



MINISTÉRIO DA AGRICULTURA, PECUÁRIA E ABASTECIMENTO
SECRETARIA EXECUTIVA
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACAO
COORDENACAO GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO
COORDENACAO DE RELACIONAMENTO COM O USUARIO

TI - TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO Nº 21000.066798/2019-41

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

O objeto deste termo de referência é a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC - Network Operations Center), Sustentação de sistemas de informação, Operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC deste ministério, bem como apoio a gestão dos serviços de TIC, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste termo de referência e seus encartes.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

2.1. A descrição da solução como um todo, abrange a prestação do serviço de Service Desk de TIC, Operação de Infraestrutura de TIC, Sustentação de sistemas de informação e implementação de melhorias contínuas para o ambiente tecnológico do MAPA, incluindo monitoração dos serviços de TIC, para garantir a efetiva prestação dos serviços de TIC do MAPA para seus usuários internos (servidores e colaboradores), conforme especificações/condições deste termo de referência e seus encartes.

2.2. BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

Item	Serviço	Unidade de Medida	Forma de Pagamento	Código CATSER	Quantidade Anual Estimada	Valor Máximo Unitário R\$	Valor Total Anual Estimado R\$
1	Contratação de empresa para prestação de serviços continuados de operação, manutenção, administração, sustentação e suporte de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC.	UST	Parcelas mensais	Natureza Despesa: 339040/10 339140/10 339092/40	348.142,01	71,90	25.031.410,52

O valor máximo unitário indicado na tabela acima, será o valor máximo aceitável.

3. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

3.1. CONTEXTUALIZAÇÃO E JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

3.1.1. De maneira a proporcionar o melhor desempenho no exercício das competências da Coordenação Geral de Tecnologia da Informação - CGTI, especialmente as constantes nos objetivos estratégicos e Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI do MAPA, essa contratação tem como finalidade fornecer e manter soluções de tecnologia da informação para apoiar as Unidades do Ministério na prestação de serviços ao cidadão e no cumprimento de suas atribuições regimentais.

3.1.2. A Tecnologia da Informação - TI é fundamental para o alcance desses objetivos. A utilização adequada dos recursos e serviços de TI melhora a gestão da informação e contribui para o desenvolvimento da comunicação do MAPA com o cidadão, de forma a garantir o acesso rápido às informações e prover serviços e informações com confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade.

3.1.3. Atualmente, na área de tecnologia da informação do MAPA existe uma defasagem no quantitativo de pessoal, número este insuficiente para conduzir a execução de todas as atividades de tecnologia da informação. Além da complexidade dos atuais projetos, existe uma crescente demanda por serviços e uma constante busca das áreas fins por novas tecnologias e por novos sistemas de informação.

3.1.4. O principal objetivo dessa contratação é disponibilizar uma infraestrutura de TI adequada para atender aos servidores do MAPA, que já atingem hoje cerca de 10.156 (Dez mil cento e cinquenta e seis) usuários internos, que lidam nas mais diversas áreas correlatas do agronegócio.

Total de servidores do MAPA/SFA's	5.381
Total de servidores nos LANAGRO's	721
Total de CEPLAC/INMET	2.350
Total grupo DAS	894
Total grupo FCT's	810
TOTAL	10.156

3.1.5. O atual contrato que presta serviços continuados de manutenção do ambiente tecnológico (níveis 1, 2 e 3) tem sua vigência até 21/01/2020, podendo ser renovado até 21/01/2021.

3.1.6. Em setembro de 2019, durante o processo de renovação desse contrato, o MAPA foi surpreendido com a notícia de que a empresa que presta este serviço continuado de manutenção do ambiente tecnológico (níveis 1, 2 e 3) com abrangência em todo o território Nacional, ficou impedida de renovar e licitar novos contratos.

3.1.7. A empresa foi incluída com impedimento de licitar pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro - TJRJ, conforme consta em consulta ao SICAF (8673924) e no CEIS (8673918).

3.1.8. Considerando os impactos que a interrupção dos serviços continuados de manutenção do ambiente tecnológico (níveis 1, 2 e 3) podem causar ao MAPA e consequentemente ao Agronegócio brasileiro, a única opção que restou foi executar um novo processo de contratação em um curtíssimo espaço de tempo.

3.1.9. Em decorrência do risco de interrupção do serviço, a estratégia identificada com maior chance de êxito foi usar como referência a metodologia

do no processo de contratação do contrato vigente, promovendo possíveis melhorias e adequação normativa

3.2. ALINHAMENTO AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO INSTITUCIONAIS

Esta contratação está:

- Alinhada aos objetivos estratégicos do MAPA e ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações – PDTIC vigente;
- Alinhada à política de governança digital: Esta contratação observará os seguintes princípios: abertura e transparência; priorização de serviços públicos disponibilizados em meio digital; segurança e privacidade; participação e controle social; governo como plataforma e inovação.
- Integrada à plataforma de cidadania digital: Esta contratação viabilizará o suporte necessário ao desenvolvimento das finalidades descritas na plataforma de cidadania digital, por exemplo, facultar aos cidadãos, às pessoas jurídicas e a outros entes públicos a solicitação e o acompanhamento dos serviços públicos sem a necessidade de atendimento presencial; implementar e difundir o uso dos serviços públicos digitais aos cidadãos, às pessoas jurídicas e a outros entes públicos, inclusive por meio de dispositivos móveis; simplificar as solicitações, a prestação e o acompanhamento dos serviços públicos, com foco na experiência do usuário.

Para atingir uma excelência administrativa, foram definidos objetivos estratégicos, dentre os quais estão a melhoria contínua da infraestrutura e dos processos de trabalho. A contratação dos serviços de que trata este Termo de Referência contribui para o alcance desses objetivos, pois visa dotar o Ministério de uma infraestrutura adequada à execução de suas atividades e permite que os processos de trabalho sejam realizados com mais agilidade e eficiência.

A nova contratação é fundamental para que a área de TI do MAPA cumpra o Plano Diretor de TI, na aplicação de tecnologias da informação, promovendo a disponibilidade e apoio tecnológico para implantação de um novo modelo de governança. Baseado nas melhores práticas de mercado, investirá no aumento da produtividade e otimização dos recursos de TI para melhor atender os usuários. Dessa forma, garantirá a segurança das informações e manterá a disponibilidade e integridade dos dados, além de aprimorar a integração entre os sistemas de informação do MAPA com os demais órgãos, direcionando para a consecução da missão e da visão macro da instituição e, com isso, viabilizar a permanente afirmação de seus valores.

