emitida GRU que deverá ser paga pela CONTRATADA, conforme Instrução Normativa nº 111/2017 da AEB.

10.18.9.7. A CONTRATADA deverá evitar a impressão de documentos, análises, relatórios e outros, salvo a pedido de servidor da AEB, devendo dar preferência ao trâmite destes documentos via meio eletrônico.

10.18.9.8. As impressões imputadas à CONTRATADA feitas em equipamento da AEB ou por meio de serviço de impressão contratado por esta, poderão ser cobrados da CONTRATADA, ainda que o trabalho impresso esteja diretamente relacionado ao serviço previsto neste Termo de Referência, ou seja de interesse da AEB. Nesse caso será emitida GRU que deverá ser paga pela CONTRATADA.

10.18.10. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

10.18.10.1. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

- 10.18.10.2. O Inventário do Ambiente Tecnológico e Serviços de TIC que está descrito no ANEXO I.
- 10.18.10.3. O Catálogo de serviços de TIC, esboçado no ANEXO I.
- 10.18.10.4. A estimativa de equipe técnica necessária ao cumprimento das obrigações contratuais, conforme estudo técnico preliminar anexado ao Edital de Licitação.
- 10.18.10.5. Os requisitos de qualificação e experiência da equipe técnica, descritos no item 8 deste Termo de Referência.

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 11.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 11.2. Nomear gestor e equipe de fiscais para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos.
- 11.3. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- 11.4. Promover a fiscalização do contrato, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e exigindo as medidas corretivas necessárias, bem como acompanhar o desenvolvimento do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, podendo ainda sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais. Nesse processo a equipe de fiscalização, a seu critério, poderá valer-se da participação de terceiros para prestar assistência ou informações julgadas pertinentes.
- 11.5. Proporcionar todas as facilidades previstas e necessárias à perfeita execução do objeto deste Termo de Referência.
- 11.6. Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às dependências do Órgão, respeitadas as normas de conduta e de segurança vigentes. Esses profissionais ficarão sujeitos a todas as normas internas da Contratante, principalmente as de segurança, inclusive aquelas referentes a identificação, trajes, trânsito e permanência em suas dependências;
- 11.7. Fornecer, conforme disponibilidade, conveniência e oportunidade, instalações físicas, computadores, ramais telefônicos, mobiliário e a infraestrutura de cabeamento elétrico e lógico aos profissionais da CONTRATADA, para a execução dos serviços desta contratação que precisam ser realizados nas instalações da AEB.
- 11.8. Todos os bens disponibilizados à CONTRATADA deverá ser relacionado através de uma lista contendo, no mínimo, a sua descrição e o seu código patrimonial. Esta lista deverá conter a assinatura do PREPOSTO da CONTRATADA, dando ciência da responsabilidade.
- 11.9. Fornecer à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações necessárias e relevantes à consecução dos serviços a serem executados.
- 11.10. Comunicar e Orientar a CONTRATADA quanto ao direcionamento tecnológico adotado na CTIC para que esta venha a cumprir sua missão institucional, por meio de ações definidas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) alinhadas ao Plano Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI) e ao Plano Estratégico Institucional (PEI).
- 11.11. Orientar e estabelecer Normas e Diretrizes para a execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades, regras, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.
- 11.12. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
- 11.13. Homologar os serviços prestados de acordo com os requisitos preestabelecidos nas requisições de serviço, atestando as respectivas faturas.
- 11.14. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- 11.15. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, na forma convencionada, dentro do prazo previsto, desde que atendidos os procedimentos conforme definidos na IN nº 01/2019 da SGD/ME.
- 11.16. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.
- 11.17. Aplicar as penalidades previstas para o caso de não cumprimento de cláusulas contratuais ou aceitar as justificativas apresentadas pela CONTRATADA.
- 11.18. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:
- 11.19. exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção, apoio ao usuário, e esclarecimento de requisitos para execução dos serviços;

- 11.20. direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;
- 11.21. considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.
- 11.22. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;
- 11.23. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada;
- 11.24. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "*as built*", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;
- 11.25. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993.
- 11.26. Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela empresa contratada.
- 11.27. Notificar a CONTRATADA quanto for identificada alguma irregularidade na execução dos serviços objeto da contratação, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente.
- 11.28. Comunicar à CONTRATADA a necessidade de substituição de qualquer profissional no desempenho inadequado de suas funções.
- 11.29. Comunicar, por escrito, à CONTRATADA, as modificações no ambiente computacional da AEB, e estipular prazos para adequação. Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando esta estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos.
- 11.30. Outras definidas na legislação pertinente.

12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 12.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.
- 12.2. Sujeitar-se à fiscalização da AEB, no tocante à prestação dos serviços, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo de imediato às reclamações fundamentadas, caso venham a ocorrer.
- 12.3. Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de pagamentos adicionais à AEB ou a não prestação satisfatória dos serviços.
- 12.4. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total 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.
- 12.5. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos.
- 12.6. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos necessários aos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.
- 12.7. Os profissionais da CONTRATADA a serem envolvidos nos serviços objetos deste TERMO DE REFERÊNCIA, deverão estar capacitados nos recursos que compõem o ambiente computacional e nas tecnologias adquiridas pela AEB.
- 12.8. Deverá comprovar que os profissionais envolvidos nos serviços fazem parte do seu quadro de pessoal, obrigatoriamente contratados sob o regime CLT ou sob o regime de Pessoa Jurídica, de forma a assegurar-se os benefícios trabalhistas decorrentes, por meio da apresentação da Relação de Empregados (RE) do mês subsequente ao da assinatura do contrato.
- 12.9. Comprovar que os profissionais envolvidos nos serviços objeto e que conseqüentemente, irão desenvolver as suas atividades profissionais dentro do ambiente da AEB, apresentam a qualificação mínima, organizada por perfil profissional, através da apresentação de diplomas, certificados, declarações ou atestados emitidos por entidade(s) idônea(s) em nome dos profissionais, descrita no item 8 deste Termo de Referência.
- 12.10. Para cada novo profissional alocado na execução dos serviços, que tenha relação com o objeto do contrato, a CONTRATADA deverá entregar o currículo e os comprovantes de formação, de capacitação e de certificação técnica (onde exigida) do profissional juntamente com o TERMO DE CREDENCIAMENTO, e TERMO DE CIÊNCIA.

12.11. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010.

12.12. Capacitar sua equipe técnica alocada aos serviços desta contratação sempre que se fizer necessário, considerando a evolução tecnológica ou mudança de tecnologia realizada pela AEB em seu ambiente computacional, sem ônus para a AEB, mesmo nos casos de aquisição de novas aquisições de soluções de TIC não previstas neste Termo de Referência.

12.13. Manter, durante a execução do contrato a ser firmado, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

12.14. Apresentar, em conjunto com a fatura de serviços mensais, os comprovantes de regularidade da situação fiscal, conforme determina o inciso XIII do art. 55 da Lei nº 8.666/93.

12.15. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

- a) prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
- b) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- c) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado;
- d) certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e
- e) certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017.

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

12.17. Responsabilizar-se por todos os ônus referentes aos serviços objeto deste Termo de Referência, inclusive salários de pessoal, alimentação, hospedagem e transporte, bem como tudo que as leis trabalhistas e previdenciárias preveem e demais exigências legais para o exercício da atividade objeto desta licitação.

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

12.19. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

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

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

12.22. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.

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

12.24. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.

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

12.26. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

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

12.28. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato, inclusive sigilo sobre os ativos de informações e de processos da AEB.

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

- 12.30. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 12.31. Acatar, nas mesmas condições ofertadas, nos termos do art. 65, § 1º, da Lei nº 8.666/93, as solicitações da AEB para acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias à execução do objeto licitado.
- 12.32. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;
- 12.33. Acatar as Normas e Diretrizes estabelecidas pela CTIC e pela AEB diretamente ou indiretamente relacionadas à execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, com especial atenção a Política de Segurança da Informação da AEB e suas normas complementares, e da Lei nº 13.709/2018, que trata da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), e suas normas complementares, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.
- 12.34. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.
- 12.35. Assegurar à CONTRATANTE, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, “a” e “b”, do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017:
- 12.36. O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;
- 12.37. Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.
- 12.38. Responsabilizar-se pela padronização, pela compatibilidade, pelo gerenciamento centralizado e pela qualidade da subcontratação.
- 12.39. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.
- 12.40. Designar 01 (um) profissional de seu quadro para atuar como Preposto nas dependências da AEB, com a responsabilidade pela gestão dos aspectos administrativos, legais e táticos/estratégicos do contrato, relacionando-se diretamente com o Gestor do Contrato e com a equipe técnica de TIC da AEB.
- 12.41. Deverá prover link dedicado de conexão com a AEB para a devida execução dos serviços previstos neste Termo de Referência.
- 12.42. Não poderá realizar qualquer manipulação de dados na base de dados da ferramenta de ITSM, salvo quando expressamente autorizada pelo Gestor do Contrato.
- 12.43. Quando necessário, deverá prover as ferramentas e itens necessários à execução dos serviços para manutenção de computadores, servidores e demais dispositivos, exceto no que se refere a substituição de componentes.
- 12.44. Solicitar autorização prévia da CTIC/AEB antes de utilizar recursos de software que necessitem de aquisição de licença de uso, ou, antes de utilizar ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso na AEB, ou antes de efetuar adição de quaisquer recursos, sejam eles microcomputadores, impressoras, pen-drives, mp3 player, notebooks, roteadores, switches ou outros equipamentos e dispositivos. A adição e remoção desses deverão ser solicitadas ao setor responsável, para aprovação.
- 12.45. A AEB terá ampla liberdade de atualizar seu ambiente computacional, segundo sua necessidade e conveniência administrativa, cabendo, nestes casos, à CONTRATADA manter a compatibilidade, evoluindo e adaptando-se à respectiva mudança, às suas expensas, sem quaisquer custos adicionais para a AEB e dentro de prazos estipulados.
- 12.46. Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para a AEB, qualquer técnico que tenha faltado ao serviço ou que esteja em gozo de férias, auxílio doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal.
- 12.47. Cumprir as atividades inerentes ao contrato com técnicos altamente especializados, assumindo total e exclusiva responsabilidade pelo cumprimento integral do objeto desta contratação;
- 12.48. Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os técnicos necessários à prestação dos serviços desta contratação, obrigando-se também por todos os tributos, impostos, encargos, incluindo toda e qualquer verba rescisória, além de todas as taxas que se apliquem ao seu ramo de atuação;

12.49. Tratar diretamente com subcontratados dos aspectos administrativos, financeiros e legais, bem como orientá-los quanto a execução dos serviços nos moldes determinados neste termo de referência, normas e diretrizes da CTIC e da AEB.

12.50. Comunicar a AEB a listagem de subcontratados nos modos e prazos definidos neste termo de referência.

12.51. Informar à AEB, para efeito de controle de acesso às dependências do Órgão, o nome e o respectivo número da carteira de identidade dos empregados que farão parte da equipe técnica alocada aos serviços desta contratação, juntamente com o Termo de Credenciamento e Termo de Ciência bem como informar as ocorrências de afastamento definitivo e as substituições em casos de falta, ausência legal ou férias. Para os casos de desligamento a empresa deverá apresentar o Termo de Descredenciamento devidamente preenchido, bem como promover a devolução de crachás e outros materiais pertencentes à AEB e que veio a ter acesso em virtude da contratação.

12.52. Fazer circular todos os seus funcionários que vierem prestar serviço na AEB, em virtude da presente contratação, com a identificação clara, visual e inequívoca, através do porte de crachá de identificação específico da CONTRATADA.

12.53. Responsabilizar-se sobre todos os atos de seus técnicos, relacionados ao manuseio de arquivos de dados, sistemas computadorizados, softwares e equipamentos de propriedade da AEB, bem como por qualquer atividade técnica operacional ou intelectual que venha a causar danos ou prejuízos à AEB.

12.54. Responsabilizar-se pelo pagamento das faturas dos ramais telefônicos disponibilizados aos seus profissionais, e das faturas de impressões realizadas por seus profissionais.

12.55. Responder por quaisquer prejuízos que seus empregados ou PREPOSTO causarem à AEB ou a terceiros, decorrentes de ação ou omissão culposa ou dolosa, procedendo imediatamente os reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus e a responsabilidade decorrente;

12.56. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por suspensão/cancelamento, promover:

12.57. A transição contratual efetuando a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE ou da nova pessoa jurídica, de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pela CONTRATANTE para esse fim.

12.58. Manter no mínimo por 90 (noventa) dias após o término do contrato os softwares utilizados para execução dos serviços objeto deste contrato.

12.59. Disponibilizar as bases de dados dos softwares utilizados para execução dos serviços objeto deste contrato.

12.60. Cumprir integralmente as especificações e prazos definidos na Ordem de Serviço, garantindo a qualidade dos produtos e serviços entregues;

12.61. Responsabilizar-se pela entrega dos produtos com a qualidade exigida, sujeitando-se às penalidades e glosas previstas contratualmente, cabendo à mesma fornecer e/ou direcionar tantos recursos quanto forem necessários para atender as exigências de qualidade determinadas para cada demanda operacional ou específica que venha a ser colocada para a contratada, sem ônus para a AEB.

12.62. Observar o disposto no Anexo II da NR 17, do Ministério do Trabalho e Emprego;

12.63. Entregar o termo de encerramento do contrato.

12.64. Sob pena de rescisão contratual, não caucionar ou utilizar o contrato para qualquer operação financeira, sem prévia e expressa anuência da AEB.

12.65. A contratada deverá se manifestar em até 150 (cento e cinquenta) dias antes do término da vigência do contrato, se tem o interesse ou não em prorrogar o contrato.

12.66. Outras definidas na legislação pertinente.

12.67. **Da Responsabilidade Socioambiental.**

12.67.1. A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010.

12.67.2. A CONTRATADA deverá realizar, sem ônus para a contratante, treinamento periódico de seus empregados sobre práticas de sustentabilidade no desempenho de suas atribuições.

12.67.3. A CONTRATADA deverá autorizar a participação de seus empregados em eventos de capacitação e sensibilização promovidos pela CONTRATANTE".

13. **CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**

13.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993.

13.2. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

13.2.1. considerará no que couber o rito previsto na Instrução Normativa nº 01/2019 da SGD/ME, e terá o monitoramento da execução realizados observando o disposto no Plano de Fiscalização da contratada e o disposto no Modelo de Gestão do contrato.

13.3. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará Indicadores de Nível Mínimo de Serviços - NMS, *ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços*, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

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

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

13.6. A utilização de NMS não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

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

13.8. Os fiscais requisitantes e técnicos deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

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

13.10. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

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

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

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

13.14. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelos fiscais requisitantes e técnicos, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

13.15. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

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

13.17. O representante da Contratante deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

13.18. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

14. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

14.1. Após o fim do ciclo mensal de prestação de serviços a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual, conforme prazo estabelecido na Tabela 13 (Cronograma de eventos relevantes para o contrato);

14.2. A documentação mensal deverá contemplar pelo menos:

- **Relatório de Indicadores:** relatório detalhado de cálculo dos indicadores de NMS;
- **Relatórios Operacionais:** relatório operacional elaborado por cada torre de serviços que demonstrem pelo menos, a saúde dos ambientes, soluções e serviços de TIC, análise de desempenho, as ações proativas e preventivas realizadas, a observância de padrões e diretrizes definidos pela CTIC/AEB, estatísticas de uso dos recursos e de acessos, resumo de incidentes e problemas, e se houver, propostas de melhorias, e relação de ordem de serviços específicas associadas à torre de serviços;
- **Relatórios Gerenciais:** relatório gerencial da execução dos serviços que faça uma análise sobre os indicadores de NMS, que apresente a apuração e comentários quanto a execução dos processos ITIL implementados. Deve incluir também a relação de ordem de serviços específicas, concluídas neste ciclo mensal, ou que estiverem em andamento, e também as que estão planejadas para início futuro, incluindo comentários sobre o andamento e indicando dificuldades enfrentadas e riscos observados. Relação detalhada de serviços executados por subcontratado e apuração do volume e percentual deste serviço frente ao limite contratual para subcontratação.
- **Relatórios Técnicos de Serviços:** são as documentações produzidas pela CONTRATADA em razão da conclusão de cada Ordem de Serviço Específica.
- **TRD de Ordem de Serviços Específicas:** são os Termo de Recebimento Definitivo emitidos individualmente para cada Ordem de Serviço Específica. Devem ser entregues, ou relacionados, os TRD emitidos no ciclo mensal em análise.
- **Prévia do faturamento:** documento sugestivo com detalhamento dos valores a ser faturados em razão da prestação dos serviços, considerando inclusive a aplicações de glosas previstas.
- **Documentos acessórios para a fiscalização:** relação de profissionais habilitados que demonstre a manutenção dos perfis profissionais solicitados. Relação de parceiros subcontratados e indicativo da CTIC que atenderão em caso de necessidade. E outras documentações que se fizerem necessárias.

14.3. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico ou pela equipe de fiscalização após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:

14.4. A contratante poderá realizar inspeção por amostragem, ou de forma minuciosa, dos serviços executados, podendo recorrer a profissionais técnicos competentes e contratados, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

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

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

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

14.8. No prazo de até 10 dias corridos a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato.

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

14.10. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

14.11. Na hipótese de a verificação a que se refere o parágrafo anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.

14.12. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento provisório dos serviços, os Fiscais Requisitante e Técnico deverão providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

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

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

14.15. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base nos Níveis Mínimos de Serviços (NMS), ou instrumento substituto.

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

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

14.18. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços.

15. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

15.1. Considerando tudo estabelecido neste Termo de Referência, o cronograma de eventos esboçado na Tabela 13 irá determinar o prazo para os eventos relevantes para o contrato, e que deverá ser atendido sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

Tabela 13 - Cronograma de eventos relevantes para o contrato.