Id	Objetivos Estratégicos do Requirante	Id	Necessidade prevista no PDTIC	Ação do PDTIC
OEB	Aumentar a competitividade dos produtos da agropecuária brasileira no mercado interno e externo.	N23	Atendimento e Suporte ao Usuário.	A40: Contratar empresa especializada de prestação de serviços continuados de manutenção do ambiente tecnológico, de acordo com as melhores práticas de Gestão de Serviços de TIC, contemplando o suporte ao usuário.
OE01	Ampliar o acesso aos mercados externos para produtos brasileiros de origem agropecuária.			
OE02	Ampliar a agregação de valor dos produtos agropecuários, com foco em tecnologia e indústria de transformação.			
OE05	Aumentar a agilidade e a eficiência nos processos de registros, certificações e habilitações de produtos, insumos e estabelecimentos agropecuários e pesqueiros.			
OE11	Aperfeiçoar a comunicação dos resultados gerados pelo MAPA.			
OE12	Aumentar a agilidade dos processos de trabalho do Ministério.			

ALINHAMENTO AO PAC (Plano Anual de Contratações) 2020	
Item	Descrição
386	INFORMATICA - SUPORTE TECNICO (SOFTWARE EQUIPAMENTOS)

3.3. ESTIMATIVA DA DEMANDA

3.3.1. No ano de 2016, o Ministério celebrou contrato com empresa para a prestação de serviços continuados de manutenção do ambiente tecnológico na Sede do Ministério e em suas regionais, sendo a prestação dos serviços pela unidade de medida UST.

3.3.2. A tabela abaixo indica a quantidade de chamados mensais, em cada ano, de forma a demonstrar a média de utilização dos serviços.

DADOS DE VOLUME DE CHAMADOS							
2016		2017		2018		2019	
Período	Quantidade chamados	Período	Quantidade chamados	Período	Quantidade chamados	Período	Quantidade chamados
Janeiro 21 a 31	2.644	Janeiro	16.631	Janeiro	10.614	Janeiro	15.861
Fevereiro	11.082	Fevereiro	24.553	Fevereiro	11.104	Fevereiro	22.181
Março		Março	19.812	Março	12.710	Março	21.709
Abril	13.658	Abril	15.379	Abril	13.475	Abril	21.892
Maio	10.571	Maio	16.278	Maio	11.273	Maio	21.041
Junho	28.370	Junho	20.352	Junho	11.110	Junho	18.412
Julho	13.909	Julho	15.060	Julho	11.524	Julho	22.146
Agosto	15.070	Agosto	15.375	Agosto	16.416	Agosto	21.394
Setembro	32.630	Setembro	13.415	Setembro	13.088	Setembro	22.002
Outubro	17.661	Outubro	12.394	Outubro	15.065		
Novembro	30.304	Novembro	12.341	Novembro	13.774		
Dezembro	15.681	Dezembro	12.113	Dezembro	13.259		
Média:	17.416	Média:	16.141	Média:	12.784	Média:	20.737

3.3.3. Com a lei Nº 13.844/2019, passaram a integrar a estrutura básica do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento:

- I - O Conselho Nacional de Política Agrícola;
- II - O Conselho Deliberativo da Política do Café;
- III - A Comissão Especial de Recursos;
- IV - A Comissão Executiva do Plano da Lavoura Cacaueira;
- V - O Conselho Nacional de Aquicultura e Pesca;

- VI - O Serviço Florestal Brasileiro;
- VII - A Secretaria Especial de Assuntos Fundiários;
- VIII - O Instituto Nacional de Meteorologia;
- IX - O Conselho Nacional de Desenvolvimento Rural Sustentável; e
- X - até 6 (seis) Secretarias.

Com isso, houve um aumento considerável de usuários e estações de trabalho e consequente maior necessidade de atendimentos.

Conforme observa-se na tabela, em 2019 a quantidade média de UST utilizada teve um incremento, passando a ser de 26.039,07, com uma média de 20.737 chamados, visto a maior necessidade de atendimento de suporte aos usuários.

Essa base histórica propicia identificar a média de consumo de serviços durante os períodos, de forma a auxiliar na definição do quantitativo necessário para a contratação dos serviços.

Atualmente, o Ministério tem aproximadamente um total de 10.156 usuários e 5.706 estações de trabalho.

3.4. JUSTIFICATIVA DE NÃO PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC

3.4.1. Por se tratar de uma única solução composta por diversos serviços interligados, cada um contendo suas particularidades, a manutenção da solução como um todo é fundamental para a garantia da qualidade do serviço, uma vez que a falha de um deles pode comprometer todo o ambiente. A adjudicação do objeto desta contratação a empresas distintas, além de aumentar seu custo administrativo e dificultar a gestão contratual, abre margem para que as empresas deixem de prestar o serviço contratado, alegando que a falha de um pilar de serviço sob sua responsabilidade foi causada por falha de outra CONTRATADA.

3.4.2. Além disso, a equipe de planejamento da contratação avaliou que o parcelamento da solução é inviável devido a alguns fatores, tais como:

- Conflitos entre as diversas empresas, pois irão cuidar dos inúmeros serviços interligados;
- A natureza do objeto, pois não é economicamente nem tecnicamente viável separar cada pilar de serviço em um contrato distinto;
- Insuficiência de servidores para gerenciar/fiscalizar um número maior de contratos em vez de apenas um único contrato.
- Divisão da contratação em itens resulta em perda de eficiência, prejuízo técnico à Administração e potencial comprometimento da satisfatória e integral execução contratual, em seu conjunto ou complexo.
- A segregação da compra traria prejuízo aos fins pretendidos.

3.4.3. Portanto, de modo a impedir que esse cenário se torne realidade, comprometendo a disponibilidade de todos os serviços de TIC deste ministério, é fundamental que o objeto desta contratação seja adjudicado a uma única licitante.

3.4.4. O objeto será licitado em lote único, devendo os interessados necessariamente oferecerem lance anual englobando todas as torres de serviço que envolvam o determinado lote.