Evento	Descrição	Prazo	Responsável	Recorrência
A	Assinatura do contrato	-	AEB / CONTRATADA	Não
B	Início da vigência do contrato	-	AEB / CONTRATADA	Não
C	Reunião Inicial (IN nº 01/2019 da SGD/ME)	Até 5 dias após início da vigência contrato (B).	Gestor do Contrato - AEB	Não
D	Apresentar projeto e cronograma para implantação de soluções de TI	Até 10 dias após início da vigência contrato (B).	CONTRATADA	Não
E	Inicialização da execução do contrato	Até 30 dias corridos após início da vigência do contrato (B).	CONTRATADA	Não
F	Período de Adaptação Operacional	Último dia útil do 4º mês após início da execução do contrato (E).	CONTRATADA	Não
G	Revisão e ajustes da ferramenta de monitoração. A ferramenta deverá estar operacional e atendendo aos requisitos técnicos definidos neste Termo de Referência e no Anexo I do Catálogo de Serviços de TIC	Até 2 (dois) meses após início da execução do contrato (E).	CONTRATADA	Não
H	Revisão e ajustes na ferramenta de ITSM	Até 2 (dois) meses após início da execução do contrato (E).	CONTRATADA	Não
I	Revisão, ajuste e implantação inicial dos processos ITIL elencados	Último dia útil do 4º mês após início da execução do contrato (E).	CONTRATADA	Não
J	Estabilização das soluções e serviços de TIC	Último dia útil do 4º mês após início da execução do contrato (E).	CONTRATADA	Não
K	Apresentação de documentos para fiscalização: <ul style="list-style-type: none"> Relatórios de Indicadores; Entrega dos Relatórios Operacionais; Entrega dos Relatórios Gerenciais; Documentos acessórios para a fiscalização; Prévia do faturamento. 	Após o encerramento do ciclo mensal, até o 10º (décimo) dia do mês subsequente.	CONTRATADA	Mensal
L	Emissão do termo de recebimento provisório (TRP)	Até 10 dia após a apresentação dos documentos para fiscalização (K).	Fiscal Técnico - AEB	Mensal
M	Revisão e análise, pela equipe de fiscalização, de todos os insumos apresentados pela contratada, com eventuais ajustes e cálculos dos NMS, glosas e sanções, bem como o valor final do faturamento. <i>O término deste evento é caracterizado pela emissão de Nota Técnica consolidada das informações acima, e contendo indicações de defeitos e sugestões de ajustes e melhorias para a prestação dos serviços.</i> <i>Qualquer necessidade de correções ou ajustes na documentação apresentada poderá, a critério da equipe de fiscalização, ensejar novo prazo.</i>	Até 10 dias após a emissão do TRP (L).	Equipe de Fiscalização - AEB	Mensal
N	Contestação da CONTRATADA quanto ao resultado do	Até 5 dias após recebimento do	CONTRATADA	Mensal

	processo de fiscalização, finalizando com a autorização para emissão da Nota Fiscal pelo Gestor do Contrato. <i>O término deste evento é caracterizado pela emissão do TRD pela equipe de fiscalização.</i>	resultado da fiscalização (M).	/ AEB	
O	Emissão do termo de recebimento definitivo (TRD).	Até 10 dias após a conclusão do ciclo de revisão/contestação dos documentos apresentados para fiscalização (N).	Fiscais Requisitante e Técnico.	Mensal
P	Emissão e apresentação da Nota Fiscal e outros documentos de caráter administrativo, tais como, documentação trabalhista e certidões negativas.	Até 3 dias após a emissão do TRD (O).	CONTRATADA	Mensal
Q	Ateste da nota fiscal e encaminhamento para pagamento.	Até 3 dias após a apresentação da Nota Fiscal (P).	Gestor do Contrato - AEB	Mensal

16. DO PAGAMENTO

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

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

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

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

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

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

- a) os dados do contrato e do órgão contratante;
- b) o período de prestação dos serviços;
- c) o valor a pagar;
- d) a data da emissão;
- e) o prazo de validade; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
 - Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.
- g) não produziu os resultados acordados;
- h) deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- i) deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

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

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

16.10. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de

contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

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

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

16.13. 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.

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

16.15. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, conforme o aferimento dos serviços prestados.

16.16. 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.

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

EM = I x N x VP, sendo:
EM = Encargos moratórios;
N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;
VP = Valor da parcela a ser paga.
I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

I = (TX)	$I = \frac{(6 / 100)}{365}$	I = 0,00016438 TX = Percentual da taxa anual = 6%

17. REAJUSTE

17.1. Os preços são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

17.2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da CONTRATADA, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o índice ICTI (Índice de Custos de Tecnologia da Informação), conforme a Portaria nº 6.432, de 11 de julho de 2021, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

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

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

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

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

17.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

18. GARANTIA DA EXECUÇÃO

18.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

18.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contados da assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

18.3. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

18.4. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

18.5. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

18.16. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que for notificada.

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

18.18. Será considerada extinta a garantia:

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

18.20. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

18.21. A contratada autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e no Contrato.

19. GARANTIA TÉCNICA DOS SERVIÇOS

19.1. Todos os serviços executados, independentes do recebimento ou do aceite definitivo, terão garantia durante a vigência do contrato e adicionalmente de 3 (três) meses após o encerramento contratual.

19.2. Durante o período acima mencionado, qualquer defeito, erro ou falha nos serviços executados prestados deverá ser reparado sem ônus para a CONTRATANTE. Essa garantia deverá incluir todos os produtos e artefatos produzidos.

19.3. Durante o período de garantia, todas as despesas com a equipe necessária para o atendimento de garantia serão custeadas pela CONTRATADA, sem ônus para a AEB.

19.4. O prazo de correção de demanda ou ordem de serviço, será definido em 50% do prazo estipulado inicialmente. A critério da CTIC/AEB, no interesse da Administração, o prazo poderá ser ampliado.

19.5. Para realização de garantia serão abertas Ordens de Serviço. Serão aplicados os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e eventuais glosas poderão ser descontadas nas faturas a vencer ou de valores retidos, ou ainda cobradas por meio de Guia de Recolhimento da União (GRU).

19.6. A não resolução das O.S. de garantia nos prazos estabelecidos neste instrumento ensejará aplicação de sanções.

20. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 20.1. Com fundamento no art. 7º da Lei 10.520/2002 e no art. 49 do Decreto nº 10.024/2019, a contratada ficará sujeita a penalidade de impedimento de licitar e contratar com a União e será descredenciado do SICAF pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais, garantidos o contraditório e a ampla defesa, o licitante que:
- 20.1.1. Cometer fraude fiscal.
 - 20.1.2. Apresentar documentação falsa.
 - 20.1.3. Fizer declaração falsa.
 - 20.1.4. Comportar-se de modo inidôneo.
 - 20.1.5. Ensejar o retardamento da execução do objeto.
 - 20.1.6. Falhar na execução do objeto.
 - 20.1.7. Fraudar na execução do objeto.
- 20.2. A CONTRATADA, além das penalidades previstas no item anterior, poderá, garantida a prévia defesa, sofrer as seguintes penalidades passíveis de serem aplicadas pela CONTRATANTE:
- 20.2.1. Advertência;
 - 20.2.2. Multa, conforme os critérios e parâmetros descritos nos subitens 23.10 e 23.11 a seguir.
 - 20.2.3. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a AEB, por prazo não superior a 2 (dois) anos, com fundamento no art. 87, III, da Lei nº 8.666/1993;
 - 20.2.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, com fundamento no art. 87, IV, da Lei nº 8.666/1993.
- 20.3. Não serão aplicadas multas decorrentes de casos justificados (e aceitos pela Administração), fortuitos, de força maior, ou em razões de interesse público, devidamente comprovados.
- 20.4. Da aplicação das sanções previstas no Contrato caberá recurso nos termos do art. 109 da Lei nº 8.666/93.
- 20.5. Previamente à aplicação das sanções, poderá a empresa apresentar defesa, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado a partir do recebimento da notificação.
- 20.6. A multa, aplicada após regular processo administrativo, deverá ser recolhida em favor da CONTRATANTE, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a partir da sua notificação por ofício. Caso a empresa não recolha a multa no prazo determinado, o valor correspondente será descontado da garantia financeira e, não sendo suficiente, será deduzido da fatura da nota fiscal, e ainda, não alcançando o total devido, o valor será inscrito como Dívida Ativa e cobrado judicialmente.
- 20.7. A aplicação das sanções previstas no Contrato não afeta os processos de responsabilização e aplicação de penalidades decorrentes de atos ilícitos alcançados pela Lei nº 12.846/2013.
- 20.8. Está sujeita à rescisão contratual a CONTRATADA que tiver conduta qualificada conforme artigo 78 da Lei 8.666 de 1993. A rescisão contratual prevista nesta Cláusula dependerá da análise da gravidade do fato constatado para sua aplicação e do interesse da administração na manutenção do Contrato, bem como as consequências que poderão advir da referida decisão.
- 20.9. As sanções poderão ser aplicadas de forma cumulativa, inclusive quando houver incidência da aplicação de multas.
- 20.10. Para descumprimento de cláusulas administrativas, os valores da multa, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades e das responsabilidades civil e criminal, são:

Tabela 14 - Previsão de sanções administrativas.

Item	Ocorrência Administrativa	Multa
1.	Não comparecer, após primeira chamada, na reunião inicial relativa ao processo de inserção da CONTRATADA após a adjudicação do contrato nem apresentar justificativa aceita pela Administração.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato. Esta ocorrência poderá implicar em inexecução total do objeto deste Termo de Referência, podendo acarretar rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666/93.
2.	Suspender ou interromper os serviços solicitados, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito aceito pela Administração.	Multa de 1% (um por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 3 (três) ocorrências durante a vigência contratual. Esta ocorrência poderá implicar em inexecução parcial ou total do objeto deste Termo de Referência, podendo acarretar rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666/93.
3.	Reincidência no descumprimento das diretrizes definidas pela AEB no atendimento dos serviços.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 10 (dez) ocorrências durante a vigência contratual.

Item	Ocorrência Administrativa	Multa
4.	Não apresentar o planejamento para demandas específicas no prazo estipulado neste termo de referência, após o recebimento da solicitação.	Multa de 0,05% (cinco centésimos por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato para cada dia de atraso até o limite de 20 (vinte) dias. A não entrega do planejamento de trabalho após esse prazo poderá implicar em inexecução parcial do objeto deste termo de referência, podendo acarretar rescisão do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na lei nº 8.666/93.
5.	Ter um mesmo planejamento de demanda recusado por 3 (três) vezes ou mais para uma mesma solicitação de proposta realizada pela CTIC/AEB, se o planejamento tiver características claras de inviabilidade técnica ou esforço superestimado.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 6 (seis) ocorrências durante a vigência contratual.
6.	Não fornecer todos os dados, documentações e elementos de informação utilizados na execução dos serviços durante a transferência do conhecimento técnico e operacional nos eventos de encerramento do contrato.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato para cada dia de atraso até o limite de 30 (trinta) dias.
7.	Não prestar informações ou esclarecimentos formais, em até 2 dias úteis, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que deverão ser respondidos em até 5 dias úteis ou, para casos específicos, conforme acordado com a CONTRATANTE.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 10 (dez) ocorrências durante a vigência contratual.
8.	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada especificamente nessa tabela.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 10 (dez) ocorrências durante a vigência contratual.
9.	Não apresentar Garantia Financeira	Multa de 0,05% (cinco centésimos por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2%, nos casos de atraso na apresentação, atualização, reposição e complementação da garantia financeira, quando for exigida. O atraso superior a 25 dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei 8.666/93.
10.	Multa Compensatória	Multa compensatória de 10% do valor relativo a 12 meses do contrato, quando o inadimplemento ensejar a rescisão contratual.
11.	Desistência	Multa de 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades e responsabilidade civil pelos prejuízos causados ao interesse público por eventual desistência da CONTRATADA após sua expressa manifestação de interesse na prorrogação contratual.
12.	Atraso em relação a prazos previamente acordados com a CONTRATANTE na adaptação a processos de trabalho e procedimentos adotados pela CTIC e AEB, ou na absorção de tecnologia, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito aceito pela Administração.	Multa de até 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 5 (cinco) ocorrências durante a vigência contratual.
13.	Quebra de sigilo (publicação ou compartilhamento integral ou parcial de documentos, especificação técnica ou qualquer outro artefato de propriedade da AEB).	Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, sem prejuízo das demais penalidades e responsabilidade civil e criminal, podendo também ensejar a rescisão contratual.

Item	Ocorrência Administrativa	Multa
14.	Permitir a presença de empregado sem crachá nos locais onde há prestação de serviço.	Advertência por escrito, podendo ensejar multar de 0,01% (um centésimo por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência.
15.	Não apresentar documentação exigida da empresa ou dos profissionais.	Multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 1,25%.
16.	Não apresentar no prazo definido a equipe para transição contratual.	Multa de 2% (dois por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato, podendo implicar em inexecução parcial do objeto deste Termo de Referência e acarretar rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666/93.
17.	Não apresentar no prazo definido a equipe completa para início da execução contratual.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato por dia de atraso, observando o máximo de 2%. O atraso superior a 20 dias poderá implicar em inexecução parcial do objeto deste Termo de Referência, podendo acarretar rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666/93.
18.	Manter empregado que atue na prestação de serviço, tais como Preposto, Responsável Técnico e outros, sem qualificação para executar os serviços contratados.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 2,0%.
19.	Não substituir, imediatamente, o profissional que seja considerado inapto para os serviços a serem prestados, seja por incapacidade técnica, atitude inconveniente, falta de urbanidade ou que venha a transgredir as normas disciplinares da AEB.	Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, sem prejuízo das demais penalidades e responsabilidade civil e criminal, podendo também ensejar a rescisão contratual.
20.	Deixar de apresentar mensalmente, no prazo definido, relação de todos os profissionais envolvidos na prestação dos serviços.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 10 (dez) ocorrências durante a vigência contratual.
21.	Deixar de apresentar mensalmente, no prazo definido, relação de subcontratados aptos a atendimento presencial de 2º nível nas unidades de pequeno porte.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 10 (dez) ocorrências durante a vigência contratual.
22.	Deixar de apresentar a escala de profissionais que prestará o serviço de <i>remote hands</i> nos Data Centers de Brasília e Rio de Janeiro	Multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 10 (dez) ocorrências durante a vigência contratual.
23.	Deixar de apresentar mensalmente, no prazo definido, parte ou todos os relatórios operacionais e gerenciais previstos nesse termo de referência.	Multa de até 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 3 (três) ocorrências durante a vigência contratual.
24.	Não zelar pelos equipamentos, serviços de TIC, local de trabalho e instalações da AEB.	Multa de até 1,0% (um por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, sem prejuízo das demais penalidades e responsabilidade civil e criminal, podendo também ensejar a rescisão contratual.
25.	Não apresentar no prazo definido o projeto e cronograma de implantação das soluções de TIC necessárias a prestação do serviço.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 1% (um por cento). O atraso superior a 10 dias poderá implicar em inexecução parcial do objeto deste Termo de Referência, podendo acarretar rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666/93.

Item	Ocorrência Administrativa	Multa
26.	Atraso em qualquer um dos casos: 1. Na implantação e adequação da solução de monitoração 2. Na adequação dos processos ITIL 3. Na adequação do catálogo de serviços	Em cada caso, multa de 0,1% (um décimo por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 20 dias poderá implicar em inexecução parcial do objeto deste Termo de Referência, podendo acarretar rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666/93.
27.	Deixar de realizar ajustes e adequações na monitoração de serviços e ativos de TIC no prazo estipulado no catálogo de serviços.	Multa de 0,05% (cinco centésimos por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato para cada dia de atraso até o limite de 20 (vinte) dias, para cada ocorrência.
28.	Não realizar o processo de Estabilização de serviço ou solução de TIC no prazo estipulado.	Multa de até 0,1% (um décimo por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato para cada serviço ou solução de TIC não equalizada no prazo estipulado, limitado a 5% (cinco por cento), podendo ainda implicar em inexecução parcial do objeto deste termo de referência, podendo acarretar rescisão do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na lei nº 8.666/93.

20.11. Para descumprimento de Níveis Mínimo de Serviço (NMS), como também o descumprimento nas entregas das obrigações deste Termo de Referência, os valores de multa, sem prejuízo de aplicação das demais penalidades, são:

Tabela 15

Item	Ocorrência por descumprimento de NMS	Multa
1.	Indicador ITC abaixo da meta por 3 meses sucessivo.	Poderá ensejar multa de 2% (dois por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
2.	Indicador ITC inferior a 70%.	Poderá ensejar multa de 5% (cinco por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
3.	Indicador PRC abaixo da meta por 3 meses sucessivo.	Poderá ensejar multa de 2% (dois por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
4.	Indicador PRC inferior a 70%.	Poderá ensejar multa de 5% (cinco por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
5.	Indicador IRC abaixo da meta por 3 meses sucessivo.	Poderá ensejar multa de 2% (dois por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
6.	Indicador IRC inferior a 70%.	Poderá ensejar multa de 5% (cinco por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
7.	Indicador ISU abaixo da meta por 3 meses sucessivo.	Poderá ensejar multa de 2% (dois por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
8.	Indicador ISU inferior a 70%.	Poderá ensejar multa de 5% (cinco por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
9.	Indicador VBC abaixo da meta por 3 meses sucessivo.	Poderá ensejar multa de 2% (dois por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.

Item	Ocorrência por descumprimento de NMS	Multa
10.	Indicador VBC inferior a 50%.	Poderá ensejar multa de 2% (dois por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
11.	Indicador VGC abaixo da meta por 3 meses sucessivo.	Poderá ensejar multa de 2% (dois por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
12.	Indicador VGC inferior a 50%.	Poderá ensejar multa de 2% (dois por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
13.	Indicador DSTI abaixo da meta individual para cada serviço, por 3 meses sucessivo.	Poderá ensejar multa de 5% (cinco por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
14.	Indicador DSTI individual para cada serviço inferior a 90% para os serviços classificados como Críticos ou inferior a 85% para os serviços classificados como Não Críticos.	Poderá ensejar multa de 2% (cinco por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
15.	Indicador INCT superior a 30 ocorrências no mês.	Poderá ensejar multa de 5% (cinco por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
16.	Atraso em iniciar ou concluir demandas específicas ou operacionais que excedam em 90 dias.	Poderá ensejar multa de 5% (cinco por cento) sobre o faturamento mensal e possibilitará inexecução parcial do contrato, podendo o mesmo ser rescindido.
17.	Indicador IQED superior a 4.	Poderá ensejar multa de 5% (cinco por cento) sobre o faturamento mensal e possibilitará inexecução parcial do contrato, podendo o mesmo ser rescindido.

20.12. Todas as ocorrências de multa por descumprimento de NMS poderá implicar a inexecução parcial do objeto deste Termo de Referência, podendo também acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo da aplicação da glosa, da multa prevista e das demais penalidades previstas na Lei no 8.666/93.

20.13. Todas as sanções serão obrigatoriamente registradas no SICAF, e, no caso de suspensão de licitar, o licitante deverá ser descredenciado por igual período, sem prejuízo das multas previstas no Edital e das demais cominações legais.

20.14. O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pelo contratado deverá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

20.15. A CONTRATANTE deverá manter registro (*follow up*) das ocorrências verificadas e apuradas durante toda a vigência do contrato.

20.16. As ocorrências que, por qualquer motivo, não foram verificadas e apuradas no mês em que ocorreu o evento, quando chegar ao conhecimento da equipe de fiscalização deverão ser imediatamente registradas, verificadas e apuradas.

21. GLOSAS POR NÍVEL DE SERVIÇO (NMS)

21.1. Especificamente para os serviços de atendimento ao usuário (Service Desk), de monitoração e operação de TIC, descritos nos subitens 5.5 a 5.8 deste Termo de Referência:

21.2. Ao final de cada mês, a AEB avaliará o cumprimento, pela CONTRATADA, dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) conforme os níveis mínimos de serviços estabelecidos no catálogo de serviços de TIC.

21.3. Caso haja descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço, por problemas alheios à AEB, e se as justificativas apresentadas pela Contratada forem consideradas insuficientes pela AEB, será aplicado desconto à fatura mensal dos serviços continuados de atendimento ao usuário (Service Desk), de monitoração e operação de TIC.

21.4. As glosas serão calculadas conforme a aferição de atendimento de SLA descritos no catálogo de serviços vigente.

21.5. Os descontos por glosas serão aplicados cumulativamente após a aferição de atendimento de SLA, tendo o limite global de 30% (vinte por cento) do valor mensal de serviços continuados.

21.6. A fatura mensal de serviços continuados refere-se aos serviços prestados pela CONTRATADA, incluindo os serviços de operação de TIC, previstos nos subitens 5.5 a 5.8.

21.7. As deduções de valores relativos a glosas deverão, preferencialmente, ser efetuadas na fatura do mês de apuração dos NMS que motivaram a aplicação da dedução financeira.

22. GLOSAS PARA ORDEM DE SERVIÇOS ESPECÍFICAS

22.1. As ordens de serviço (OS) referentes a projetos e demandas específicas de TIC deverão ter prazo certo, definido conforme planejamento técnico elaborado pela CONTRATADA e aceito pela AEB.

22.2. O prazo de conclusão da ordem de serviço será interrompido quando a CONTRATADA entregar para fiscalização da AEB todos os artefatos previstos na Ordem de serviço.

22.3. Caso a fiscalização resulte em recusa e couber correção aos serviços executados, o prazo de conclusão da ordem de serviço voltará a contar a partir da interrupção.

22.4. O não cumprimento do prazo definido na ordem de serviço ensejará glosa e sanção gradual conforme o indicador IAEP - Indicador de Atraso na Entrega de Projetos, detalhado no ANEXO I - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC.

22.5. No processo de fiscalização das demandas de projetos, a equipe de fiscalização deverá considerar as entregas previstas na ordem de serviço bem como a adequação dos trabalhos executados com as normas, procedimentos e diretrizes definidas pela CTIC/AEB. Cada evento de recusa será contabilizado para o indicador IQEP - Indicador de Qualidade das Entregas de Projeto, detalhado no ANEXO I - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC.

22.6. A reiterada apuração de indicadores abaixo das metas definidas para os NMS poderá ensejar as sanções administrativas previstas neste Termo de Referência.

23. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

23.1. O regime de execução do contrato a ser firmado será o de Empreitada por Preço Global para os itens de 1 a 4 constantes da Tabela 1 deste Termo de Referência.

23.2. Enquadra-se a contratação em tela como prestação de serviços comuns, nos termos do Decreto nº 10.024, de 31/05/2005, por ter padrões de desempenho e qualidade concisos e possíveis de serem definidos objetivamente, em perfeita conformidade com as especificações usuais praticadas no mercado.

23.3. Sendo o objeto enquadrado como “comum”, o processo de seleção do fornecedor será realizado por meio de procedimento licitatório na modalidade Pregão, na forma eletrônica, do tipo MENOR PREÇO GLOBAL, em sessão pública a ser realizada por meio do sistema eletrônico, no Portal de Compras do Governo Federal Comprasnet, sítio www.comprasnet.gov.br.

23.4. Critérios para Julgamento das Propostas: Menor Preço Global

23.5. Organização da Proposta:

23.6. Prazo de validade não inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

23.7. Preço mensal/unitário e total, de acordo com os preços praticados no mercado, conforme estabelece o art. 43, inciso IV, da Lei nº 8.666/93, em algarismo e por extenso, expresso em moeda corrente nacional (R\$), considerando as especificações constantes no Termo de Referência.

23.8. Estar incluídos no preço todos os insumos que o compõe, tais como as despesas com mão de obra, impostos, taxas, frete, seguros e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento dos programas objeto desta licitação.

23.9. A proposta deverá conter a especificação clara e completa da solução ofertada e prestação dos serviços, obedecida a mesma ordem constante do termo de referência relacionado, sem conter alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado.

23.10. Deverá indicar a solução de monitoração ofertada, somente se houver interesse em substituir a solução atualmente implantada na AEB (Zabbix/Grafana).

23.11. Exequibilidade da Proposta:

23.11.1. A licitante deverá apresentar a proposta de preços, conforme modelo do ANEXO V.

23.11.2. Caso a licitante apresente a proposta para o Grupo 1 com valor igual ou inferior a 70% (setenta por cento) do valor orçado pela AEB, ou seja, propostas com valores iguais ou abaixo de R\$ 694.885,24, o Pregoeiro poderá solicitar a apresentação de planilha própria de composição de custos detalhada a fim de comprovar a exequibilidade, assim como apresentar o demonstrativo analítico de todos os custos e receitas envolvidas na execução contratual.

23.11.3. Na demonstração de custos, em caso de exigência de comprovação de exequibilidade, a licitante deverá, adicionalmente:

a) Identificar o salário estimado a ser pago e o quantitativo de profissionais necessário, segundo sua estimativa, para os serviços a serem assumidos dos profissionais que prestarão os serviços.

b) Demonstrar seja por contrato vigente, seja por estudo de mercado de órgão de pesquisa independente, seja por acordo sindical, ou qualquer outro meio documental legalmente válido que o

salário proposto está dentro da faixa salarial do mercado para profissionais com a mesma qualificação exigida.

c) É de exclusiva responsabilidade da licitante dimensionar e equacionar os componentes do preço ofertado.

23.11.4. Declaração da licitante de que manterá profissionais necessários a execução dos serviços, com os perfis e qualificações mínimas exigidas no edital de licitação, mantendo o compromisso de atualizá-los e capacitá-los sempre que houver atualização tecnológica no parque computacional da AEB.

23.12. Qualificação Técnica da Contratada (apresentação obrigatória)

23.12.1. Para fins de comprovação da qualificação técnica, é necessário apresentar os atestados indicados abaixo.

23.12.2. Atestados de Capacitação Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando ter prestado, em pelo menos 5 (cinco) estados da federação, para organizações públicas ou privadas, serviços especializados de suporte remoto e presencial (1º e 2º nível), 3º Nível com configuração mínima de:

23.12.3. Suporte e atendimento remoto e local a, no mínimo, 1.000 (mil) usuários de TI, cadastrados em uma única rede corporativa;

23.12.4. Suporte remoto e local a, no mínimo, 1.100 (mil e cem) estações de trabalho entre desktops e notebooks configurados com sistema operacional Microsoft Windows na versão 10 ou superior (superior poderá ser qualquer das atualizações que a versão 10 tenha recebido) cadastrados em uma única rede corporativa;

23.12.5. Implementação e execução de, no mínimo, 4 (quatro) processos baseados nas disciplinas do ITIL V3 ou superior, utilizando ferramentas de Gestão de Serviços de TIC (ITSM); Dentre os processos devem constar 4 (quatro) dos seguintes: Cumprimento de requisição, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Configuração, Gerenciamento de Catálogo de Serviços, ou Gerenciamento de Disponibilidade.

23.12.6. Atendimento a pelo menos 10.000 (dez mil) chamados em um período de 12 (doze) meses;

23.12.7. Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprovem a execução de serviços de suporte à infraestrutura de TIC nas características abaixo relacionadas:

23.12.8. Prestação de serviços relativos à instalação, configuração, administração e suporte técnico em servidores e estações em ambiente Microsoft;

23.12.9. Instalação, operação e supervisão de, no mínimo a 200 (duzentos) servidores de processamento, físicos ou virtuais, em plataforma enterprise, bem como sua sustentação a serviços e aplicações, nas plataformas Microsoft Windows Server e Linux;

23.12.10. Instalação, configuração e administração de ambientes e servidores de virtualização;

23.12.11. Planejamento, instalação, configuração, monitoração, suporte, e sustentação de ambiente de virtualização de servidores baseados na solução Microsoft Windows Server Hyper-V, na versão 2012 R2 ou superior;

23.12.12. Instalação, configuração e administração de redes LAN e WAN, com pelo menos 50 (cinquenta) switches, e pelo menos 1 (um) switch core de data center. O atestado deve indicar as marcas e modelos dos ativos administrados;

23.12.13. Configuração e administração de solução de SD-WAN com pelo menos 2 (duas) localidades e pelo menos 2 (dois) links WAN de acesso em cada localidade. O atestado deve indicar as marcas e modelos dos ativos administrados;

23.12.14. Configuração e administração de solução de otimização WAN com pelo menos 2 (duas) localidades. O atestado deve indicar as marcas e modelos dos ativos administrados;

23.12.15. Instalação, configuração e administração de solução de rede sem fio, composta de controladora centralizada, com pelo menos 75 (setenta e cinco) pontos de acessos gerenciados, sendo pelo menos 20 (vinte) em uma mesma localidade;

23.12.16. Instalação, configuração e operação de ferramentas de gerenciamento de backup, com a execução de pelo menos 50 (cinquenta) rotinas diárias;

23.12.17. Elaboração de desenho de soluções de infraestrutura de TIC, contemplando, no mínimo, 2 (dois) dos seguintes produtos e tecnologias: Microsoft Exchange Server 2013, Microsoft Skype Server 2013, Microsoft SharePoint 2013, ou versões superiores;

23.12.18. Administração, configuração, suporte e integração do serviço de diretório Microsoft Active Directory 2012 ou posterior com, no mínimo, 2 (dois) dos seguintes produtos e tecnologias: Microsoft Exchange Server 2013, Microsoft SharePoint 2013 e Microsoft Office 2013, ou versões superiores;

23.12.19. Planejamento, instalação, configuração, monitoração, suporte, e sustentação de Sistemas de gerenciamento de Banco de Dados de, no mínimo, 2 (duas) das seguintes plataformas: Oracle 11g ou superior, Microsoft SQL Server 2012 ou superior, PostgreSQL, MySQL;

23.12.20. Planejamento, instalação, configuração, monitoração, suporte, a equipamentos de segurança Firewall, IPS, Concentrador VPN e solução WAF com balanceador de aplicações, com pelo menos 2 (dois) ativos de cada tipo, sendo possível que as funções estejam agregadas em um mesmo ativo. O atestado deve indicar as marcas e modelos dos ativos administrados;

23.12.21. Instalação, configuração, administração, gerenciamento e sustentação de Central de Comunicação baseada na tecnologia VoIP, com pelo menos 1 (uma) controladora, 2 (dois) gateway de voz, e 600 (seiscentos) endpoint. O atestado deve indicar as marcas e modelos dos ativos administrados;

23.12.22. Planejamento, instalação, configuração, monitoração, suporte, e sustentação de equipamentos de armazenamento baseados em redes SAN Fibre Channel, com pelo menos 1 par (2 switches) no mesmo Data Center. O atestado deve indicar as marcas e modelos dos ativos administrados;

23.12.23. Planejamento e implantação de monitoramento com operação em local adequado, em regime de 24 horas x 7 dias na semana, utilizando ferramentas de monitoramento de ambientes de TIC, para pelo menos 300 (trezentos) dispositivos e 1.000 (mil) elementos monitorados;

23.12.24. Planejamento, instalação, configuração, monitoração, suporte, e sustentação da ferramenta de monitoração Zabbix.

23.12.25. A LICITANTE poderá apresentar mais de um atestado para fim de composição e comprovação da qualificação técnica. Os atestados devem possibilitar determinar de forma inequívoca o período de execução dos serviços.

23.12.26. Somente será aceito o somatório de Atestados de Capacidade Técnica para a obtenção do quantitativo mínimo exigido quando se referirem a contratos executados simultaneamente, sendo o período de simultaneidade de pelo menos 6 (seis) meses.

23.12.27. No conteúdo dos atestados deve constar expressamente o serviço que foi executado pelo licitante, a sua “*execução a contento*” e o item específico a ser comprovado.

23.12.28. Os atestados para comprovação da aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características e volume ao demandado pela AEB deverão ser emitidos, em documento timbrado, pela pessoa jurídica de direito público ou privado com a qual esta mantém (manteve) contrato de prestação de serviços, e deverá conter o nome, cargo ou função, dados de identificação (CPF e identidade), telefone e e-mail de contato do(s) seu(s) emissor(es), que possibilitem à AEB, por intermédio de seu Pregoeiro, caso julgue necessário, confirmar sua veracidade junto ao cedente emissor.

23.12.29. A AEB reserva-se no direito de executar diligências para verificar e validar as informações prestadas no(s) atestado(s) de capacidade técnica fornecido(s) pelo vencedor do certame. Também poderão ser requeridos cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove, inequivocamente, a veracidade do(s) atestado(s).

23.12.30. O documento apresentado pela licitante para comprovação de sua qualificação técnica, além de possuir informações técnicas e operacionais suficientes para qualificar o escopo realizado, deverá conter dados que possibilitem à AEB, por intermédio de seu Pregoeiro, caso julgue necessário, confirmar sua veracidade junto ao cedente emissor, como por exemplo: número e período de vigência do contrato, especificação do serviço executado, nome, cargo e telefone institucional para contato junto ao emitente.

23.12.31. No caso de atestados emitidos por empresas privadas, não serão aceitos aqueles emitidos por empresas do mesmo grupo empresarial da empresa proponente.

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

23.12.33. A contratada deverá apresentar de forma consolidada o correlacionamento dos itens referentes à Qualificação Técnicas presentes no Termo de Referência, com comprovações de que já prestou os serviços objeto desta licitação.

23.12.34. Juntamente com a documentação de habilitação a licitante deverá encaminhar também os seguintes documentos:

23.12.35. ANEXO II - Termo de Vistoria Técnica; ou ANEXO III - Declaração de Responsabilidade da Não Realização da Vistoria;

23.12.36. Em caso de eventual erro pelo licitante em não enviar quaisquer dos ANEXOS da proposta comercial ou da habilitação exigidos neste Termo de Referência, o pregoeiro poderá proceder com diligência para que, no prazo de 2 horas, seja providenciado o referido anexo.

24. ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS

24.1. O valor global máximo a ser admitido por esta Agência para a presente contratação é de **R\$ 2.316.284,16** (dois milhões e trezentos e dezesseis mil e duzentos e oitenta e quatro reais e dezesseis centavos), o qual corresponde ao custo total

da contratação por 12 (doze) meses de vigência do Contrato, devendo ser aí respeitados os valores máximos dos itens, bem como do Grupo, conforme Tabela 16 a seguir:

Tabela 16 - Estimativas de Preços para o período de 12 meses

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	Unidade de Medida	QTD	Valor Mensal/Unitário (R\$)	Valor total para 12 meses (R\$)
1	1	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade REMOTO	Serviço Mensal	12	15.547,81	186.573,72
	2	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL	Serviço Mensal	12	21.919,36	263.032,32
	3	OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC (3º NÍVEL)	Serviço Mensal	12	145.805,85	1.749.670,20
	4	MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC)	Serviço Mensal	12	9.750,66	117.007,92
	Valor total do Grupo 1 (R\$)					R\$ 2.316.284,16

25. **DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

25.1. A indicação dos recursos orçamentários para atender a esta contratação está disponibilizada no Edital do pregão.

26. **DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIO**

26.1. Será vedada a participação de empresas reunidas em consórcio, pois a aceitação de consórcios na disputa licitatória situa-se no âmbito do poder discricionário da Administração contratante, conforme art. 33, caput, da Lei nº 8.666/1993. Ademais, a experiência prática demonstra que as licitações que permitem esse tipo de participação são aquelas que envolvem serviços de grande vulto e/ou de alta complexidade técnica, o que não corresponde ao caso desta contratação. Salienta-se que, embora este tipo de contratação exija uma gama de conhecimentos técnicos e especializados, é um serviço comum e amplamente contratado por todos os órgãos/entidades da Administração Pública, mitigando, assim, a complexidade técnica da prestação dos serviços. Ademais, observou-se que nenhuma das contratações analisadas de serviços de Service Desk há permissão de consórcio, refletindo a forma isolada como as empresas atuam no setor, repercutindo numa maior disputa do certame.

27. **ALINHAMENTO AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO**

27.1. O Art. 2º da Instrução Normativa SEGES-ME nº 1, de 10 de janeiro de 2019, prevê que cada Unidade de Administração de Serviços Gerais (UASG) deverá elaborar anualmente o respectivo Plano Anual de Contratações (PAC), contendo todos os itens que pretende contratar no exercício subsequente. Também o Art. 7º da Instrução Normativa SGD-ME nº 1, de 4 de abril de 2019, comanda que as contratações de soluções de TIC constem no PAC do respectivo órgão e guardem alinhamento ao seu Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC).

27.2. Nos termos do Art. 131 do Decreto nº 9.745, de 8 de abril de 2019, integra o rol de competências da Central de Compras planejar, coordenar, supervisionar e executar atividades para realização de aquisições, contratações e gestão de produtos e serviços de TIC, de uso comum, para atender aos órgãos e às entidades da administração pública federal.

27.3. A presente aquisição também guarda alinhamento à Estratégia de Governo Digital (EGD) para o período de 2020 a 2022, instituída pelo Decreto nº 10.332, de 28 de Abril de 2020, no tocante ao Objetivo Estratégico 16, qual seja: Otimização das infraestruturas de tecnologia da informação. Para alcance deste objetivo estratégico, a EGD enuncia como iniciativa (Iniciativa nº 16.1) a realizar, no mínimo, seis compras centralizadas de bens e serviços comuns de tecnologia da informação e comunicação, até 2022.

28. **RESULTADOS E BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS**

28.1. Pretende-se alcançar os seguintes resultados e benefícios:

- a) Economia no valor da contratação em função do ganho de escala da compra centralizada;
- b) Eficiência com a redução do custo administrativo em função da redução da fragmentação de processos licitatórios;
- c) Simplificação do processo de contratação pública, que ficará restrito a um número limitado de opções de itens, mas com especificações técnicas robustas e que atende a demanda de bens e serviços.
- d) Redução dos custos administrativo com os controles da entrega dos bens, inclusive durante a execução contratual, em função da redução do número de itens a serem contratados e controlados nos processos de acompanhamento e cobrança.
- e) Eficiência com a padronização dos equipamentos e aumento da qualidade das especificações técnicas.

29. **DAS CONDIÇÕES PARA ASSINATURA DO CONTRATO**

29.1. A empresa detentora do preço registrado poderá ser convidada a firmar contratações de fornecimento, observadas as condições fixadas neste instrumento, e seus Anexos, e na legislação pertinente.