3.5. RESULTADOS E BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS

A contratação proposta é viável para a organização, por atender os principais quesitos de contratação e com base nos seguintes princípios:

- **Eficácia** - As ordens de serviços preveem o prazo para execução e contém o escopo definido;
- **Eficiência** - Os prazos previstos serão definidos de acordo com a experiência do corpo técnico atual e a necessidade da organização, sendo factíveis e realizáveis se a CONTRATADA estiver provida de recursos profissionais especializados, capacitados e experientes na execução das atribuições demandadas. Como requisitos para obtenção desse objetivo, serão exigidas certificações específicas que comprovem o conhecimento dos recursos envolvidos, o que proporcionará o nível técnico de profissionais adequados, necessários para a execução dos serviços;
- **Economicidade** - A definição dos resultados, vinculados aos instrumentos de medição de resultados-IMR exigidos para cada produto demandado, proporcionará ao MAPA resultados efetivos por custos justos, tendo em vista que a especificação prévia das atividades em fase licitatória dará às concorrentes igualdade de condições para provisionar o custo real da contratação;
- **Padronização** - Os modelos de demandas e os resultados exigidos apoiados em documentações técnicas, registros, processos de trabalho e procedimentos de execução proporcionam um padrão de produtividade, independentemente dos adotados para efetivação de melhores práticas. Quando um ou mais destes padrões de governança forem adotados, bastará o reajustamento dos modelos utilizados para adequação às novas exigências, mantendo o conhecimento do negócio e as metodologias de produção a cargo do MAPA;
- **Caracterização** - O modelo de prestação de serviços prevê que a CONTRATADA seja integralmente responsável pela gestão de seu pessoal em todos os aspectos, sendo vedado ao MAPA, formal ou informalmente, qualquer tipo de ingerência ou influência sobre a administração da mesma, ou comando direto sobre seus empregados, fixando toda negociação administrativa na pessoa do Preposto da CONTRATADA ou seu substituto e, assuntos técnicos de execução dos serviços e ordens de serviços, concentrados na pessoa do RESPONSÁVEL TÉCNICO da CONTRATADA;
- **Produtividade** - Baseada em linha de produção com prazos para entrega, apoiada na padronização documentada de serviços, modelos de melhores práticas para a área de TI e condicionando o pagamento por resultados alcançados.

Além disso, podemos destacar os seguintes benefícios:

- 3.5.1. Conformidade com as estratégias e determinações da Administração Pública Federal;
- 3.5.2. Aderência às estratégias e determinações do PDTIC do MAPA;
- 3.5.3. Gerenciamento eficiente e proativo da infraestrutura e dos serviços de TIC;
- 3.5.4. Mensuração dos processos de gerenciamento da infraestrutura e dos serviços de TIC;
- 3.5.5. Maior qualidade da infraestrutura e dos serviços de TIC;
- 3.5.6. Flexibilidade e menores impactos na gestão de mudanças;
- 3.5.7. Redução de indisponibilidade dos recursos e sistemas de TIC;
- 3.5.8. Monitoração contínua e efetiva da infraestrutura e dos serviços de TIC;
- 3.5.9. Disponibilidade dos serviços e sistemas de informação com a capacidade de atender as políticas do MAPA para a sociedade;
- 3.5.10. Implantação de processos, na Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação – CGTI, baseados nas melhores práticas de gestão de serviços de TIC;
- 3.5.11. Dimensionamento do volume de serviços executados pela CGTI do MAPA;
- 3.5.12. Detalhamento por tipo de requisições de serviços, incidentes e eventos na infraestrutura de TIC do MAPA;
- 3.5.13. Definição de controles e atribuição de níveis mínimos de serviço para a operação de TIC do MAPA.

4. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES DE NEGÓCIO

- 4.1.1. **Necessidade 1:** Garantir a disponibilização dos serviços de infraestrutura de TIC do MAPA, com seu pronto restabelecimento através de um gerenciamento efetivo dos incidentes, com suporte técnico especializado e de qualidade aos seus usuários;
- 4.1.2. **Necessidade 2:** Aprimorar as suas atividades através da utilização de uma base histórica de incidentes e solicitações de usuários com o seus devidos tratamentos e resoluções; atuação para melhoria e redução dos problemas;
- 4.1.3. **Necessidade 3:** Disponibilizar informações, orientações e esclarecimentos acerca da utilização dos recursos de TIC do MAPA, atendendo aos princípios da transparência e os requisitos da disponibilização segura de informações.
- 4.1.4. **Necessidade 4:** Melhorar o tempo de restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos processos de negócios do MAPA, com a possibilidade de indisponibilidade permanente.
- 4.1.5. **Necessidade 5:** Aumentar o grau de satisfação dos usuários da infraestrutura de TIC do MAPA.
- 4.1.6. **Necessidade 6:** Manter os elementos básicos de infraestrutura, informação e serviços de TIC que dão suporte às atividades computacionais, de operação de sistemas, serviços de rede e produtos de apoio; operação, suporte e manutenção de sistemas operacionais, além do atendimento e suporte aos colaboradores do MAPA.
- 4.1.7. **Necessidade 7:** Promover a melhoria do perfil de suporte e manutenção, com implementação de novas tecnologias de TIC e da garantia de sustentação da mesma, além de atender as novas demandas internas, garantindo maior produtividade e satisfação de seus colaboradores. Além disso, também garantir um serviço de melhor qualidade no que for necessário para atingir os objetivos de negócio do MAPA.

4.2. IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES TECNOLÓGICAS

- 4.2.1. Para execução destas tarefas de TIC do MAPA, foram organizadas áreas operacionais, cada uma delas executando um conjunto de atividades específicas, porém inter-relacionadas e mutuamente dependentes.
- 4.2.2. Caberá à contratada o provimento de todos os recursos necessários para a execução das atividades inerentes a cada área.
- 4.2.3. A execução dos serviços descritos neste estudo será, obrigatoriamente, aderente ao conjunto das melhores práticas do ITIL (Information Technology Infrastructure Library) e normas de política de segurança da informação e têm por objetivo manter todo o ambiente de TIC do MAPA, em sua sede e unidades remotas, funcionando adequadamente de forma contínua.
- 4.2.4. A empresa contratada deverá executar os grupos de serviço descritos abaixo, que são compostas de diversas atividades, as quais reunidas, será a base do escopo do catálogo de serviços (em anexo) a serem contratados.

RESUMO DAS GRUPOS QUE COMPÕEM O ESCOPO DOS SERVIÇOS A SEREM EXECUTADOS	
ID DO GRUPO	GRUPO DE SERVIÇOS
01	Suporte Técnico Remoto e Presencial
02	Sustentação e Suporte a Banco de Dados
03	Sustentação e Suporte a Servidor de Aplicação
04	Sustentação e Suporte a Governança de Dados
05	Sustentação e Suporte a Rede de Computadores
06	Sustentação e Suporte a Monitoração de Serviços de TIC
07	Sustentação e suporte especializado em arquitetura de soluções de TIC
08	Sustentação e Suporte a Portais Corporativos
09	Sustentação e Suporte a Sistemas de Informação
10	Suporte a sistemas de informação - Business Intelligence(BI)
11	Sustentação e Suporte a Garantia e Controle de Qualidade de TIC
12	Sustentação e suporte especializado em análise de sistemas full stack
13	Sustentação e suporte especializado em gerência de configuração e mudança
14	Sustentação e Suporte a Processos de Gerenciamento de Serviços
15	Sustentação e Suporte a Segurança da Informação
16	Suporte aos projetos de TIC
17	Gerenciamento dos Serviços e Atividades de Sustentação e Suporte
18	Sustentação e Suporte à Administração de Dados
19	Administração de ambientes Microsoft/ Windows Server / Virtualização Hyper-V
20	Administração de sistemas operacionais Linux / Storage / Virtualização VMware
21	Administração e Sustentação das soluções de Backup