29.2. **Parágrafo Primeiro** - Para cada fornecimento será assinado um Contrato entre a empresa detentora do preço registrado que tenha firmado esta Ata de Registro de Preços e o titular do órgão ou entidade contratante, após a autorização da despesa e emissão da respectiva Nota de Empenho.

29.3. **Parágrafo Segundo** - O prazo para assinatura do Contrato, por parte da fornecedora registrada, será de 5 (cinco) dias úteis a contar da notificação feita pela AEB, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

29.4. **Parágrafo Terceiro** - Em cada fornecimento decorrente desta Ata serão observadas, quanto ao preço unitário, as cláusulas e condições constantes do Edital do Pregão que a precedeu e que integra o presente instrumento de compromisso, independentemente de transcrição.

29.5. **Parágrafo Quarto** - O contrato decorrente do Sistema de Registro de Preços deverá ser assinado no prazo de validade da Ata de Registro de Preços.

30. **DA UTILIZAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS**

30.1. **Parágrafo Primeiro** - A Ata de Registro de Preços, durante sua validade, **não** poderá ser utilizada por qualquer órgão ou entidade da administração pública mediante anuência do órgão gerenciador.

31. **MODALIDADE DE LICITAÇÃO**

31.1. Por se tratar de contratação de serviços comuns, nos termos do parágrafo único do art. 1º da Lei nº 10.520/02, o certame licitatório será realizado por meio de Sistema de Registro de Preços, na modalidade Pregão, em sua forma eletrônica, do tipo menor preço global, em conformidade com a lei mencionada.

31.2. A opção de utilizar Sistema de Registro de Preços justifica-se pela impossibilidade de prever o real quantitativo a ser demandado pela Administração, bem como pela necessidade de contratações frequentes e conveniência de entregas parceladas, solicitadas de acordo com a demanda da AEB.

32. **DA ADESÃO À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS**

32.1. A ata de registro de preços, durante sua validade, não viabiliza a participação e a adesão por outros órgãos da administração pública, nos termos do inciso III, art. 9º do Decreto n. 7.892/2013, tendo em vista o caráter emergencial das aquisições.

33. **CRITÉRIOS DE JULGAMENTO**

33.1. Para julgamento e classificação das propostas será adotado o critério do menor preço Global, observadas as especificações definidas neste Termo de Referência.

34. **DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS**

34.1. A adjudicatária deverá assinar a Ata de Registro de Preços em até 05 (cinco) dias, contados da data de recebimento da convocação.

34.2. O prazo para a assinatura da Ata de Registro de Preços poderá ser prorrogado por uma única vez, desde que solicitado formalmente durante o prazo transcurso e ocorra motivo justificado e aceito pela Administração.

34.3. A Ata de registro de Preços terá validade de 12 (doze) meses, contados a partir da sua assinatura, tendo sua eficácia a partir da publicação do extrato no Diário Oficial do Município, incluídas eventuais prorrogações, conforme o inciso III do § 3º do art. 15 da Lei nº 8.666, de 1993.

34.4. É vedado efetuar acréscimos nos quantitativos fixados pela Ata de Registro de Preços, inclusive o acréscimo de que trata o Art. 65 da Lei nº 8.666/93.

34.5. Durante o prazo de validade da Ata de Registro de Preços, a Contratante não será obrigada a firmar as contratações que dela poderão advir, facultando-se a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, sendo assegurado ao beneficiário do registro preferência de fornecimento em igualdade de condições.

35. **DO CONTROLE E DAS ALTERAÇÕES DE PREÇOS**

35.1. Durante a vigência da Ata, os preços registrados serão fixos e irreajustáveis, exceto nas hipóteses, devidamente comprovadas, de ocorrências de situação prevista na alínea “d” do inciso II do art. 65 da Lei nº 8.666/93 ou de redução dos preços praticados no mercado.

36. **DO CANCELAMENTO DOS PREÇOS REGISTRADOS**

36.1. Os preços registrados serão cancelados, automaticamente, por decurso do prazo de vigência ou pela CONTRATANTE quando os preços registrados apresentem-se superiores aos de mercado e não houver êxito na negociação para sua redução e adequação aos praticados no mercado.

37. **DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIO**

37.1. Será vedada a participação de empresas reunidas em consórcio, pois a aceitação de consórcios na disputa licitatória situa-se no âmbito do poder discricionário da Administração contratante, conforme art. 33, caput, da Lei nº

8.666/1993. Ademais, a experiência prática demonstra que as licitações que permitem esse tipo de participação são aquelas que envolvem serviços de grande vulto e/ou de alta complexidade técnica, o que não corresponde ao caso desta contratação. Salienta-se que, embora este tipo de contratação exija uma gama de conhecimentos técnicos e especializados, é um serviço comum e amplamente contratado por todos os órgãos/entidades da Administração Pública, mitigando, assim, a complexidade técnica da prestação dos serviços. Ademais, observou-se que nenhuma das contratações analisadas de serviços de Service Desk há permissão de consórcio, refletindo a forma isolada como as empresas atuam no setor, repercutindo numa maior disputa do certame.

38. **ANEXOS**

- I - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC
- II - TERMO DE VISTORIA TÉCNICA
- III - DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE
- IV - TERMO DE CAPACIDADE OPERACIONAL
- V - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

REGIME DE EXECUÇÃO	(X) Empreitada	() Preço Global	() Menor Preço Unitário
ADJUDICAÇÃO DO OBJETO	(x) Global	() Por Lote	() Por Item

Brasília-DF, 22 fevereiro de 2022.

JEAN CARLOS BORGES BRITO
Integrante Requisitante / Técnico
PAULO ROBERTO MORAIS FELIX
Integrante Administrativo





Documento assinado eletronicamente por **Paulo Roberto Moraes Félix, Chefe de Divisão**, em 23/02/2022, às 16:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Jean Carlos Borges Brito, Coordenador**, em 24/02/2022, às 08:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.aeb.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0146086** e o código CRC **31F91618**.



	<p align="center">AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação</p>	
CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC		

CTIC/DPOA/AEB **Catálogo de Serviços de TIC da AEB**

Catálogo de Serviços de TIC da Agência Espacial Brasileira

Versão 1.0

Publicado em 17/05/2021

	<p align="center">AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA</p> <p align="center">Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação</p>	
CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC		

República Federativa do Brasil

Jair Bolsonaro

Presidente

Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações – MCTI

Marcos César Pontes

Ministro

Agência Espacial Brasileira – AEB

Carlos Augusto Teixeira de Moura

Presidente da AEB

Diretoria de Planejamento Orçamento e Administração – DPOA

Aluísio Viveiros Camargo

Diretor

Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação – CTIC

Jean Carlos Borges Brito

Coordenador

Divisão de Infraestrutura e Segurança da Informação – DSEG

Ramon dos Santos Gomes



Chefe de Divisão

Divisão de Projetos e Soluções Corporativas – DPSC

Neil Medeiros

Chefe de Divisão

Seção de Processos Tecnológicos – SPT

	<p align="center">AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação</p>	
CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC		

Portaria Nº 27/AEB, 22 de janeiro de 2020

Comitê de Governança Digital – CGD/AEB

Presidente da Agência Espacial Brasileira

Diretor de Planejamento, Orçamento e Administração – DPOA



Diretor de Governança do Setor Espacial – DGSE

Diretor de Gestão de Portfólio – DGEP

Diretor de Inteligência Estratégica e Novos Negócios – DIEN

Coordenador de Tecnologia da Informação e Comunicação – CTIC (Coordenador do CGD/AEB)

Regimento Interno do CGD/AEB aprovado através da Resolução nº 1, de 16 de abril de 2020.

	<p align="center">AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação</p>	
CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC		



Equipe da Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação

Jean Carlos Borges Brito

Ramon dos Santos Gomes

Neil Medeiros



Juliano Raphael Simões Souza

	<p align="center">AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação</p>	
CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC		

Data de Publicação: 31/03/2021



Histórico da Revisão

Data	Versão	Descrição	Autor
17/05/2021	1.0	Reformulação do Catálogo de Serviço	Jean Carlos B. Brito

	<p align="center">AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação</p>	
<p align="center">CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC</p>		

Sumário

1.	INTRODUÇÃO	7
2.	OBJETIVOS.....	7
2.1.	PREMISSAS	8
2.2.	RESTRIÇÕES	8
3.	ACRÔNIMOS E ABREVIACÕES	8
4.	DOCUMENTOS E REFERÊNCIAS	9
5.	ANÁLISE DE CONTEXTO	10
5.1.	CENÁRIO	10
5.2.	MOTIVAÇÕES, NECESSIDADES E PROBLEMAS	13
5.3.	ESCOPO.....	13
5.4.	CLIENTES DA CTIC	13
6.	CATÁLOGO DE SERVIÇOS	15
6.1.	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK (REMOTO) ou 1º Nível.....	16
6.2.	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK (PRESENCIAL) ou 2º Nível	16
6.3.	MONITORAÇÃO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC)	16
6.4.	OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC ou 3º Nível.....	16
6.4.1.	<i>Suporte a redes, telefonia e videoconferência</i>	17
6.4.2.	<i>Suporte a Ambientes de Data Center e Sistemas Operacionais</i>	18
6.4.3.	<i>Suporte e Administração de Banco de Dados.....</i>	18
6.4.4.	<i>Suporte a Armazenamento de Dados e Backup/Restore</i>	18
6.4.5.	<i>Suporte a Produção e Deploy de Aplicações</i>	18
6.4.6.	<i>Suporte aos ambientes de colaboração</i>	18
6.5.	APOIO AOS PROCESSOS E GESTÃO DE SERVIÇOS DE TIC	18
6.6.	PROJETOS E IMPLANTAÇÃO DE NOVOS SERVIÇOS DE TIC.....	19
7.	DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS AOS USUÁRIOS DA AEB	19
7.1.	SERVIÇOS AOS USUÁRIOS COMUNS	19
7.2.	SERVIÇOS AOS USUÁRIOS AVANÇADOS/ESPECÍFICOS.....	25
7.3.	SERVIÇOS TÉCNICOS	26
	ANEXO I – AMBIENTE COMPUTACIONAL DA AEB	39
	ANEXO II – SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS PARA AS ÁREAS DE NEGÓCIO.....	40
	ANEXO III – MODELO DE INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇOS	41

	<p style="text-align: center;">AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação</p>	
CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC		

1. INTRODUÇÃO

Este documento tem como objetivo apresentar o Catálogo de Serviços de TIC da Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação.

O Catálogo traz uma visão clara de quais serviços a Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) oferece e como ela agrega valor para os recursos financeiros alocados, oferecendo assim um método para requisitar ou pedir os serviços disponibilizados.

A última versão do Catálogo era a v0.10 e necessitava de reformulação. A AEB passou por nova estruturação através do Decreto nº 10.469, de 19 de agosto de 2020, sendo modificado toda a estrutura, inclusive a área de TIC.



A Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação da AEB é vinculada à Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração – DPOA, sendo sua missão ***“entregar soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação inovadoras que apoiem as atividades das áreas de negócio e o cumprimento da missão institucional da Agência Espacial Brasileira”***. Tais soluções são entregues através de “serviços” de TIC, onde o modelo ITIL 4 enfatiza o contexto atual de transformação digital pelo qual as empresas estão passando, destaque para a cocriação de valor e o direcionamento das operações das áreas de negócio através de soluções e serviços disponibilizados pela TIC.

2. OBJETIVOS

O objetivo geral do Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação da AEB é manter um documento estruturado com informações de todos os serviços oferecidos pela CTIC, orientando os clientes internos e externos como solicitar sua disponibilização e suporte.

Os objetivos específicos com a publicação deste instrumento é:

- Comunicar como a CTIC provê os serviços de TIC aos seus clientes;
- Ser instrumento com a finalidade de alinhamento com o negócio, almejando atingir suas expectativas;
- Padronizar a concepção, a transição e sustentação na entrega dos serviços de TIC;
- Padronizar e gerenciar a solicitação de serviços;
- Possibilitar a melhoria contínua dos serviços;
- Priorizar serviços;

	<p align="center">AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação</p>	
CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC		

- Automatizar o gerenciamento e cumprimento do nível mínimo de serviço (NMS) e satisfação do cliente;
- Fornecer suporte às necessidades de todos os processos automatizados de negócio através de soluções de TIC;
- Utilizar métricas para aferir resultado do serviço;
- Identificar custos do serviço.

2.1. PREMISSAS

Para a implementação do catálogo de serviços as seguintes premissas são necessárias:

- Aprovação da coordenação sobre os serviços e seus fluxos;
- Mapeamento dos processos de TIC;
- Existência de equipe técnica qualificada para execução dos serviços.



2.2. RESTRIÇÕES

O catálogo de serviços possui as seguintes restrições:

- Todo conhecimento produzido para execução dos serviços deve ser armazenado na estrutura física e lógica da AEB;
- Toda propriedade intelectual produzida no processo de execução dos serviços deve ser de propriedade da AEB;
- Os serviços que forem terceirizados para empresas devem obedecer às definições apresentadas no presente Catálogo de Serviço de TIC.

3. ACRÔNIMOS E ABREVIACÕES

ACRÔNIMO	DESCRIÇÃO
Análise de Impacto no Negócio (AIN)	Atividade do gerenciamento de continuidade das atividades da AEB, identificando as funções vitais das diversas Unidades de Negócio e suas dependências.
<i>Backup</i>	Copiar dados com a finalidade de proteção contra a perda da integridade ou disponibilidade do original.
Base de Dados de Gestão de Configuração (BDGC)	Dados armazenados para registrar atributos de “itens de configuração” e os relacionamentos entre os itens de configuração durante o seu ciclo de vida.
Capacidade	Rendimento máximo que um item de configuração ou serviço de TIC pode oferecer.

	AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação	
CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC		



ACRÔNIMO	DESCRIÇÃO
Catálogo de Serviços	Um banco de dados ou documento estruturado com informações sobre todos os serviços de TIC ativos. O catálogo de serviços faz parte do portfólio de serviços e contém informações sobre dois tipos de serviços de TIC: serviços voltados para o cliente que são visíveis para o negócio; e serviços de apoio exigidos pela área de TIC para oferecer serviços voltados para seus clientes internos e externos.
Custo	Atividade para definir quanto custa determinada prestação de serviço de TIC.
Disponibilidade	Habilidade de um serviço ou componente do serviço de desempenhar sua função necessária em um determinado instante ou durante um período de tempo acordado.
Escalação	Atividade que obtém recursos adicionais quando estes são necessários para atingir metas de nível de serviço ou expectativas do cliente e usuários de TIC.
Impacto	Medida do efeito de um incidente, problema ou mudança nos processos de negócio.
Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE)	Requisitos estabelecidos garantindo a qualidade mínima do serviço dentro de determinado período, acordado entre a área de TIC da AEB e seus clientes internos e externos. O nível mínimo do serviço descreve o serviço de TI, metas de nível de serviço, documentação descrevendo as responsabilidades da área de TIC da AEB e de seus clientes.
Prioridade	Critérios utilizados para identificar a importância relativa de um serviço.
Proprietário do serviço	Um papel responsável por gerenciar um ou mais serviços ao longo de todo o ciclo de vida.

Quadro 1: Acrônimos e descrição

4. DOCUMENTOS E REFERÊNCIAS

Para elaboração deste documento foram utilizadas as seguintes referências:

- Cobit 2019, Processo *APO09 – Manage Service Agreements* (Gerenciar Acordos de Serviço) e Práticas de Gestão; *APO09.01 Identify I&T Services* (Identificar Serviços de TI); *APO09.02 – Catalogue IT-Enabled Services* (Catalogar serviços de TI) e *APO09.03 – Define and Prepare Service Agreements* (Definir e Preparar Acordos de Serviço);
- Seções 6.1 – Gerenciamento de Nível de Serviço, 6.2 – Relatos do Serviço e 6.3 – Gerenciamento de continuidade e disponibilidade de serviço da ABNT NBR ISO/IEC 20000-1:2011;
- ITIL – *Information Technology Infrastructure Library* (Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação), Processo de *Design* do Serviço (Gestão do Catálogo de Serviço);
- Acórdão nº 1059/2014 – TCU Plenário, item 9.1.3.1: elaboração e publicação de um catálogo de serviços de TI.

	<p style="text-align: center;">AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação</p>	
CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC		

5. ANÁLISE DE CONTEXTO

Esta seção apresenta a análise do contexto da estruturação e organização da CTIC na Agência Espacial Brasileira, apresentando os problemas abordados por este guia e definindo o escopo dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.



5.1. CENÁRIO

A Agência Espacial Brasileira foi criada pela Lei nº 8.854, de 10 de fevereiro de 1994, tendo sua estrutura alterada em última atualização pelo Decreto nº 10.469, de 19 de agosto de 2020 que define, entre suas atribuições¹:

- I - executar e fazer executar a Política Nacional de Desenvolvimento das Atividades Espaciais - PNDAE e propor as diretrizes e a implementação das ações dela decorrentes;
 - II - propor a atualização da PNDAE e as diretrizes para a sua consecução;
 - III - elaborar, atualizar, executar e fazer executar o Programa Nacional de Atividades Espaciais - PNAE e as respectivas propostas físicas e orçamentárias;
 - IV - promover o relacionamento com instituições congêneres no País e no exterior;
 - V - analisar propostas, acordos e convênios internacionais, em articulação com o Ministério das Relações Exteriores e com o Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações, com vistas à cooperação no campo das atividades espaciais e acompanhar a sua execução;
 - VI - emitir pareceres relativos a questões ligadas às atividades espaciais que sejam objeto de análise e discussão nos foros internacionais e neles fazer-se representar, em articulação com o Ministério das Relações Exteriores e com o Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações;
 - VII - incentivar a participação de universidades e outras instituições de ensino, pesquisa e desenvolvimento nas atividades de interesse da área espacial;
 - VIII - estimular a participação da iniciativa privada nas atividades espaciais;
 - IX - estimular a pesquisa científica e o desenvolvimento tecnológico nas atividades de interesse da área espacial;
 - X - estimular o acesso das entidades nacionais aos conhecimentos obtidos no desenvolvimento das atividades espaciais, com vistas ao aprimoramento tecnológico;
 - XI - articular a utilização conjunta de instalações técnicas espaciais, com vistas à integração dos meios disponíveis e à racionalização de recursos;
 - XII - identificar as possibilidades comerciais de utilização das tecnologias e as aplicações espaciais, com vistas ao estímulo das iniciativas empresariais na prestação de serviços e na produção de bens;
 - XIII - estabelecer normas e expedir licenças e autorizações relativas às atividades espaciais; e
 - XIV - aplicar as normas de qualidade e produtividade nas atividades espaciais.
- § 1º AAEB é o órgão central do Sistema Nacional de Desenvolvimento das Atividades Espaciais - SINDAE, em observância ao disposto no art. 4º da Lei nº 8.854, de 1994.
- § 2º Na execução de suas atividades, a AEB pode atuar direta ou indiretamente, mediante contratos, convênios e ajustes no País e no exterior, observado o disposto no inciso V do caput e a competência da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional.

Por causa do seu caráter diretivo como órgão central do Sistema Nacional de Desenvolvimento das Atividades Espaciais (SINDAE) e pela Coordenação do Programa Nacional de Atividades Espaciais (PNAE), a AEB tem a necessidade premente de lidar com soluções de TIC

¹ Disponível em < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2020/Decreto/D10469.htm#art7>

	<p style="text-align: center;">AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação</p>	
CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC		

atualizadas. Necessita também estar dotada de um ambiente tecnológico adequado às suas atribuições, tanto no que tange a infraestrutura de TIC e do parque computacional de suporte aos usuários (estações de trabalho), quanto soluções e serviços de *software*, telecomunicações e análise de dados necessários à sua operação e tomadas de decisão.

Tendo como premissa a melhor distribuição das atividades dentro do órgão, o decreto estabeleceu as competências de cada uma das unidades da AEB, entre as quais são atribuídas à Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração – DPOA:

Art. 10. À Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração compete:

I - planejar, coordenar e supervisionar a execução das atividades relacionadas aos Sistemas Federais de Orçamento, de Administração Financeira, de Contabilidade, de Gestão de Recursos Humanos, de Serviços Gerais, de Planejamento, de Modernização e Organização Administrativa e de **Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação**;

II - prestar apoio logístico à promoção de ações de sustentabilidade e de eliminação de desperdício de recursos;



III - acompanhar a execução de planos e programas, no âmbito de sua competência, para subsidiar o processo de tomada de decisão dos órgãos de deliberação superior e de assistência direta e imediata ao Presidente da AEB;

IV - supervisionar os atos de gestão orçamentária, financeira, patrimonial e contábil da AEB;

V - coordenar as ações administrativas de apoio às unidades descentralizadas; e

VI - coordenar, executar e supervisionar as ações de planejamento institucional, de modernização administrativa e dos **recursos de tecnologia da informação** e gestão de processos internos.

Para administrar, coordenar, executar e supervisionar ações de planejamento dos Recursos de Tecnologia da Informação, a CTIC é a unidade interna, vinculado à DPOA – responsável pela área de Tecnologia da Informação e Comunicação da AEB, conforme demonstrado na Figura 1 a seguir:

	<p align="center">AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA</p> <p align="center">Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração</p> <p align="center">Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação</p>	
CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC		

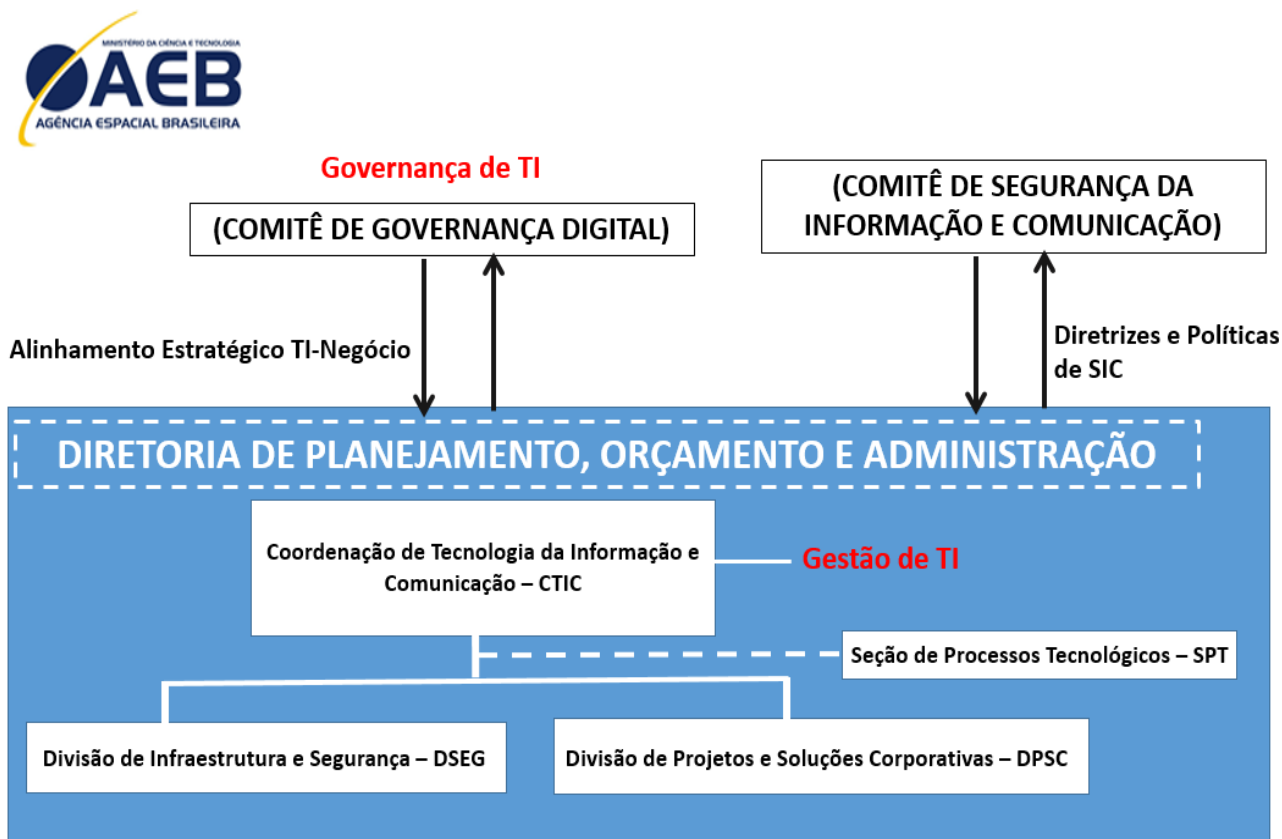




Figura 1: Organograma da Coordenação de Tecnologia da Informação – CTIC

As competências da CTIC são:

- I – planejar, coordenar, executar, supervisionar as atividades relacionadas com:
 - a. o **catálogo de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação** e do relacionamento com as áreas de negócio que utilizam a infraestrutura de TIC e sistemas de informação, observadas as orientações, normas e diretrizes do órgão central do SISP;
 - b. a política, as diretrizes e a administração de recursos de tecnologia da informação, incluídas a segurança de informações eletrônicas e de recursos de telecomunicações;
 - c. o desenvolvimento, a contratação e a manutenção de soluções de tecnologia;
 - d. o portfólio de soluções e projetos de TIC para o cumprimento da missão da AEB;
 - e. as melhorias de processo com foco em eficiência operacional, eficácia e resultados, conforme diretrizes estabelecidas pelo Comitê de Governança Digital da AEB;
 - f. a assistência aos clientes internos e externos, verificando suas necessidades e analisar possíveis soluções em conjunto com as divisões internas de forma a decidir sobre a aquisição e implantação de determinada tecnologia;
 - g. o alinhamento operacional e tático da área de TIC com outras unidades organizacionais e descentralizadas da AEB e o alinhamento estratégico com o Comitê de Governança Digital;
 - h. a administração de dados no âmbito da AEB, observadas as orientações, normas e diretrizes do órgão central do SISP;
- II – promover a segurança da informação e comunicações dos meios digitais e tecnológicos sob sua responsabilidade;
- III – propor, elaborar, aprovar e disseminar metodologias, padrões, melhores práticas e técnicas de gestão e inovação de processos e serviços de TIC no âmbito da Agência Espacial Brasileira.

	<p align="center">AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação</p>	
CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC		

Desta forma, as aquisições de bens e serviços de infraestrutura de TIC, soluções e sistemas de *software*, telecomunicações, automação de processos de negócio, segurança da informação, análise de dados e Central de Serviços, passam pelo escopo da CTIC.

A AEB também é um dos órgãos vinculados ao Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal, tal qual disposto no Decreto nº 7.579, de 11 de outubro de 2011. Assim, também compete à AEB, em especial à CTIC, como órgão seccional do SISP:

Art. 7º Compete aos Órgãos Seccionais do SISP:

I - cumprir e fazer cumprir, por meio de políticas, diretrizes, normas e projetos seccionais, as políticas, diretrizes e normas emanadas do Órgão Setorial do SISP a que estão vinculados;

Cabe então à CTIC organizar-se de acordo com as normas e regulamentos dispostos para oferecer serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação para as outras unidades administrativas e descentralizadas da AEB, de forma a apoiar o desenvolvimento de sua missão.

5.2. MOTIVAÇÕES, NECESSIDADES E PROBLEMAS

Para suportar a operação dos serviços de TIC, a AEB possui desde julho de 2013, uma Central de Serviços de TIC, sendo supervisionada, controlada e fiscalizada pela CTIC. Sua implantação teve como objetivo principal servir como ponto único de contato para os usuários de TIC e garantir o funcionamento dos serviços, de forma a minimizar o impacto nos negócios do cliente.

5.3. ESCOPO

O Catálogo de Serviços apresentado abrange todos os serviços de TIC oferecidos pela Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação – CTIC, tanto para o público interno quanto para o público externo. O agrupamento e o detalhamento dos serviços oferecidos serão o objeto das próximas seções.

5.4. CLIENTES DA CTIC

O Decreto nº 10.469, de 19 de agosto de 2020 que define a Estrutura Organizacional da AEB encaixa a área de TIC como parte da Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração, sendo responsável por prover os recursos de tecnologia da informação para o órgão. Sendo assim, é possível organizar os clientes da TI como:



AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA
Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação





CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

- **Internos**, ou aqueles que se encontram na estrutura organizacional;
- **Externos**, onde se encaixam os órgãos de controle, responsáveis por fiscalizar a execução de suas atividades e público em geral, consumidores de serviços públicos disponibilizados pelo órgão.

O Quadro 2 apresenta a lista de Clientes da CTIC de acordo com a estruturação organizacional da Agência Espacial Brasileira.

CLIENTES INTERNOS

- **Órgão de deliberação superior**
 - ✓ Presidência (PRE)
- **Órgãos de assistência direta e imediata ao Presidente da AEB**
 - ✓ Gabinete (GAB)
 - ✓ Procuradoria Federal (PF)
 - ✓ Assessoria de Cooperação Internacional (ACI)
 - ✓ Assessoria de Relações Institucionais e Comunicação (ARI)
- **Órgãos seccionais**
 - ✓ Auditoria Interna (AUDIN)
 - ✓ Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração (DPOA)
 - Coordenação de Orçamento e Finanças (COF)
 - Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC)
 - Coordenação de Administração (COAD)
 - Coordenação de Gestão de Pessoas (CGP)
- **Órgãos específicos singulares**
 - ✓ Diretoria de Governança do Setor Espacial (DGSE)
 - Coordenação de Políticas e Programas (CPP)
 - Coordenação de Monitoramento e Avaliação (CMA)
 - Coordenação de Estruturação e Governança (CEG)
 - ✓ Diretoria de Gestão de Portfólio (DGEP)
 - Coordenação de Veículos Lançadores (CVL)
 - Coordenação de Satélites e Aplicações (CSA)
 - Coordenação de Segmento de Solo (CSS)
 - ✓ Diretoria de Inteligência Estratégica e Novos Negócios (DIEN)
 - Coordenação de Desenvolvimento de Competências e Tecnologia (CDT)
 - Coordenação de Licenciamento, Normas e Comercialização (CLC)
 - Coordenação de Estudos Estratégicos e Novos Negócios (CEN)
- **Unidades descentralizadas**
 - ✓ Unidade Regional de São José dos Campos, no estado de São Paulo (URSJC)
 - ✓ Unidade Regional de Alcântara, no estado do Maranhão (URMA)
 - ✓ Unidade Regional de Natal, no estado do Rio Grande do Norte (URRN)
- **Órgão Colegiado**
 - ✓ Conselho Superior

	<p align="center">AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação</p>	
CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC		



CLIENTES INTERNOS
CLIENTES EXTERNOS
<ul style="list-style-type: none"> • Institutos Parceiros <ul style="list-style-type: none"> ✓ Instituto de Aeronáutica e Espaço (IAE); ✓ Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (INPE); ✓ Departamento de Ciência e Tecnologia Aeroespacial (DCTA); ✓ Centro de Lançamento de Alcântara (CLA); ✓ Centro de Lançamento da Barreira do Inferno (CLBI); • Órgãos de controle <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tribunal de Contas da União (TCU) ✓ Controladoria Geral da União (CGU) • Comunidade acadêmica e científica • Sociedade/Cidadão • Empresas

Quadro 2: Clientes da Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação - CTIC

6. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Os serviços de tecnologia da informação providos pela CTIC possuem o objetivo de manter todo o ambiente tecnológico da AEB em pleno funcionamento, assegurando a disponibilidade dos serviços a todas as áreas de negócio da instituição, conforme parâmetros de Níveis Mínimos de Serviços Exigidos – NMSE definidos neste catálogo. Para atender esse objetivo, a CTIC deverá providenciar no mínimo:

- Atendimento remoto de suporte aos usuários;
- Atendimento presencial/*in loquo* de suporte aos usuários;
- Desenvolver atividades proativas de manutenção, disponibilidade, continuidade e evolução de infraestrutura e serviços de TIC;
- Propor, documentar, implantar, verificar e aprimorar os processos e procedimentos operacionais que garantam a eficiência, eficácia e efetividade dos serviços de TIC;
- Realizar o levantamento e documentação dos serviços de TIC disponibilizados para os usuários da AEB, assim como propor e implantar novos serviços;
- Realizar a monitoração dos Níveis de Serviço entregues, conforme parâmetros e indicadores estabelecidos neste catálogo;
- Atuar na identificação, registro e tratamento de incidentes que afetem os serviços disponibilizados e a segurança da informação;

	<p align="center">AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação</p>	
CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC		

- Especificar soluções de TIC que suportam as necessidades internas da instituição; e
- Acompanhar o nível de satisfação dos usuários da AEB sobre os serviços disponibilizados, objetivando a melhoria contínua do processo de gestão de serviços de TIC e entrega de valor.

6.1. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK (REMOTO) ou 1º Nível: Responsável pelo suporte e atendimento de TIC telefônico e remoto aos usuários internos da AEB e encaminhamento dos chamados para torres de serviço mais especializada, conforme o caso. Este serviço deverá apresentar características de ser resolutivo quanto a solicitação ou incidente apresentado pelo usuário assim permitir;

6.2. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK (PRESENCIAL) ou 2º Nível: Responsável pelo suporte e atendimento de TIC presencial com maior especialidade para os usuários internos da AEB, suporte presencial às salas de reuniões e auditório da AEB. É responsável também pelo encaminhamento dos chamados para torres de serviço mais especializada conforme o caso;

6.3. MONITORAÇÃO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC): Responsável pelo acompanhamento contínuo, em regime 24x7, da disponibilidade e condições adequadas de execução dos serviços de TIC, bem como pela atuação imediata quando da observação de evento que causam indisponibilidades, queda de desempenho ou violação de segurança dos serviços de TIC;

6.4. OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC ou 3º Nível: Caracteriza-se por suporte técnico especializado para soluções e serviços de TIC. A Figura 2, a seguir, apresenta o fluxo de atendimento da área de TIC da AEB para melhor compreensão:

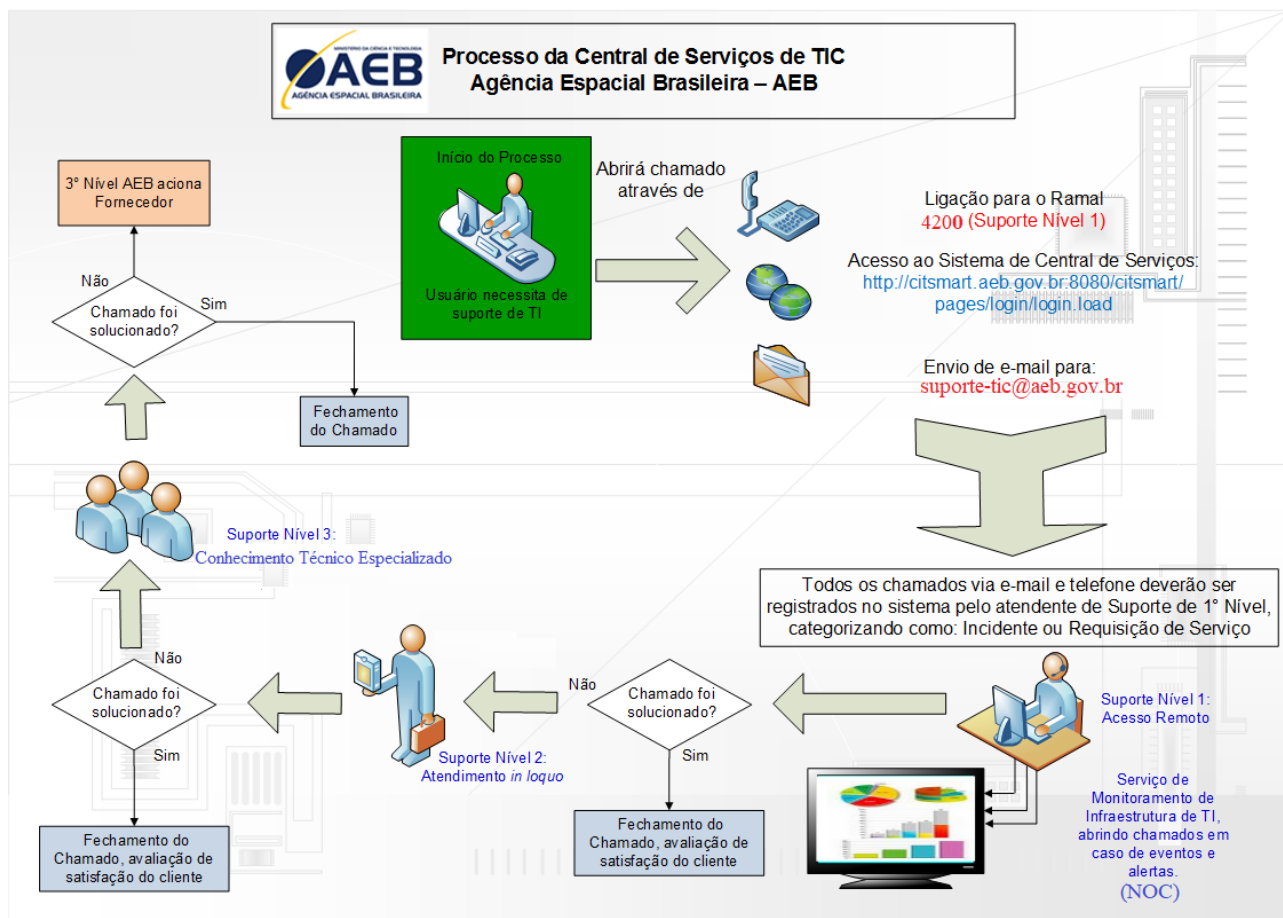




Figura 2: Fluxo de Atendimento dos Serviços de TIC

Os serviços de Operação de Infraestrutura (Nível 3), Devido ao grande número de soluções de TIC, a complexidade dessas e ao alto grau de especialidade necessário para sua operação, são segregadas em Torres de Serviço de Suporte, assim discriminadas:

6.4.1. Suporte a redes, telefonia e videoconferência: Responsável pela administração dos aspectos físicos dos espaços e meios dedicados a comunicação de dados (Salas Técnicas, *Shafts*, cabeamentos UTP e óptico, *patch panel*, *DIO*, pontos de consolidação, canaletas e esteiramento) da AEB, bem como suas instalações, organização e pelas atividades de operação de infraestrutura de redes de comunicação, incluindo equipamentos e serviços de rede LAN, MAN, WAN e Internet (*switches*, roteadores, circuitos de comunicação de dados e voz, *access point – wifi*, controladoras), serviços básicos de rede, tais como DHCP e DNS, além de infraestrutura e serviço de telefonia (aparelhos telefônicos, troncos E1, canais de comunicação, central telefônica) e videoconferência.