4.2.5. Suporte Técnico Remoto e Presencial

- 4.2.5.1. Suporte à execução dos processos de gerenciamento de incidente, cumprimento de requisições e gerenciamento de problemas relacionados à TIC, através do fornecimento de ponto único de contato aos usuários dos serviços de TIC. Terá como principais atividades os registros de eventos, análise e diagnósticos iniciais, a execução de atendimentos técnicos remotos, esclarecendo dúvidas, fornecendo orientações e prestando suporte remoto aos usuários através de ferramentas de atendimento de chamadas e gestão de incidentes. Também será responsável pelo adequado encaminhamento da demanda para a equipe adequada quando for assim necessário.
- 4.2.5.2. Viabilizará o andamento e resolução paliativa e/ou definitiva dos eventos encaminhados pelo atendimento remoto, com a responsabilidade pela execução de atendimentos técnicos de forma presencial, envolvendo hardware e software, registrando todo o histórico dos eventos, e dessa forma alimentando base de dados de erros conhecidos.
- 4.2.5.3. Coordenará todo o atendimento aos usuários, composto pelo suporte técnico remoto e pelo suporte técnico presencial, gerindo equipes, distribuindo tarefas, elaborando relatórios gerenciais e garantindo a melhoria constante dos processos inerentes à sua área de atuação.

4.2.6. Sustentação e Suporte a Banco de Dados

- 4.2.6.1. Responsável pela execução dos processos de gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de problemas e gerenciamento de configuração – relativos à manutenção dos bancos de dados de configuração de serviços, incluindo a sustentação, suporte e administração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD's) existentes nas diversas plataformas.

4.2.6.2. Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD's) existentes no ambiente tecnológico do MAPA.

4.2.7. Sustentação e Suporte a Servidores de Aplicação

4.2.7.1. Responsável pela execução dos processos de gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de problemas e gerenciamento de configuração – relativos à manutenção dos servidores de aplicação.

4.2.7.2. Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização dos servidores de aplicação existentes no ambiente tecnológico do MAPA.

4.2.8. Sustentação e Suporte a Governança de Dados

4.2.8.1. Responsável pela utilização de políticas, processos e tecnologias, que visam estruturar e administrar os ativos de informação, com o objetivo de suportar a tomada de decisão, aprimorar a eficiência operacional e promover a rentabilidade do negócio;

4.2.8.2. Responsável pela utilização de processo contínuo de monitoramento, aprimoramento e distribuição de dados de forma a possibilitar ao negócio trabalhar com dados limpos, consistentes, íntegros, acessíveis e relevantes ao contexto de negócio, maximizando esforços, aumento da confiança na tomada de decisões, diminuição de riscos e melhoria da qualidade da informação;

4.2.9. Sustentação e Suporte a Rede de Computadores

4.2.9.1. Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização dos ativos de rede existentes no ambiente tecnológico do MAPA.

4.2.9.2. Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização das plataformas e soluções de comunicação unificada existentes no ambiente tecnológico do MAPA.

4.2.9.3. Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização das plataformas, soluções e softwares de colaboração (Groupware) existentes no ambiente tecnológico do MAPA.

4.2.9.4. Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização das plataformas e soluções de armazenamento de dados em rede (SAN).

4.2.9.5. Coordenará a perfeita execução dos serviços de sustentação e suporte a rede de computadores, gerindo equipes, distribuindo tarefas, elaborando relatórios gerenciais e garantindo a melhoria constante dos processos inerentes à sua área de atuação.

4.2.10. Sustentação e Suporte a Monitoração de Serviços de TIC

4.2.10.1. Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização de soluções de monitoração e gerência lógica de componentes da infraestrutura de TIC, de sistemas corporativos de negócio e dos processos operacionais existentes no ambiente tecnológico do MAPA.

4.2.10.2. Responsável pelo monitoramento constante dos ativos de TIC em geral que suportem os processos do MAPA, gerando uma base histórica de monitoramento destes.

4.2.11. Sustentação e suporte especializado em arquitetura de soluções de TIC

4.2.11.1. Responsável pela prospecção e execução de prova de conceito, de planejamento, de instalação, de implantação de novas arquiteturas e soluções estratégicas de TIC, realizando testes de software, avaliações e liberações bem como manter documentação correlata.

4.2.12. Sustentação e Suporte a Portais Corporativos

4.2.12.1. Responsável pela criação, atualização, gerenciamento de conteúdo, monitoramento e administração de usuários, da navegação, das páginas, dos modelos, dos fluxos de trabalho, documentos, mídias e diversos tipos de conteúdos presentes nos portais, bem como treinamento de usuários para operação de ferramentas específicas de gestão de conteúdo de portais.

4.2.13. Sustentação e Suporte a Sistemas de Informação

4.2.13.1. Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, orientação aos usuários de sistemas, propostas de manutenção, planejamento de melhorias para atualização dos sistemas de informação existentes no ambiente tecnológico do MAPA.

4.2.14. Suporte a Sistemas de informação - Business Intelligence (BI)

4.2.14.1. Responsável por analisar, projetar e implementar projeto de business intelligence (BI) em ferramenta própria do órgão ou outra que vier a ser adotada, compreendendo as atividades de entendimento das necessidades do cliente, proposta de solução e implementação da proposta seguindo a metodologia de desenvolvimento de business intelligence (BI) do órgão.

4.2.14.2. Responsável por contribuir com a excelência da operacionalização do ambiente técnico, envolvendo servidores, ETL e aplicações de business intelligence (BI) mantendo-os disponíveis por meio de execução de rotinas (manuais ou automatizadas) de verificação. Prestar suporte técnico na solução de business intelligence indireto aos clientes da solução.

4.2.14.3. Responsável por promover a melhoria contínua dos processos à business intelligence através do controle, da documentação e da aplicação de boas práticas de desenvolvimento e verificação das rotinas operacionais a fim de otimizar o uso dos recursos disponíveis.

4.2.15. Suporte a Garantia e Controle de Qualidade de TIC

4.2.15.1. Responsável por verificar e validar documentos das soluções de TIC e testes/plano de testes dos sistemas e serviços corporativos, bem como apoiar na identificação de incidentes e apoiar na execução do controle de qualidade das soluções de TIC.

4.2.15.2. Responsável por apoiar e colaborar com as validações e verificações de programas e sistemas, incluindo a preparação dos dados, bem como propor melhorias nos processos de desenvolvimento e serviços de TIC.