	<p style="text-align: center;">AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação</p>	
CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC		

6.4.2. *Suporte a Ambientes de Data Center e Sistemas Operacionais*: Responsável pela administração dos aspectos físicos dos espaços dedicados a processamento de dados (Data Center) da AEB, bem como suas instalações. Responsável também pela operação de equipamentos servidores físicos e virtuais, solução de virtualização e de container, além do suporte em sistemas operacionais *Microsoft Windows Server* e *Linux Server*.



6.4.3. *Suporte e Administração de Banco de Dados*: Responsável pelas atividades de operação e assessoria técnica, administração de usuários, instalação, atualização, análise e correções de erros e desempenho de ambientes de Bancos de dados (SGBD – Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados) da AEB, quer seja banco de dados relacional, objeto-relacional, NoSQL. Responsável também pelo suporte de infraestrutura de soluções de *Data Warehouse*, *Datamarts*, *Business Intelligence*, descoberta e visualização de dados.

6.4.4. *Suporte a Armazenamento de Dados e Backup/Restore*: Responsável pela operação de infraestrutura de armazenamento do tipo *storage*, redes do tipo SAN, solução de *backup/restore* automatizado, incluído dispositivos de armazenamento em fita e em disco.

6.4.5. *Suporte a Produção e Deploy de Aplicações*: Responsável pela operação de ambiente de operação para aplicações e sistemas utilizados na AEB, realizando quando solicitado a implantação de novas versões/*releases* dessas aplicações e sistemas. É responsável também pelo suporte e operação ao ambiente de orquestração de containers da infraestrutura de sites Web, CMS (*Content Management System*). Responsável pela administração, manutenção e evolução de *scripts* de automações, utilizando infraestrutura Ágil e *DevOps*.

6.4.6. *Suporte aos ambientes de colaboração*: Responsável pela operação de soluções de TIC diretamente relacionadas a serviços de colaboração de TIC, tais como: compartilhamento de arquivos, correio eletrônico, mensagens instantâneas (*chats*), webconferências, webinar, *lives*. É responsável também pela administração e operação do serviço de diretório (file server e nuvem) utilizado pela AEB.

6.5. APOIO AOS PROCESSOS E GESTÃO DE SERVIÇOS DE TIC: Responsável por auxiliar na implementação e/ou no aumento da maturidade dos processos ITIL, bem como, apoiar a

	<p align="center">AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação</p>	
CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC		

gestão da CTIC/AEB no acompanhamento de métricas e indicadores para os serviços executados, bem como na extração de relatórios e insumos para medição e gestão dos serviços de TIC fornecidos pela CTIC/AEB.

6.6. PROJETOS E IMPLANTAÇÃO DE NOVOS SERVIÇOS DE TIC: responsável pelas atividades evolutivas, demandas específicas e de projetos de Tecnologia da Informação e Comunicação da AEB, executados mediante Ordem de Serviço.

7. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS AOS USUÁRIOS DA AEB

A seguir será realizado o detalhamento dos serviços, demonstrando sua:

- Categoria do Serviço: fornecer a compreensão sintética do Serviço;
- Atividade: ações a serem desenvolvidas na categoria selecionada;
- Tipo: definição se é uma requisição de serviço (novo) ou incidente (indisponibilidade);
- SLA: acordo de nível de serviço (tempo de resolução, descrito em horas de atendimento técnico).

Os serviços são divididos de acordo com a especialização, conforme abaixo:

- Serviços aos usuários comuns;
- Serviços aos usuários avançados/específicos das áreas de negócio;
- Serviços Técnicos para a área de TIC.

7.1. SERVIÇOS AOS USUÁRIOS COMUNS

São aqueles serviços comuns, básicos ou essenciais que a área de TIC fornece a todos os colaboradores da Agência Espacial Brasileira para o desempenho de suas atividades:



AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA
Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

CATEGORIA DO SERVIÇO	ATIVIDADE	TIPO	SLA (HORAS)
Gestão de acesso e conta de rede	Criar, ativar conta de rede	Requisição	4
	Desativar conta de rede	Requisição	4
	Desbloquear conta de rede ou redefinir senha de acesso	Incidente	2
	Solicitar acesso para serviços de TI	Requisição	4
	Solicitar acesso para sistemas corporativos	Requisição	4
	Revogar acesso para serviços de TI	Requisição	4
	Revogar acesso para sistemas corporativos	Requisição	4
	Relatar problema de acesso	Incidente	2
	Outras solicitações	Requisição	16
Computadores, Notebooks e Tablets	Instalar, movimentar, remover equipamentos	Requisição	8
	Configurar computador ou notebooks (<i>drives</i> e periféricos)	Requisição	4
	Instalar, atualizar, formatar sistema operacional	Requisição	8
	Instalar, atualizar ou remover <i>software</i>	Requisição	4
	Configurar <i>software</i>	Requisição	4
	Realizar manutenção preventiva e otimização	Requisição	16
	Relatar problema com computador, <i>notebook</i> ou <i>Tablet</i>	Incidente	2
	Solicitar apoio para realizar <i>backup</i> de dados	Requisição	8
	Solicitar reparo ou substituição de equipamento	Incidente	2
	Recuperar dados a partir do <i>backup</i>	Incidente	2
Segurança de redes e da informação	Instalar, configurar, atualizar <i>Token</i> e Certificado Digital	Requisição	4
	Solicitar, renovar <i>Token</i> ou Certificado Digital	Requisição	16
	Relatar problema com <i>Token</i> ou Certificado Digital	Incidente	2
	Atualizar, configurar antivírus ou <i>software</i> de segurança	Requisição	4
	Remover vírus ou <i>malware</i>	Incidente	2



AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA
Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

	Outras solicitações	Requisição	16
	Relatar incidente de segurança da informação	Incidente	2
Periféricos (impressoras, digitalização, fones, caixas de som, webcams, outros)	Instalar, configurar, movimentar, remover impressora	Requisição	4
	Configurar impressora no computador do usuário	Requisição	4
	Relatar problema com impressora	Incidente	2
	Trocar suprimento de Impressora	Requisição	4
	Tirar dúvida sobre impressão/digitalização/cópia	Requisição	4
	Solicitar periféricos	Requisição	16
	Instalar, movimentar, substituir, remover periféricos	Requisição	4
	Relatar problema com periféricos	Incidente	2
	Efetuar análise e emitir laudo sobre equipamentos e/ou periféricos	Requisição	16
Telefonia VOIP e Smartphone Corporativo	Instalar, configurar, movimentar, remover aparelho telefônico e suas conexões	Requisição	4
	Configurar nº de ramal telefônico	Requisição	4
	Atualizar lista de ramais	Requisição	4
	Configurar grupo de captura/sigame/diretório/transferências e demais serviços correlatos	Requisição	4
	Relatar problemas com telefonia	Incidente	2
	Configurar <i>smartphone</i> corporativo	Requisição	4
	Configurar <i>wifi</i> em <i>smartphone</i> corporativo	Requisição	4
	Relatar problema em <i>smartphone</i> corporativo	Incidente	2
	Formatar, apagar dados	Requisição	4
	Realizar <i>backup</i> de <i>smartphone</i> corporativo	Requisição	4
	Recuperar dados do <i>smartphone</i> a partir do <i>backup</i>	Incidente	2
	Outras solicitações relacionadas a telefonia fixa e móvel	Requisição	16
	Solicitar mudança de perfil de acesso à internet	Requisição	4
	Relatar bloqueio indevido de site	Requisição	4



AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA
Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Internet, rede de dados e Wifi	Solicitar Bloqueio/Liberação de um site	Requisição	4
	Relatar problema de acesso à rede cabeada, wifi ou internet	Incidente	2
	Ativar, configurar, testar, remanejar, instalar, desabilitar ponto de rede (porta lógica, cabeamento de rede, <i>patch panel</i> , ponto de consolidação).	Requisição	4
	Ativar/configurar, desativar acesso à rede cabeada e <i>wifi</i>	Requisição	4
	Outras solicitações	Requisição	16
Eventos, reuniões, conferências	Instalar, movimentar, configurar, testar e remover equipamentos e acessórios de apoio às reuniões	Requisição	4
	Preparar sala de reunião, auditório e cinema	Requisição	4
	Preparar sala para cursos e treinamentos		
	Relatar problemas com ambiente (equipamentos e acessórios) das salas de reunião, auditório e cinema	Incidente	2
	Suportar ambiente: computador, projetor, telas, áudio, iluminação, mesa de som, microfones e periféricos em sala de reunião, auditório e cinema	Requisição	8
	Acompanhar e prestar apoio técnico para as reuniões	Requisição	8
	Acompanhar e prestar apoio técnico para eventos e treinamentos	Requisição	8
	Agendar sessões de Videoconferência, Webconferência e conferência externa ou internacional	Requisição	8
	Agendar sessões de Videoconferência, Webconferência e conferência interna	Requisição	8
	Agendar testes de Videoconferência, Webconferência e conferência	Requisição	8
Aplicações e Sistemas Corporativos	Solicitar acesso ou remoção de acesso para sistemas corporativos	Requisição	4
	Relatar erro em sistema corporativo	Incidente	2
	Solicitar informação e orientação sobre sistemas corporativos	Requisição	8
	Instalar, configurar, atualizar, remover <i>software</i>	Requisição	4
	Solicitar homologação/aprovação de software	Requisição	4





AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA
Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação





CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Software Aplicativo e Serviços em Nuvem	Relatar e restaurar falha de Software/Aplicativos	Incidente	2
	Outras solicitações	Requisição	16
	Solicitar acesso a aplicativos e serviços em nuvem	Requisição	4
	Relatar problema de acesso e autenticação	Incidente	2
Correio Eletrônico e Software de mensageria e Webconferência	Relatar problema de e-mail	Incidente	2
	Relatar e-mail suspeito, malicioso ou SPAM	Incidente	2
	Efetuar bloqueio ou desbloqueio de remetente	Incidente	2
	Recuperar e-mail a partir do backup	Incidente	2
	Configurar software cliente de e-mail no desktop ou smartphone (Exchange, Outlook)	Requisição	4
	Criar, alterar, configurar, excluir caixa de correio	Requisição	4
	Criar, alterar, configurar, excluir caixa de correio departamental	Requisição	4
	Criar, alterar, configurar, excluir lista de distribuição de e-mail	Requisição	4
	Atribuir permissões de acesso para caixa de correio	Requisição	4
	Atribuir permissões de acesso para caixa de correio departamental	Requisição	4
	Atribuir permissões de envio para caixa de lista de distribuição	Requisição	4
	Revogar permissões de acesso para caixa de correio	Requisição	4
	Revogar permissões de acesso para caixa de correio departamental	Requisição	4
	Revogar permissões de envio para caixa de lista de distribuição	Requisição	4
	Configurar PST ou Organizar Pastas do Outlook	Requisição	8
	Aumentar, diminuir quota de e-mail	Requisição	8
	Outras solicitações	Requisição	16
	Criar, excluir, alterar pasta compartilhada	Requisição	4
	Atribuir, alterar, excluir permissões de acesso à pasta compartilhada	Requisição	4

	<p align="center">AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA</p> <p align="center">Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração</p> <p align="center">Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação</p>	
CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC		

Pastas de Arquivos de Rede (File Server e Nuvem)	Mapear pasta compartilhada	Requisição	4
	Criar, restaurar atalho para pasta compartilhada	Requisição	4
	Corrigir erro de compartilhamento	Incidente	2
	Efetuar backup de pastas e arquivos	Requisição	8
	Recuperar dados a partir do backup	Requisição	8
	Sincroniza pastas do File Server com a Nuvem	Requisição	4
	Outras Solicitações	Requisição	16
Self-Service BI (Power BI)	Instalar, configurar, atualizar software Power BI	Requisição	4
	Solicitar acesso a fonte de dados	Requisição	4
	Configurar conexão de dados para relatório e agendar atualização automática	Requisição	4
	Configurar pastas e acessos ao <i>ReportServer</i> e <i>Power BI</i> na Nuvem	Requisição	4
	Relatar problema com Power BI	Incidente	2
	Relatar problema com o <i>ReportServer</i> ou <i>Power BI</i> na Nuvem	Incidente	2
	Outras solicitações	Requisição	16
Teletrabalho (Home-office)	Solicitar acesso remoto (VPN)	Requisição	4
	Solicitar acesso remoto para sistema corporativo interno	Requisição	4
	Relatar problema	Incidente	2
	Solicitar redirecionamento de ramal corporativo para telefone celular ou residencial	Requisição	4
	Outras solicitações	Requisição	16
Informação, Sugestão, Elogio e Crítica	Solicitar informação ou orientação	Requisição	4
	Fazer sugestão	Requisição	8
	Fazer elogio	Requisição	8
	Fazer crítica	Requisição	8
	Fale com o Fiscal ou Gestor do contrato	Requisição	16



Tabela 1: Serviços aos usuários comuns

	<p align="center">AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação</p>	
CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC		

7.2. SERVIÇOS AOS USUÁRIOS AVANÇADOS/ESPECÍFICOS

São aqueles serviços providos para os usuários avançados e específicos das áreas de negócio que desenvolvem projetos ou processos que exigem conhecimento maior de TIC:

CATEGORIA DO SERVIÇO	ATIVIDADE	TIPO	SLA (HORAS)
Ambiente de Desenvolvimento das áreas de negócio da AEB	Solicitar ambiente de desenvolvimento departamental	Requisição	16
	Solicitar <i>deploy</i> de sistema departamental	Requisição	4
	Solicitar configuração de sistema departamental	Requisição	4
	Executar <i>script</i> de banco de dados (sistema departamental)	Requisição	4
	Solicitar informações ou <i>logs</i> de servidores, serviços ou sistemas	Requisição	8
	Configurar, alterar regras de <i>firewall</i>	Requisição	4
	Relatar problema em sistema departamental	Requisição	2
	Outras solicitações	Requisição	16
Gestor de Sistema	Atribuir, revogar permissões de acesso	Requisição	4
	Solicitar relatório de acessos	Requisição	8
Gerente de Projetos de TIC	Solicitar levantamento de requisitos técnicos	Requisição	16
	Atender demanda específica de TI	Requisição	16
	Solicitar informações sobre serviços ou sistema de TI	Requisição	8
Auditoria e apuração especial	Solicitar auditoria, relatório de acessos a sistemas, rede, pastas, aplicações, e-mails, banco de dados e internet	Requisição	16
Apoio ao Planejamento e Gestão de TI	Administrar, configurar, parametrizar, atualizar ferramenta de ITSM	Requisição	8
	Criar, administrar, modificar, excluir usuários e perfis na ferramenta de ITSM	Requisição	8
	Atender demanda de TI (projetizada)	Requisição	8
	Elaborar relatório de acompanhamento de processos ITIL	Requisição	16
	Elaborar relatórios relativos a Gestão de TI	Requisição	16

	<p style="text-align: center;">AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação</p>	
CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC		

	Elaborar relatórios relativos a Projetos de TI	Requisição	8
	Relatar problema na ferramenta de ITSM	Incidente	2

Tabela 2: Serviços aos usuários avançados/específicos

7.3. SERVIÇOS TÉCNICOS

São aqueles serviços providos para a área de TIC para apoiar e suportar as atividades e estratégias de negócio:

CATEGORIA DO SERVIÇO	ATIVIDADE	TIPO	SLA (HORAS)
Torre de Data Center	Instalar, remover equipamento em rack	Requisição	16
	Atualizar <i>firmware</i> de equipamento	Requisição	16
	Acompanhar indicadores de monitoração do Datacenter	Requisição	8
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Organizar equipamentos, cabeamentos e demais elementos no Data Center e Salas Técnicas	Requisição	16
	Levantar informação em ambiente de Data Center	Requisição	8
	Outras configurações afetas a Torre de Data Center	Requisição	16
	Tratar incidente em Data Center ou Sala técnica	Incidente	2
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de <i>Disaster Recovery</i>	Requisição	16
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
	Incluir novos hosts no Hypervisor (Hyper-V)	Requisição	8
	Ajustar configuração no Hypervisor (Hyper-V)	Requisição	4
	Aplicar atualização no Hypervisor (Hyper-V)	Requisição	8
	Instalar, configurar, atualizar Sistema Operacional (Linux, Windows, etc)	Requisição	8



AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA
Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Torre de Sistemas Operacionais	Instalar, atualizar, configurar, remover <i>software</i> em servidor	Requisição	8
	Analisar e corrigir desempenho de sistema operacional	Requisição	8
	Atribuir, alterar, remover permissões de grupos/usuários em servidores	Requisição	8
	Clonar Servidor Virtual	Requisição	16
	Criar <i>template</i> de máquina virtual no System Center VMM	Requisição	16
	Criar máquina virtual no Hyper-V (Windows ou Linux) usando <i>template</i>	Requisição	4
	Remover, desativar servidor físico ou virtual	Requisição	8
	Realizar configuração básica em servidor	Requisição	8
	Instalar, atualizar componentes de drivers para sistemas operacionais	Requisição	16
	Definir, atualizar padrão de <i>hardening</i> para sistemas operacionais	Requisição	16
	Realizar Configuração de Hardware em Servidor Virtual	Requisição	8
	Realizar configuração no <i>configuration</i> Manager	Requisição	8
	Realizar, remover <i>snapshot</i> de servidor virtual	Requisição	4
	Reiniciar servidores no Data Center (ou agendar)	Requisição	2
	Administrar, configurar, atualizar soluções de distribuição de atualizações de sistema operacional (WSUS, SCCM, etc)	Requisição	16
	Elaborar, atualizar, melhorar scripts de automação	Requisição	16
	Corrigir scripts de automação	Incidente	4
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Outras configurações afetas a Torre de Sistemas Operacionais	Requisição	16
	Tratar incidente em servidor, serviço ou solução de TI	Incidente	2
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Torre de Armazenamento e Backup/restore	Criar, configurar, alterar, atualizar, remover rotinas de <i>backup</i>	Requisição	16
	Provisionar unidades de armazenamento (LUN, NAS, SAS, etc)	Requisição	16
	Instalar, configurar, atualizar, remover cliente de <i>backup</i>	Requisição	8
	Levantar Informação em ambiente de armazenamento e <i>backup</i>	Requisição	8
	Restaurar Dados de Banco de Dados	Incidente	2
	Restaurar Dados de Sistemas	Incidente	2
	Restaurar Dados de Usuários	Incidente	2
	Restaurar dados de outros tipos de <i>backup</i>	Incidente	2
	Restaurar <i>backups</i> históricos para fins de auditoria	Requisição	16
	Realizar configuração de funcionalidade em <i>software/equipamento Storage</i>	Requisição	16
	Realizar configuração de funcionalidade em <i>software/equipamento backup</i>	Requisição	16
	Criar, configurar, alterar, atualizar, remover <i>zoning, mask</i> , etc em rede SAN e iSCSI	Requisição	4
	Ativar, desativar, configurar, alterar, desativar portas em switches SAN e iSCSI	Requisição	4
	Realizar <i>snapshot</i> , clone, sincronização síncrona ou assíncrona de LUNs	Requisição	4
	Instalar, atualizar <i>firmware</i> em equipamentos de armazenamento ou <i>backup</i>	Requisição	16
	Instalar, atualizar drivers em software de armazenamento ou <i>backup</i>	Requisição	16
	Analisar e corrigir desempenho em rotina de <i>backup</i>	Incidente	4
	Analisar e corrigir desempenho de <i>storage</i>	Incidente	4
	Elaborar, atualizar, melhorar scripts de automação	Requisição	16
	Corrigir scripts de automação	Incidente	4
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Outras configurações afetas a Torre de Armazenamento e <i>backup</i>	Requisição	16



AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA
Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Elaborar, revisar, exercitar procedimento de <i>disaster recovery</i>	Requisição	16
	Tratar incidente em equipamento, ferramenta, solução de armazenamento ou <i>backup</i>	Incidente	2
Torre de Redes	Administrar, configurar, alterar, melhorar ativo, <i>software</i> ou solução de redes	Requisição	8
	Criar, alterar, melhorar, excluir redes, subredes e VLAN	Requisição	4
	Ativar circuito de dados	Requisição	8
	Configurar, ativar, alterar porta em <i>switches</i> ou roteadores	Requisição	4
	Habilitar ponto de rede	Requisição	4
	Instalar, substituir, remover equipamento roteador, <i>switch</i> , <i>endpoint</i> , ou outros	Requisição	8
	Reiniciar Ativo de Rede	Requisição	4
	Tratar Incidente em rede LAN	Incidente	2
	Tratar incidente em rede WAN	Incidente	2
	Tratar incidente em rede Wi-Fi	Incidente	2
	Tratar e acompanhar indisponibilidade de links contratados	Incidente	2
	Organizar o cabeamento físico no data center, CPD ou salas técnicas	Requisição	16
	Administrar, configurar, alterar, melhorar serviço de DHCP	Requisição	8
	Administrar, configurar, alterar, melhorar serviço de DNS interno ou externo	Requisição	8
	Criar, alterar, remover reserva de endereço IP no serviço de DHCP	Requisição	4
	Criar, alterar, remover registros no serviço de DNS	Requisição	4
	Administrar, configurar, alterar, melhorar serviço de NTP	Requisição	8
	Administrar, configurar, alterar, melhorar serviço de QoS	Requisição	8
	Elaborar relatório sobre a Rede LAN/WAN/Internet	Requisição	16



AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA
Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

	Levantar informação em ambiente de Rede	Requisição	4
	Elaborar, manter atualizada a topologia física e lógica da rede corporativa da AEB	Requisição	4
	Elaborar, atualizar, melhorar <i>scripts</i> de automação	Requisição	8
	Corrigir <i>scripts</i> de automação	Incidente	4
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Outras configurações afetas a Torre de Redes	Requisição	16
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de <i>disaster recovery</i>	Requisição	16
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
	Tratar incidente em equipamento, ferramenta, solução de redes	Incidente	2
Torre de Telefonia	Criar, habilitar, alterar, excluir ramal ou configuração de ramal	Requisição	4
	Criar, alterar, excluir nome de ramal	Requisição	4
	Criar, alterar, cancelar, excluir PIN <i>number</i> (senha para bloquear/desbloquear ramal)	Requisição	4
	Reenviar, reativar PIN <i>number</i> (senha para bloquear/desbloquear ramal)	Requisição	4
	Criar, alterar, excluir grupo de captura, furo de bloqueio de ramais	Requisição	4
	Instalar, substituir, remover aparelho telefônico	Requisição	4
	Criar/remover configuração de ligações locais, ramal/ramal, DDD e DDI	Requisição	4
	Configurar a logo da AEB na tela do ramal	Requisição	4
	Instalar, atualizar <i>firmware</i> dos telefones VoIP	Requisição	4
	Administrar, configurar, alterar, melhorar ativo, <i>software</i> ou solução de Telefonia VoIP	Requisição	4
	Tratar incidente em solução de telefonia VoIP	Incidente	2
	Tratar incidente em ramal ou aparelho telefônico	Incidente	2



AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA
Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

	Administrar, configurar, alterar, melhorar ativo, software ou solução de Videoconferência	Requisição	8
	Tratar incidente em solução de videoconferência	Incidente	2
	Instalar, substituir, remover equipamento de videoconferência	Requisição	4
	Preparar, apoiar a configuração de videoconferência com entidade externa	Requisição	4
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de <i>Disaster Recovery</i>	Requisição	16
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
	Outras configurações afetas a Torre de Telefonia	Requisição	16
Torre de Segurança	Criar, alterar, melhorar, remover regras de <i>firewall</i>	Requisição	4
	Criar, alterar, melhorar, remover regras ou políticas de IPS, IDS, Anti-DDoS, Anti-Spam, etc	Requisição	4
	Instalar, atualizar <i>firmware</i> em equipamento de segurança	Requisição	16
	Instalar, atualizar atualizações de <i>softwares</i> ou soluções de segurança	Requisição	16
	Atualizar assinaturas de IPS, IDS, Anti-DDoS, Anti-Spam, antivírus, filtro de conteúdo, etc	Requisição	4
	Administrar, configurar, alterar, melhorar soluções de auditoria	Requisição	8
	Administrar, configurar, alterar, melhorar soluções de Autoridade Certificadora	Requisição	8
	Criar, configurar, alterar, renovar, excluir, revogar Certificados Digitais	Requisição	8
	Elaborar, atualizar, melhorar <i>scripts</i> de automação	Requisição	16
	Corrigir <i>scripts</i> de automação	Incidentes	4
	Tratar incidentes de segurança ocorridos no ambiente de TI da AEB	Incidentes	2



AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA
Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

	Elaborar e aplicar plano de contenção, mitigação de ataque ou espalhamento de praga	Incidentes	2
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de <i>Disaster Recovery</i>	Requisição	16
	Conduzir, apoiar a análise de incidentes de segurança ocorridos no ambiente de TI da AEB	Incidentes	8
	Participar de grupo de trabalho DevOps	Requisição	4
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
	Outras configurações afetas a Torre de Segurança	Requisição	16
Torre de Aplicação e Operação	Realizar <i>deploy</i> de sistema corporativo	Requisição	4
	Realizar <i>deploy</i> de sistema departamental	Requisição	4
	Instalar, atualizar, remover <i>software</i> em servidor de aplicação	Requisição	4
	Configurar, modificar, remover configuração em servidor de aplicação	Requisição	4
	Analisar Logs de Erros de Sistemas e Servidores de Aplicação	Incidente	2
	Atribuir, alterar, remover permissões em pastas em servidores de aplicação	Requisição	4
	Coletar dados de servidores de aplicação	Requisição	4
	Configurar Profile de servidor de aplicação	Requisição	8
	Configurar aplicação no servidor	Requisição	4
	Configurar, alterar, atualizar, remover certificado digital em servidor de aplicação	Requisição	4
	Configurar, alterar, melhorar solução de Orquestração de containers (<i>Kubernetes</i> , <i>Docker</i>)	Requisição	8
	Tratar incidente em solução de Orquestração de containers (<i>Kubernetes</i> , <i>Docker</i>)	Incidente	2



AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA
Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

	Configurar, alterar, melhorar solução de automação (<i>Ansible, Puppet, AWX, Rundeck, etc</i>)	Requisição	8
	Tratar incidente em solução de automação (<i>Ansible, Puppet, AWX, Rundeck, etc</i>)	Incidente	2
	Ajustar, parametrizar e implantar <i>softwares/aplicações</i> baseadas em Imagem <i>Docker, Kubernets</i>	Requisição	16
	Ajustar, parametrizar e implantar <i>softwares/aplicações</i> baseadas em <i>Ansible, Puppet, AWX, Rundec, etc.</i>	Requisição	16
	Participar de grupo de trabalho DevOps	Requisição	4
	Analisar desempenho de sistema/aplicação	Requisição	8
	Migrar aplicação de container para máquina virtual	Requisição	16
	Migrar aplicação de máquina virtual para container	Requisição	16
	Conduzir análise de incidentes de segurança ocorridos em sistema/aplicação	Incidente	8
	Instalar, administrar, configurar, alterar, melhorar <i>software</i> específico	Requisição	8
	Tratar incidentes em sistema/aplicação	Incidente	2
	Definir, atualizar padrão de <i>hardening</i> para servidores de aplicação	Requisição	16
	Incluir, alterar, excluir arquivos, pastas em servidores de aplicação	Requisição	4
	Levantar Informação em ambiente de aplicação	Requisição	4
	Tratar Incidente em servidor de aplicação	Incidente	2
	Tratar indisponibilidade em <i>software</i> , ferramenta, solução de apoio	Incidente	2
	Instalar, atualizar, configurar, remover <i>software/aplicativo</i> em servidor	Requisição	4
	Criar, alterar, remover configuração na solução de WAF	Requisição	8
	Publicar sistema/aplicação na solução de WAF (<i>Virtual Server, ASM, iRule, etc</i>)	Requisição	4
	Criar, alterar, melhorar política da ASM (WAF)	Requisição	4



AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA
Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Teste de Contingência/Alta Disponibilidade	Requisição	16
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de <i>Disaster Recovery</i>	Requisição	16
	Elaborar, atualizar, melhorar scripts de automação	Requisição	16
	Corrigir <i>scripts</i> de automação	Incidente	4
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Outras configurações afetas a Torre de Aplicação e Operação	Requisição	16
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
Torre de Banco de Dados	Realizar, alterar, melhorar configuração do banco de dados	Requisição	8
	Criar, alterar, desbloquear, excluir usuário ou senha em banco de dados	Requisição	4
	Tratar erro de acesso ou execução em banco de dados	Incidente	2
	Analisar segurança de acesso em banco de dados	Requisição	8
	Analisar e melhorar o desempenho de banco de dados	Requisição	8
	Atribuir permissão em objetos/base de dados	Requisição	4
	Executar <i>script</i> (banco de dados corporativo)	Requisição	4
	Executar <i>script</i> (banco de dados de prateleira)	Requisição	4
	Executar <i>script</i> (banco de dados departamental)	Requisição	4
	Copiar dados ou estrutura de dados/ <i>schema</i>	Requisição	8
	Tratar incidentes de rotinas/ <i>jobs</i> agendados	Requisição	2
	Criar, alterar, excluir usuário/esquema de banco de dados	Requisição	4
	Encerrar conexão de usuário em banco de dados	Incidente	2



AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA
Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

	Gerar relatório de diferenças entre bases de dados/esquemas	Requisição	8
	Criar, implementar, alterar, melhorar rotinas de <i>backup</i> em banco de dados	Requisição	8
	Instalar, atualizar versão de SGBD	Requisição	8
	Levantar informação em ambiente de banco de dados	Requisição	4
	Analisar e corrigir <i>script</i> de banco de dados	Incidente	2
	Realizar backup de esquema/base de dados	Requisição	4
	Criar, alterar, melhorar, remover rotina de <i>backup</i> em banco de dados	Requisição	8
	Realizar configuração e manutenção de rotinas de <i>backup</i>	Requisição	8
	Realizar engenharia reversa de estrutura ou objetos de banco de dados	Requisição	4
	Realizar <i>restore</i> de banco de dados	Incidente	2
	Tratar incidente em servidor de banco de dados	Incidente	2
	Configurar, alterar, melhorar servidor de relatórios (<i>Power BI Server, ReportServer, etc</i>)	Requisição	4
	Atualizar versão do servidor de relatórios (<i>Power BI Server, ReportServer, etc</i>)	Requisição	8
	Configurar, alterar, melhorar solução de <i>Business Intelligence</i> (BI)	Requisição	4
	Elaborar, atualizar, melhorar <i>scripts</i> de automação	Requisição	16
	Corrigir <i>scripts</i> de automação	Incidente	4
	Administrar, configurar, alterar, melhorar infraestrutura de ETL	Requisição	8
	Implantar, monitorar rotinas de ETL	Requisição	4
	Tratar erro e falha de rotina ETL	Incidente	2
	Criar, administrar, configurar, alterar, melhorar ambiente de Banco de Dados, <i>Datamarts e Datawarehouse</i>	Requisição	16
	Analisar e propor melhoria para o desempenho de rotina ETL	Incidente	8
	Elaborar, analisar, executar, melhorar rotinas de migração de dados	Requisição	16



AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA
Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

	Participar de grupo de trabalho <i>DevOps</i>	Requisição	4
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
	Outras configurações afetas a Torre de Banco de Dados	Requisição	16
Torre de Colaboração	Criar, alterar, configurar, excluir GPO	Requisição	8
	Criar, alterar, configurar, excluir Sites, OU, e outros objetos	Requisição	8
	Administrar, alterar, melhorar configuração no serviço de <i>Active Directory</i>	Requisição	8
	Criar, alterar, excluir, administrar usuários ou grupos no <i>Active Directory</i>	Requisição	4
	Tratar incidente no serviço no <i>Active Directory</i>	Incidente	2
	Administrar, alterar, melhorar configuração no serviço de Correio Eletrônico	Requisição	8
	Criar, alterar, excluir, administrar caixa de e-mail individual ou departamental	Requisição	4
	Tratar incidente no serviço de Correio Eletrônico	Incidente	2
	Alterar permissões de destinatário ou remetente em caixa de e-mail	Requisição	4
	Atribuir, alterar, excluir permissões em e-mails institucionais	Requisição	4
	Criar, alterar, excluir, administrar listas de distribuição	Requisição	4
	Bloquear remetentes no servidor de Correio Eletrônico	Requisição	4
	Administrar, alterar, melhorar configuração no serviço de DNS	Requisição	8
	Criar, alterar, excluir, administrar registros DNS	Requisição	4
	Tratar incidente no serviço de DNS	Incidente	2
	Analisar motivo de mensagem que não foi enviada ou recebida	Incidente	2



AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA
Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

	Administrar, alterar, melhorar configuração no serviço de File Server e DFS	Requisição	8
	Atribuir, alterar, excluir permissões em pastas corporativas	Requisição	4
	Criar, alterar, movimentar, copiar, excluir pastas corporativas	Requisição	4
	Corrigir problemas de acesso em pastas corporativas	Incidente	2
	Tratar incidente no serviço de <i>File Server</i>	Incidente	2
	Administrar, configurar, alterar serviço de Servidor de impressão	Requisição	8
	Adicionar, alterar, remover impressora no servidor de impressão	Requisição	4
	Tratar incidente em servidor de impressão	Incidente	2
	Administrar, configurar, alterar serviço de SCCM	Requisição	8
	Criar, configurar, alterar, excluir <i>deploy</i> de <i>software</i> via SCCM	Requisição	4
	Criar, configurar, alterar, excluir medição de <i>software</i> via SCCM	Requisição	8
	Criar, configurar, alterar, excluir recursos do SCCM	Requisição	8
	Tratar incidente no serviço de SCCM	Incidente	2
	Administrar, configurar, alterar serviço da ferramenta de monitoração	Requisição	8
	Instalar, configurar, parametrizar, alterar, excluir agente de monitoração/SNMP/WMI	Requisição	8
	Instalar, atualizar versão de software de colaboração	Requisição	16
	Elaborar, atualizar, melhorar scripts de automação	Requisição	16
	Corrigir <i>scripts</i> de automação	Incidente	4
	Criar, alterar, administrar, excluir agendamento de scripts	Requisição	4
	Administrar, configurar, alterar serviço de <i>SharePoint</i>	Requisição	8
	Criar, configurar, alterar, excluir site ou <i>subsite</i> no <i>SharePoint</i>	Requisição	4



AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA
Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

	Configurar permissões de acesso no serviço de <i>SharePoint</i>	Requisição	4
	Tratar incidente no serviço de <i>SharePoint</i>	Incidente	2
	Administrar, configurar, alterar serviço do <i>Project Server</i>	Requisição	8
	Criar, configurar, alterar, excluir unidades departamentais no <i>Project Server</i>	Requisição	4
	Configurar permissões de acesso no serviço do <i>Project Server</i>	Requisição	4
	Tratar incidente no serviço de <i>Project Server</i>	Incidente	2
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de <i>Disaster Recovery</i>	Requisição	16
	Levantar informação em ambiente de colaboração	Requisição	4
	Tratar Incidente Em Servidores de Colaboração	Incidente	2
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Outras configurações afetas a Torre de Colaboração	Requisição	16
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
Torre de Monitoração	Criar, cadastrar, alterar, excluir itens de monitoração	Requisição	4
	Administrar, configurar, ajustar, melhorar ferramentas de monitoração	Requisição	8
	Cadastrar, alterar <i>scheduled downtime</i>	Requisição	4
	Elaborar relatório de disponibilidade de serviços ou solução de TI	Requisição	8
	Elaborar relatório de incidente de serviços ou solução de TI	Requisição	8
	Tratar incidente servidores de monitoração	Incidente	2
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Outras configurações afetas a Torre de Monitoração	Requisição	16
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16