4.2.16. Sustentação e suporte especializado em análise de sistemas full stack

4.2.16.1. Responsável por apoiar a execução dos processos de gerenciamento de configurações, problemas e mudanças. Apoiar na prova de conceito, no planejamento, na instalação, implantação de novas arquiteturas e soluções de TIC, realizando execução de soluções estratégicas, testes de software, avaliações e liberações bem como manter documentação correlata.

4.2.17. Sustentação e suporte especializado em gerência de configuração e mudança

4.2.17.1. Responsável por apoiar a execução dos processos de gerenciamento de configurações, problemas e mudanças dos ativos de software, bem como manter documentação correlata.

4.2.18. Sustentação e Suporte a Processos de Gerenciamento de Serviços

4.2.18.1. Responsável pelo desenho, controle, implantação e melhoria contínua de processos de gerenciamento de serviços de TIC baseados na biblioteca ITIL 4 ou superior;

4.2.18.2. Responsável por orientar e apoiar os servidores do MAPA nos conhecimentos das práticas do ITIL e na execução dos processos implantados no órgão.

4.2.19. Sustentação e Suporte à Segurança da Informação

4.2.19.1. Responsável pelo gerenciamento de segurança da informação e pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização das soluções referentes aos ambientes de segurança perimetral, segurança de redes e aspectos estratégicos de segurança da informação existentes no ambiente tecnológico do MAPA.

4.2.19.2. Responsável por prestar o suporte técnico de terceiro nível relacionado à segurança da informação no ambiente de TIC do MAPA, serviços e sistemas através da avaliação contínua, resposta a incidentes, aplicação de testes de vulnerabilidades e controle operacional de acessos.

4.2.20. Suporte aos projetos de TIC

4.2.20.1. Responsável pelo monitoramento e gerenciamento de portfólio, programas e projetos no modelo de Escritório de Projetos aplicados aos projetos de TIC do MAPA; orientar e capacitar os servidores do MAPA; desenvolver o desenho, a implantação, acompanhamento e melhoria contínua de processos de gestão de projetos de TIC baseado no PMBOK ou outro que o órgão resolver adotar;

4.2.20.2. Responsável também pelo planejamento de projetos de competência de execução pela contratada, como implantação de *software* e equipamentos e serviços de infraestrutura, entre outros;

4.2.21. Gerenciamento dos Serviços e Atividades de Sustentação e Suporte

4.2.21.1. Responsável pela coordenação de pessoal da CONTRATADA, orientada para a garantia da perfeita execução de todas as atividades de todos os serviços especificados neste estudo, gerindo estrategicamente as supervisões dos serviços executados pela CONTRATADA, consolidando todos os relatórios gerenciais, incluindo ainda o fomento à melhoria constante dos processos e o aumento na qualidade dos serviços através de auditorias constantes, suportada pelos indicadores de performance referentes à todos os serviços contratados.

4.2.22. Sustentação e suporte a administração de dados

4.2.22.1. Responsável pela definição de políticas para modelagem de estruturas lógicas de banco de dados, por exemplo, a elaboração de dicionários de dados, normalização de padrões e análise de demandas relativas à inclusão, alteração e exclusão de dados e estruturas lógicas de dados.

4.2.23. Administração de ambientes Windows Server/Virtualização Hyper V

4.2.23.1. O Serviço de Administração de ambientes Windows Server presta suporte técnico de terceiro nível, responsável pela execução dos processos de gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de problemas e gerenciamento de configuração – relativos a administração da rede corporativa Windows® Server.

4.2.23.2. Será responsável Executar atividades relacionadas à instalação, configuração e manutenção dos servidores Windows; Monitorar e manter os serviços de autenticação dos usuários na rede do MAPA; Auxiliar nos testes de backup e restore, e efetuar o restore de todos os serviços inerentes à rede e Windows Server, entre outros.

4.2.23.3. Atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de Virtualização(Microsoft Hyper-V Server R2);

4.2.23.4. Garantir o completo funcionamento da solução de virtualização(Microsoft Hyper-V Server R2), provendo alta disponibilidade e escalabilidade ao ambiente, trabalhando sempre com ações preventivas;

4.2.23.5. Efetuar testes periódicos, para garantir o bom funcionamento e a segurança do ambiente de virtualização(Microsoft Hyper-V Server R2);

4.2.23.6. Realizar a análise de desempenho e o planejamento de capacidade do ambiente de virtualização(Microsoft Hyper-V Server R2);

4.2.24. Administração de sistemas operacionais Linux / Soluções de armazenamento (Storage) / Virtualização VMware

4.2.24.1. Responsável pelo fornecimento do terceiro nível de suporte para os incidentes/requisições relacionadas aos servidores de rede Linux , incluindo diagnóstico e restauração das aplicações.

4.2.24.2. Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos na plataforma Linux.

4.2.24.3. Executar serviços nos servidores Linux, tais como gerenciamento de discos, parametrização dos sistemas, atualização de versões dos sistemas operacionais e aplicativos, aplicação de correções e patches.

4.2.24.4. Executar as rotinas de operação e administração de STORAGE visando garantir à disponibilidade, o melhor desempenho e a segurança.

4.2.24.5. Proceder com restore quando necessário e configurar o STORAGE conforme a política aprovada pela equipe do CONTRATANTE.

4.2.24.6. Gerenciar todos os componentes físicos da infraestrutura de rede de armazenamento, tais como switches, DIO, fibras óticas e cabeamentos em qualquer uma das tecnologias disponíveis para esta função, tais como Fibre Channel e FCoE;

4.2.24.7. Atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de Virtualização (VMWare);

4.2.24.8. Garantir o completo funcionamento da solução de virtualização(VMWare), provendo alta disponibilidade e escalabilidade ao ambiente, trabalhando sempre com ações preventivas;

4.2.24.9. Efetuar testes periódicos, para garantir o bom funcionamento e a segurança do ambiente de virtualização(VMWare);

4.2.24.10. Realizar a análise de desempenho e o planejamento de capacidade do ambiente de virtualização(VMWare);

4.2.25. Administração e Sustentação das soluções de Backup (Armazenamento)

4.2.25.1. Responsável por atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de backup;

4.2.25.2. Elaborar, implantar e manter scripts e procedimentos para automatização do monitoramento de backup com a utilização das ferramentas de monitoramento;

4.2.25.3. Recuperar dados arquivados quando necessário para propósitos de auditoria, comprovações legais ou para atender qualquer outro tipo de necessidade do MAPA;

4.2.25.4. Executar o backup das configurações dos sistemas de armazenamento em uso;

4.2.25.5. Adicionar novo servidor ao pool de backup existente;

4.2.25.6. Executar as rotinas de operação e administração da infraestrutura de backup visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade dos serviços.