Tabela 3: Serviços Técnicos

ANEXO I – AMBIENTE COMPUTACIONAL DA AEB

<i>Hardware / Software</i>	Funcionalidade	Descrição do Item de Configuração	Quantidade
Hardware	Servidor de rede tipo I	Servidor 2Us com 2 Processadores e 40 cores, 512 RAM	8
Hardware	Servidor de rede tipo II	Servidor Dell Poweredge R640	6
Hardware	Servidor de rede tipo II	Servidor Dell Poweredge R440	6
Hardware	Servidor de rede tipo IV	Servidor Dell Poweredge R610	6
Hardware	Servidor de rede tipo V	Servidor Dell R720	2
Hardware	Storage	Storage All Flash Array	2
Hardware	Switch Core	Switch Core Chassi do tipo Modular 3 módulos UTP e Fiber Chanel	1
Hardware	Switches da Camada de Acesso/Distribuição	Switch 48 PTs, PoE, 4xSFP+, 2 fontes de alimentação	30
Hardware	Firewall	Dois equipamentos Next Generation em cluster ativo/passivo	2
Hardware	Appliance de Backup	Appliance de Backup e gaveta de expansão	1
Software	Service Desk	Citsmart	1
Hardware	WAF	Web Application Firewall	2
Software	CMS	Wordpress, Plone	8
Hardware	Telefones VOIP	Telefones de escritório, conexão UTP, PoE	300
Hardware	Central Telefônica	Servidor 1U com software da Central Telefônica	2
Hardware	Gateway de Voz	Gateway com 3 Troncos E1 com 30 canais cada	1
Hardware	Circuitos de comunicação	Circuito RNP (dados/Brasília); Circuito RNP (dados/São José dos Campos); Circuito RNP (dados/Alcântara); GSAC satelital (Alcântara); Circuito Oi (voz-Brasília).	5
Hardware	Controladoras Wifi	Controladoras com software de gestão Wifi	2
Hardware	Access Point	Ponto de acesso para transmissão de sinal Wifi	16
Software	Máquinas Virtuais Linux	Máquinas virtuais Linux (servidores)	50
Software	Máquinas Virtuais Windows	Máquinas virtuais Windows (servidores)	60
Software	Virtualização	Virtualização com Hyper-V (servidores)	16
Software	Gerência Virtualização	System Center e Operations	4
Software	Datacenter Expert	Gestão de Datacenter (CFTV e Sensores)	1
Software	Zabbix	Ferramenta de monitoração de infraestrutura	1
Software	Citsmart	Ferramenta de ITSM (homologação e produção)	2

Tabela 4: Ambiente Computacional da AEB

ANEXO II – SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS PARA AS ÁREAS DE NEGÓCIO

<i>Serviço</i>	<i>Proprietário</i>	<i>SLA</i>
Sistema Eletrônico de Informações - SEI	Protocolo - PROT	>96
Ponto Eletrônico (SaaS)	Coordenação de Gestão de Pessoas	N/A
Lista de Ramais	Coordenação de TIC	>96
Portal de Intranet	Coordenação de TIC	>96
Observatório Espacial Brasileiro	Diretoria de Governança do Setor Espacial - DGSE	>99
Painéis AEB	Várias unidades de negócio (Dashboards)	>96
Cadastro de Visitantes	Divisão de Serviços Gerais - DSG	>95
Hotsites de Eventos	Diretoria de Inteligência Estratégica e Novos Negócios - DIEN	>95
Webmail e Correio Eletrônico	Todas as unidades de negócio	>96
iDP (Provedor de Identidade Café)	Todas as unidades de negócio	>96
Nuvem AEB	Todas as unidades de negócio	>96
Assinatura de E-mail	Todas as unidades de negócio	>96
Dados Abertos	Todas as unidades de negócio e público externo	>96
Sólides (Sistema de RH)	Coordenação de Gestão de Pessoas	N/A
Circuitos de comunicação e internet	Todas as unidades de negócio	>98
Telefonia	Todas as unidades de negócio	>98
Rede interna	Todas as unidades de negócio	>98
Segurança	Todas as unidades de negócio	>98
Autenticação	Todas as unidades de negócio	>98
Serviços de Impressão	Todas as unidades de negócio	>98
Wifi	Todas as unidades de negócio	>95

Tabela 5: Serviços disponibilizados

ANEXO III – MODELO DE INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

1. CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO

Independentemente do escalonamento entre os níveis de suporte, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos para incidentes e requisições de serviço. Os incidentes e requisições poderão ser classificados de acordo com os critérios estabelecidos pela área de TIC da AEB, tais como: criticidade e disponibilidade.

1.1. CRITICIDADE

Classifica a relevância de determinado recurso (equipamentos como impressora, desktop, notebook, etc.) ou aplicação para o correto andamento do negócio.

- **Criticidade Baixa:** Representa os casos de recursos ou aplicações de TIC que, uma vez afetados, não chegam a paralisar os negócios, afetando principalmente somente o usuário que reportou o problema sem afetar significativamente o trabalho de outros usuários da AEB;
- **Criticidade Média:** Representa os casos de recursos ou aplicações de TIC que, uma vez afetados, não paralisam o negócio da AEB de forma direta, mas podem afetá-lo substancialmente se as causas de seus problemas não forem sanadas com agilidade;
- **Criticidade Alta:** Representa os casos de equipamentos ou aplicações que, uma vez afetados, podem paralisar atividades críticas para o andamento do negócio da AEB.

1.2. DISPONIBILIDADE

Classifica a situação do recurso ou aplicação de TIC que gerou a motivação para o chamado (a ser definido pelo atendente de primeiro nível quando da abertura do chamado):

- **Disponível:** São os casos em que o recurso ou aplicação se encontra em funcionamento, apesar de apresentar problemas operacionais. Enquadram-se nesta classificação os casos de aplicações com performance afetada sem, contudo, impossibilitar sua utilização pelo usuário final;
- **Parcialmente disponível:** São os casos em que determinado recurso ou aplicação tem parte de suas funcionalidades indisponíveis, porém sem afetar a utilização do recurso como um todo. Enquadram-se nesta classificação os casos de aplicações que tem parte de suas funcionalidades afetadas, porém sem impactar o negócio significativamente;
- **Indisponível:** São os casos em que recursos ou aplicações de TIC estão completamente indisponíveis para seu(s) usuário(s), que não conseguem efetuar nenhuma operação no recurso ou aplicação em questão.

1.3. SEVERIDADE

É o grau de impacto do incidente na matriz Criticidade x Disponibilidade, conforme disposição da figura abaixo:

Disponibilidade Criticidade	Disponível	Parcialmente Disponível	Indisponível
	Alta	Média	Baixa
Alta	Severidade 2	Severidade 1	Severidade 1
Média	Severidade 3	Severidade 2	Severidade 1
Baixa	Severidade 3	Severidade 3	Severidade 2

Figura 3: Matriz de severidade para um sistema de controle de chamados na Central de Serviços

A classificação dos serviços é parte integrante do Catálogo de Serviços. Os critérios definidos acima são balizadores para a categorização dos chamados no Sistema de Gerenciamento de Chamados e de Níveis de Serviços de TIC. A partir das definições de “Disponibilidade” e “Criticidade” de cada solicitação, o sistema deverá estabelecer a prioridade do atendimento, caracterizada pela sua severidade.

A CTIC definirá o impacto associado aos diferentes atendimentos presentes no catálogo de serviços, e a consequente criticidade das solicitações de cada uma das áreas funcionais ou sistemas afetados pelo incidente. O atendente de primeiro nível ou um operador responsável da Central de Atendimento deverá classificar a disponibilidade para cada chamado recebido.

A partir do cruzamento destas informações, será determinada a prioridade de cada requisição de serviço, de acordo com a matriz de severidade, caracterizando o seu NMS específico, em termos do tempo máximo de atendimento aceitável. Isto é, a cada valor de severidade estão associados níveis de serviços mínimos relativos ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução, para cada categoria de serviços.

2. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)

Segue abaixo a descrição dos indicadores de níveis mínimos de serviços exigidos, incluindo suas respectivas metas:

2.1. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO DE NÍVEL I:

SIGLA	INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA
NS1	Índice de chamadas telefônicas abandonadas	Total de chamadas telefônicas abandonadas / Total de chamadas telefônicas x 100%	%	<= 10
NS2	Tempo médio na fila de espera	Somatório dos tempos de espera das chamadas telefônicas / Total de chamadas telefônicas	Segundos	<= 30
NS3	Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos	Total de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos / Total de chamadas telefônicas x 100%	%	>= 90
NS4	Índice de ineficácia de resolução	Total de reaberturas de demandas em até 7 dias após a conclusão / Total de demandas concluídas x 100%	%	<= 1
NS5	Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses	Número de profissionais desligados sem justa causa na ilha nos últimos 3 meses / Total de profissionais na ilha nos últimos 3 meses	%	<= 30
NS6	Índice de chamados atendidos no Nível I	Total de chamados atendidos pelo Nível I / Total de chamados registrados x 100%	%	>=60
NS7	Índice de Satisfação do Usuário	Total de chamados bem avaliados / Quantidade de chamados avaliados x 100%	%	>=90

Tabela 6: Nível de Serviço I

2.2. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO DE NÍVEL II:

SIGLA	INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA
NS8	Índice de chamados com severidade 1 resolvidos dentro do prazo	Total de chamados com severidade 1 resolvidos dentro do prazo / Total de chamados recebidos com severidade 1 x 100%	%	>= 95
NS9	Índice de chamados com severidade 2 resolvidos dentro do prazo	Total de chamados com severidade 2 resolvidos dentro do prazo / Total de chamados recebidos com severidade 2 x 100%	%	>= 95
NS10	Índice de chamados com severidade 3 resolvidos dentro do prazo	Total de chamados com severidade 3 resolvidos dentro do prazo / Total de chamados recebidos com severidade 3 x 100%	%	>= 95
NS11	Índice de ineficácia de resolução (reabertura)	Total de reaberturas de chamados em 7 dias após a conclusão / Total de chamados concluídos x 100%	%	<= 1
NS12	Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses	Número de profissionais desligados sem justa causa nos últimos 3 meses / Total de profissionais nos últimos 3 meses x 100%	%	<= 16
NS13	Índice de chamados resolvidos remotamente	Número de chamados resolvidos remotamente/Total de chamados concluídos x 100%	%	>=50

Tabela 7: Nível de Serviço II

2.3. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO DE NÍVEL III:

SIGLA	INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA
NS14	Índice de chamados com severidade 1 resolvidos dentro do prazo	Total de chamados com severidade 1 resolvidos dentro do prazo / Total de chamados recebidos com severidade 1 x 100%	%	>= 95
NS15	Índice de chamados com severidade 2 resolvidos dentro do prazo	Total de chamados com severidade 2 resolvidos dentro do prazo / Total de chamados recebidos com severidade 2 x 100%	%	>= 95
NS16	Índice de chamados com severidade 3 resolvidos dentro do prazo	Total de chamados com severidade 3 resolvidos dentro do prazo / Total de chamados recebidos com severidade 3 x 100%	%	>= 95
NS17	Índice de ineficácia de resolução (reabertura)	Total de reaberturas de chamados em 7 dias após a conclusão / Total de chamados concluídos x 100%	%	<= 1

Tabela 8: Nível de Serviço III

ANEXO IV – TERMO DE VISTORIA TÉCNICA

Pregão Eletrônico nº _____/AEB/2021

Eu, _____, representando a empresa _____, inscrita no CNPJ sob nº _____, DECLARO, para fins de participação no Pregão em referência, que realizei visita técnica à AEB na unidade SEDE - Brasília, onde pude analisar e dirimir questões técnicas relativas à infraestrutura, ao portfólio de sistemas e ao escopo das especificações do objeto a ser licitado, de modo que a empresa não incorrerá em omissões que jamais poderão ser alegadas em favor de eventuais pretensões de inclusão de serviços ou acréscimo dos preços.

DECLARO que foram sanadas pela equipe técnica da AEB todas as dúvidas que porventura foram por mim questionadas e que marquei de próprio punho os itens abaixo:

- ☐ Entreguei o termo de confidencialidade;
- ☐ Dados de identificação, de vínculo com a empresa e do termo de confidencialidade foram conferidos pela equipe técnica da AEB;
- ☐ Recebi o resumo descritivo da vistoria;
- ☐ Vistoriei o ambiente de trabalho destinado para execução dos serviços os recursos materiais a serem disponibilizados para a equipe contratada;
- ☐ Conheci os modelos e quantidades de equipamentos de hardware e periféricos objeto dos serviços;
- ☐ Tomei conhecimento dos principais softwares, aplicativos e ferramentas auxiliares em utilização nos computadores servidores e estações de trabalho;
- ☐ Tomei conhecimento dos procedimentos adotados, documentação existente, modelos de acompanhamento, certificações existentes, recomendações e normatizações da AEB;
- ☐ Estou ciente do grau de dificuldade e a devida especialização necessária para a execução dos serviços a serem contratados;

[] Foram esclarecidas todas as minhas perguntas de modelagem, padronização e características técnicas adotadas pela AEB.

DECLARO ainda que todas as informações recebidas por ocasião da visita técnica à AEB serão mantidas em sigilo, não cabendo divulgação de qualquer espécie.

_____, ____ de _____ de 2021.

Servidor da AEB que acompanhou a vistoria técnica	Representante da Licitante
<hr/>	<hr/>
<NOME>	<NOME>
<MATRÍCULA>	<CPF>
<CARGO>	<CARGO>

Representante Legal da Empresa
<NOME>
<CPF>
<CARGO>

ANEXO VI – TERMO DE CAPACIDADE OPERACIONAL

Pregão Eletrônico nº _____/AEB/2021

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob nº _____, aqui representada pelo Sr.

(a) _____, DECLARA para todos os fins que:

Alocou todos os recursos físicos exigidos no Termo de Referência, necessários ao início das operações: Call Center, ramal telefônico para atendimento, link de comunicação dedicado, canal de comunicação seguro através de rede privada virtual (VPN), Centro de Operação de Rede (NOC).

2. Teve acesso a todos os recursos lógicos ou físicos a serem fornecidos pela AEB à CONTRATADA para permitir o início das operações: Ferramenta de ITSM; perfis de acesso à rede e aos sistemas; acesso físico às dependências de TI como salas técnicas e data centers; mobiliário, estações de trabalho e aparelhos telefônicos para os profissionais residentes.

3. Alocou todos os recursos humanos necessários para dar início às operações dos serviços de Suporte de 1º e 2º níveis, Operação de TIC e Monitoração, tanto nas dependências da AEB quanto nas suas próprias.

4. Identificou, internalizou e, se necessário, adaptou à sua operação os processos ITIL já implantados na CTIC/AEB, em especial Gestão de Incidentes, Cumprimento de Requisições, Gestão de Problemas, Gestão de Mudança, Gestão de Configuração, Gestão de Conhecimento e Gestão de Níveis de Serviço.

5. Internalizou a metodologia de Gestão de Projetos de infraestrutura de TI no âmbito da CTIC/AEB, bem como teve acesso aos seus templates, artefatos e ferramentas de gerenciamento.

6. Teve acesso a toda a documentação previamente existente, bem como esclareceu todas as dúvidas porventura remanescentes quanto aos serviços a serem suportados.

7. Tomou ciência da Política de Segurança da Informação e Comunicações da AEB (POSIC), Instrução Normativa nº 40/2010 (IN40) e demais diretrizes e políticas da AEB e da Administração Pública Federal aplicáveis.

Tudo conforme disposto em Termo de Referência, estando apta a realizar as atividades previstas no Contrato com qualidade adequada e em acordo com os Níveis Mínimos de Serviço Exigido (NMSE).

_____, ____ de _____ de 2021.

Representante Legal da Empresa
<hr/>
<NOME>
<CPF>
<CARGO>

ANEXO VII – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

PROPOSTA COMERCIAL

À

AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA

PREGÃO Nº ____/2021

SESSÃO PÚBLICA: ____/____/2021

HORÁRIO: ____ HORAS

Proposta que faz a empresa _____.

ITEM	DESCRIÇÃO	Unidade de Medida	QNT	Valor Mensal / Unitário	Valor total para 12 meses
1	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade REMOTO	Serviço Mensal	12		
2	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL	Serviço Mensal	12		
3	OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC (3º NÍVEL)	Serviço Mensal	12		
3.1	Apoio ao Processos de excelência no atendimento	Serviço Mensal	12		
3.2	Apoio ao Planejamento e a Gestão de Serviços de TIC	Serviço Mensal	12		
3.3	Apoio à Gestão do Conhecimento e Documentação de TI	Serviço Mensal	12		
3.4	Suporte a Redes locais, MAN, WAN e SD-WAN	Serviço Mensal	12		
3.5	Suporte a Telefonia VoIP e Videoconferência	Serviço Mensal	12		
3.6	Suporte a Ambientes de Data Center e Sistemas Operacionais	Serviço Mensal	12		
3.7	Suporte a Ativos de Segurança de Redes	Serviço Mensal	12		
3.8	Suporte ao Armazenamento de Dados e Backup	Serviço Mensal	12		
3.9	Suporte ao Ambiente Colaborativo	Serviço Mensal	12		
3.10	Suporte a Deploy e Produção de Aplicações Corporativas	Serviço Mensal	12		
3.11	Suporte a Deploy e Produção de Aplicações de Mercado	Serviço Mensal	12		
3.12	Suporte à Segurança, Orquestração e Automação de Aplicações	Serviço Mensal	12		

3.13	Suporte e Administração de Banco de Dados	Serviço Mensal	12		
3.14	Suporte a ferramentas de tratamento e análise de dados	Serviço Mensal	12		
3.15	Suporte a Monitoração de Serviços de TI	Serviço Mensal	12		
4	MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC)	Serviço Mensal	12		
Valor total do Grupo 1					

*Adequar os valores do grupo/item vencido na licitação.

Com base nesses valores:

ITEM	DESCRIÇÃO	Unidade de Medida	QNT	Valor Mensal / Unitário	Valor total para 12 meses
1	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade REMOTO	Serviço Mensal	12		
2	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL	Serviço Mensal	12		
3	OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC (3º NÍVEL)	Serviço Mensal	12		
4	MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC)	Serviço Mensal	12		
Valor total do Grupo 1					

Assim sendo, o valor total da proposta é de R\$ _____ (por extenso).

A presente proposta é baseada nas especificações, condições e prazos estabelecidos no edital de Pregão nº ____/2021-AEB, os quais nos comprometemos a cumprir integralmente.

Prazo de validade da proposta: _____ dias (não inferior a sessenta dias) Declaramos que estamos de pleno acordo com todas as condições estabelecidas no Edital e seus Anexos, bem como aceitamos todas as obrigações e responsabilidades especificadas no Estudo Técnico.

Declaramos que nos preços cotados estão incluídas todas as despesas que, direta ou indiretamente, fazem parte do presente objeto, tais como gastos da empresa com suporte técnico e administrativo, impostos, seguros, taxas, ou quaisquer outros que possam incidir sobre gastos da empresa, sem quaisquer acréscimos em virtude de expectativa inflacionária e deduzidos os descontos eventualmente concedidos.