4.3. REQUISITOS LEGAIS

4.3.1. A presente contratação sujeita-se à legislação pertinente, mormente aos diplomas a seguir elencados, bem como às demais normas gerais que se apliquem, considerando-se a legislação consolidada com as respectivas alterações subsequentes:

- 4.3.1.1. Lei Federal nº 13.709/2018: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- 4.3.1.2. Lei Federal nº 10.520/2002: Institui no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;
- 4.3.1.3. Lei Federal nº 8.666/1993: Institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;
- 4.3.1.4. Decreto nº 10.024/2019: Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal, vigente após 27/10/2019;
- 4.3.1.5. Decreto nº 9.507/2018: Dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União;
- 4.3.1.6. Decreto nº 7.746/2012: Regulamenta o art. 3º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, para estabelecer critérios e práticas para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração pública federal direta, autárquica e fundacional e pelas empresas estatais dependentes, e institui a Comissão Interministerial de Sustentabilidade na Administração Pública - CISAP;
- 4.3.1.7. Decreto nº 7.174/2010: Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;
- 4.3.1.8. Decreto nº 10.024/2009: Regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;
- 4.3.1.9. Instrução Normativa da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia nº 01/2019 (IN-SGD 01/2019): Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISIP do Poder Executivo Federal;
- 4.3.1.10. Instrução Normativa Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (atual Ministério da Economia) nº 05/2017: Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional - subsidiariamente à IN-SGD 01/2019, nos termos em que esta determina;
- 4.3.1.11. Instrução Normativa antiga SLTI (atual SGE/ME) nº 01/2010: Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;
- 4.3.1.12. Instrução Normativa GSI/PR nº 1/2008: Disciplina a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal, direta e indireta, e dá outras providências;
- 4.3.1.13. Portaria Mapa nº 1.068/2017: Aprova Normas Complementares à PoSIC, no âmbito dos Órgãos da Administração Direta do MAPA;
- 4.3.1.14. Portaria Mapa nº 147/2015: Aprova a Política de Segurança da Informação e Comunicações - PoSIC do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento.
- 4.3.1.15. Guia de boas práticas e orientações para a contratação de service desk. Novembro de 2018. SETIC/Ministério do planejamento, desenvolvimento e gestão-MPDG. Brasília-DF

4.3.2. Os serviços objetos da presente contratação possuem as seguintes características:

- 4.3.2.1. São serviços comuns, cujos padrões de desempenho e qualidade permitem definições objetivas de serviços com base em especificações usuais de mercado, nos termos do parágrafo único do art. 1º da Lei nº 10.520/2002.
- 4.3.2.2. São serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios ao controle de processos do Ministério, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos, e não se enquadram portanto nas vedações do art. 3º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, que dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União.
- 4.3.2.3. Integram o rol de serviços preferencialmente de execução indireta, nos termos do inciso XXIII (serviços de tecnologia da informação e prestação de serviços de informação) do art. 1º da Portaria GM nº 443, de 27 de dezembro de 2018, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão - atual Ministério da Economia (ME), que, por sua vez, regulamenta o art. 2º do citado Decreto nº 9.507, de 2018.
- 4.3.2.4. Não geram vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

4.4. REQUISITOS DE MANUTENÇÃO

- 4.4.1. O serviço à infraestrutura/sistemas deverá proporcionar os seguintes níveis de manutenção durante a vigência do contrato: corretiva (quando há a ocorrência de algum problema ou incidente), preventiva (quando há a necessidade de manter a qualidade da prestação e desempenho da infraestrutura tecnológica), evolutiva (quando há necessidade de expansão, melhoria ou aprimoramento da infraestrutura disponível) e adaptativa (quando há a necessidade de adequação ou absorção de alguma nova tecnologia ou adequação a novo patch ou extensão de software ou hardware nas instalações).
- 4.4.2. As manutenções que impliquem paradas de sistemas corporativos ou qualquer outro tipo de parada no ambiente, deverão ser realizadas fora do horário normal de expediente do Ministério ou a critério deste junto à empresa contratada e nenhum custo adicional deverá ser cobrado.

4.5. REQUISITOS TEMPORAIS

- 4.5.1. Considerando que o contrato atual expirará em 21/01/2020, e que será imprescindível que a contratada assimile o conhecimento necessário para iniciar a execução dos serviços, a contratação deverá ser concluída até 15 dias antes, isto é, até 07/01/2020.

4.6. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- 4.6.1. Obedecer aos critérios, padrões, políticas, normas e procedimentos operacionais adotados ou que venham a ser adotados pelo MAPA;
- 4.6.2. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade cível, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do MAPA ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, devendo orientar seus empregados e prepostos nesse sentido. A CONTRATADA, quando da assinatura do contrato, por meio de seu representante assinará Termo de Sigilo em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação;
- 4.6.3. Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus profissionais que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização do MAPA;

- 4.6.4. Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao MAPA qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;
- 4.6.5. Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do MAPA;
- 4.6.6. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas a prestação dos serviços, incluindo documentação, procedimentos, configurações de equipamentos, softwares, políticas e quaisquer informações obtidas pela CONTRATADA em função da prestação dos serviços;
- 4.6.7. Não efetuar, sob qualquer pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subempreiteiros etc., sem a anuência expressa do MAPA;
- 4.6.8. Executar todos os testes de segurança necessários e definidos conforme as boas práticas;
- 4.6.9. Submeter seus profissionais aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo MAPA, durante o tempo de permanência nas suas dependências.
- 4.6.10. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas:
- À política de segurança adotada pelo CONTRATANTE e as configurações de hardware e de softwares decorrentes;
 - Ao processo de instalação, configuração e customizações de produtos, ferramentas e equipamentos;
 - Ao processo de implementação, no ambiente da CONTRATANTE, dos mecanismos de criptografia e autenticação.
 - A CONTRATADA e seus profissionais que prestarão os serviços deverão assinar o termo de compromisso de manutenção de sigilo e ciência das normas de segurança vigentes no MAPA e se responsabilizar pelos atos de seus profissionais que estiverem prestando serviço nas dependências do MAPA.
- 4.6.11. Todas as informações obtidas pela CONTRATADA quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo zelar por seus representantes, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados, conforme previsto no Decreto no 4.553, de 27 de dezembro de 2002.
- 4.6.12. Os profissionais da CONTRATADA que atuarão nos serviços previstos receberão acesso privativo e individualizado sobre as tarefas que lhe são confiadas, não podendo repassá-los a terceiros, sob pena de responder, criminal e judicialmente, pelos atos e fatos que venham a ocorrer, em decorrência deste ilícito.
- 4.6.13. Será considerada ilícita a divulgação, o repasse ou a utilização indevida de informações, bem como de documentos, imagens, gravações e informações utilizados durante a prestação dos serviços.
- 4.6.14. A CONTRATADA obriga-se a dar ciência imediata, por escrito, à CONTRATANTE, sobre qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços.
- 4.6.15. Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional do MAPA não poderá ser utilizada para fins particulares, quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.
- 4.6.16. A CONTRATADA deverá entregar ao MAPA toda e qualquer documentação produzida decorrente da prestação de serviços, objeto desta licitação, bem como, cederá ao MAPA, em caráter definitivo e irrevogável, o direito patrimonial e a propriedade intelectual dos resultados produzidos durante a vigência do contrato e eventuais aditivos, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas na Intranet e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia.
- 4.6.17. São requisitos exigidos com relação à Política de Segurança da Informação:**
- 4.6.17.1. Obedecer aos critérios, padrões, políticas, normas e procedimentos operacionais adotados ou que venham a ser adotados pelo MAPA;
- 4.6.17.2. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade cível, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do MAPA ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, devendo orientar seus empregados e prepostos nesse sentido. A CONTRATADA, quando da assinatura do contrato, por meio de seu representante assinará Termo de Sigilo em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação;
- 4.6.17.3. Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus profissionais que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização do MAPA;
- 4.6.17.4. Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao MAPA qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;
- 4.6.17.5. Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do MAPA;
- 4.6.17.6. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas a prestação dos serviços, incluindo documentação, procedimentos, configurações de equipamentos, softwares, políticas e quaisquer informações obtidas pela CONTRATADA em função da prestação dos serviços;
- 4.6.17.7. Não efetuar, sob qualquer pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subempreiteiros etc., sem a anuência expressa do MAPA;
- 4.6.17.8. Submeter seus profissionais aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo MAPA, durante o tempo de permanência nas suas dependências.

4.7. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

- 4.7.1. A CONTRATADA deverá atender, no que couber, às práticas sustentáveis previstas no art. 3º da Lei 8666/1993, regulamentada pelo Decreto 7.746, de 2012 e art. 2º, parágrafo primeiro, do Decreto 10.024 de 2019.
- 4.7.2. Também deverá ser observado o Guia Nacional de Licitações Sustentáveis da AGU.
- 4.7.3. São diretrizes de sustentabilidade, a serem observadas pela CONTRATADA, entre outras: menor impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água; preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local; maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia; maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local; maior vida útil e menor custo de manutenção do bem e da obra; uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais; e origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados nos bens, serviços e obras.

4.8. REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA

4.8.1. INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA AO SUPORTE REMOTO

- 4.8.1.1. O Detalhamento do Ambiente Tecnológico, contendo informações como o aprofundamento e detalhamento de ambiente, a descrição do tipo, natureza e quantidade de equipamentos que compõe o parque computacional, sistemas e aplicativos em processamento neste parque, métodos e

processos a serem utilizados nesta licitação e na execução dos serviços serão disponibilizados aos interessados no ato da Vistoria Técnica sob a assinatura de Termo de Confidencialidade, por questões de segurança institucional.

4.8.1.2. Para garantir a qualidade e o controle dos serviços prestados remotamente, a CONTRATADA deverá disponibilizar instalações físicas para hospedar toda a infraestrutura e demais componentes para o atendimento remoto, sistema de telefonia de suporte (com tarifação reversa para o uso do MAPA), Sistema de Registro e Gerenciamento de Demandas, e todos os demais recursos tecnológicos (hardware e software), necessários para garantir a qualidade da prestação de serviços. Esta estrutura é necessária para a prestação dos serviços com qualidade e seu custo correrá por conta da CONTRATADA e deverão estar especificados na sua proposta.

4.8.1.3. Essa infraestrutura deverá atender, no mínimo, a integralidade dos requisitos estabelecidos pelo MAPA no ENCARTE “J” desse Termo de Referência.

4.9. REQUISITOS DE PROJETO E IMPLEMENTAÇÃO

4.9.1. A unidade de referência adotada para dimensionamento dos serviços a serem contratados é a UST (Unidade de Serviço Técnico) que equivale a um esforço médio de resolução conforme o tipo de Tarefa a ser executada. Sendo assim, o modelo de prestação de serviços será do tipo por linha de produção, devendo as demandas e serviços estarem previstos em Tarefas (constante no Catálogo de Serviços), que especificam as atividades a serem executadas pela CONTRATADA, seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento do MAPA.

A fim de uniformizar o entendimento sobre os termos utilizados, seguem as definições:

- **TAREFAS:** são os processos de trabalho, contemplando as definições das entregas a serem feitas, dos resultados esperados, dos níveis de qualidade exigidos e das condições de glosa para o caso de não atendimento. Para sua execução, deve haver previamente a solicitação por meio do preenchimento de uma Ordem de Serviço - OS, por meio do Sistema de Registro e Gerenciamento de Demandas na qual será identificada o demandante que também avaliará a sua conclusão.
- **ATIVIDADES:** são as etapas de trabalho que conduzem à execução das tarefas. São valoradas em função do seu nível de complexidade e do seu esforço médio (tempo) para execução. Devem ser executadas de acordo com critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pelo MAPA.
- **INDICADORES:** de avaliação de resultados/qualidade e suas respectivas metas foram definidos de acordo com a natureza e as características de cada serviço, e expressos em unidade de medida, como por exemplo: percentuais, tempo medido em horas e/ou minutos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.

4.9.2. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços. Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes.

4.9.3. Os primeiros 02 meses após o início da execução dos serviços serão considerados como período de transição, durante o qual os resultados esperados e os níveis de qualidade serão medidos e ajustados, mas não implicarão em glosas para a empresa contratada.

4.9.4. A partir do 3º (terceiro) mês de execução, a CONTRATADA deverá atender aos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos não serão dilatados.

4.9.5. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de transição/migração.

4.9.6. O dimensionamento das equipes para atendimento do objeto é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos requisitos mínimos de serviço exigidos neste Termo de referência.

4.9.7. A título de informação, a tabela abaixo demonstra a situação atual do contrato vigente no MAPA.

Grupo de Serviço	Tipo de atividade	Quantidade de Profissionais do atual contrato
Suporte Técnico Remoto e Presencial	Técnico de Suporte Remoto	08
Suporte Técnico Remoto e Presencial	Supervisor de Suporte Remoto	01
Suporte Técnico Remoto e Presencial	Técnico de Suporte Presencial	55
Suporte Técnico Remoto e Presencial	Supervisor de Suporte Presencial	01
Suporte Técnico Remoto e Presencial	Analista de Base de Conhecimento	01
Suporte Técnico Remoto e Presencial	Coordenador de Suporte Técnico	01
Sustentação e Suporte a Banco de Dados	Administrador de Banco de Dados	03
Sustentação e Suporte a Servidor de Aplicação	Administrador de Servidor de Aplicação	01
Sustentação e Suporte a Governança de Dados	Administrador de Dados / Arquitetura de software	04 / 01
Administração de Rede de Computadores	Administração de Redes de computadores	10
Sustentação e Suporte Especializado em Rede de Computadores - Ambientes Windows Server	Especialista em Redes	05
Sustentação e Suporte a especializado a redes de computadores - Linux, Virtualização e Backup	Analista de Redes	06
Sustentação e Suporte a Monitoração de Serviços de TIC	Técnico de operação e monitoração	10
Sustentação e Suporte a Portal Corporativo	Analista de Sistemas de Informação - Portal	02
Sustentação e Suporte a Sistemas de informação	Analista de sistemas de informação	08
Sustentação e Suporte Especializado Sistemas de informação	Especialista em sistemas de informação	01
Sustentação e Suporte a Business Intelligence (BI)	Analista de sistemas de informação - BI	01
Sustentação e Suporte a Garantia e Controle de Qualidade de TIC	Analista de Sistemas de Informação - Qualidade	03
Sustentação e Suporte a Processos de Gerenciamento de Serviços	Analista de Processos ITIL	01
Sustentação e Suporte a Segurança da Informação	Especialista em Segurança da Informação e Comunicações	01
Sustentação e Suporte a Segurança da Informação	Analista de Segurança da Informação	02
Sustentação e Suporte a Projetos de TIC - Implementação de Projetos	Especialista de implementação de projetos	03
Gerenciamento dos Serviços e Atividades de Sustentação e Suporte	Gerente Operacional de TI	01

4.9.8. Em virtude da mudança da sistemática de controle, é importante ressaltar que pode acontecer de algumas tarefas não estarem previamente definidas no catálogo de serviços (em anexo), ou por sua especificidade, ou por ser a primeira vez em que ocorre, por exemplo. Nesses casos, a ordem de serviço deverá conter também o detalhamento da tarefa, devendo ser aprovada pelo Ministério a sua execução.

4.9.9. Todos os problemas técnicos registrados deverão ser controlados por esse Sistema de Registro e Gerenciamento de Demandas da CONTRATANTE, com concessão plena de acesso ao MAPA, para efeito de registro de informações, acompanhamento das providências em andamento e do tempo decorrido desde a abertura de chamados, geração de relatórios, além de fiscalização da execução do contrato, não obstante à possibilidade de realização de procedimentos de auditoria por parte do MAPA ou por terceiros indicados por ela-

4.9.10. Para o Sistema de Registro e Gerenciamento de Demandas, será necessária a verificação de todo o processo de faturamento, desde a abertura da Ordem de Serviço até o fechamento da fatura mensal, garantindo, além da conformidade aos requisitos informacionais e técnicos aqui descritos, de que somente as ordens de serviço aprovadas e executadas constarão do fechamento mensal da cobrança.

4.9.11. Os dados da base de conhecimento de todos os serviços fornecidos pela CONTRATADA e seus respectivos domínios e atributos deverão ser transmitidos para a CONTRATANTE de acordo com o especificado abaixo:

- O serviço de fornecimento dos dados deve ser on-line e ininterrupto durante todo a vigência do contrato;
- Os dados devem ser fornecidos na íntegra (sem compilações, agregações ou agrupamentos) e normalizados;
- A estrutura dos dados e do serviço deverão constar em documentação completa, detalhada e atualizada periodicamente;
- Os documentos devem conter, no mínimo, e a descrição e/ou orientação de uso do serviço;

4.9.12. Nos casos excepcionais, em que a CONTRATADA não consiga executar a Ordem de Serviço, conforme as condições demandadas, por motivos de dependência de alguma ação do próprio MAPA ou por motivos de força maior, deverá comunicar ao Fiscal do Contrato por escrito e com antecedência, justificando os fatos e motivos que impedirão sua execução, cabendo ao Fiscal avaliar a admissibilidade das justificativas.

4.9.13. As LICITANTES deverão considerar em seus custos todos os recursos necessários ao completo atendimento aos serviços contratados, tais como despesas com pessoal (salários, férias, encargos, benefícios, seleção, treinamento de pessoal, outras), licenças de uso de software, equipamentos, instalações físicas, mobiliários, uso de sistemas, base de conhecimento, deslocamentos (diárias, passagens e outros) em função de substituições aos técnicos titulares por motivos de faltas (justificadas ou não), de modo a garantir os níveis de serviço definidos.

4.9.14. O MAPA poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços por profissionais que não atendam aos requisitos aqui especificados.

4.9.15. Subsidiar/orientar/apoiar à Coordenação Geral de Tecnologia da Informação-CGTI na definição de atividades de melhoria qualitativa de serviços da infraestrutura de tecnologia da informação, seja para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades.

4.9.16. Propor novos projetos de acordo com a realidade/necessidade do órgão, baseando-se em tecnologias de infraestrutura Ágil/tecnologias recentes que tragam economia de recursos e tempo.

4.10. REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO

4.10.1. O serviço, na forma presencial, será prestado nas instalações da sede do MAPA em Brasília (Atualmente em: Bloco D e respectivos anexos da esplanada dos ministérios, Bloco C da esplanada dos ministérios, Edifício Palácio do Desenvolvimento e Edifício Siderbrás), nas suas 27 Superintendências Federais de Agricultura, Pecuária e Abastecimento (SFA's) localizadas nas capitais dos 26 estados e no Distrito Federal, nas Unidades do Sistema de Vigilância Agropecuária Internacional (VIGIAGRO) atuantes nos portos, aeroportos, portos secos, pontos de fronteiras e aduanas especiais, nas instalações dos Laboratórios Federais de Defesa Agropecuária (LFDA's) atualmente localizados nos estados de MG, RS, SP, GO, PA e PE, no Instituto Nacional de Meteorologia (INMET) e na Comissão Executiva do Plano da Lavoura Cacaueira (CEPLAC), onde se encontram os recursos computacionais e equipamentos em geral disponibilizados aos usuários do MAPA.

4.10.2. A prestação dos serviços quando executado de forma remota não exclui a responsabilidade da CONTRATANTE na garantia da qualidade dos serviços e sua execução de forma adequada através da adoção de todos os requisitos estipulados neste Termo de Referência e em seus anexos. A CONTRATADA deverá sempre considerar a possibilidade de prover atendimento presencial caso não seja possível solucionar remotamente a demanda.

4.10.3. O suporte técnico remoto será prestado sempre que possível, preferencialmente ao suporte técnico presencial.

4.10.4. Para garantir a qualidade e o controle dos serviços prestados remotamente, a CONTRATADA deverá disponibilizar instalações físicas com toda infraestrutura e componentes necessários ao atendimento e suporte técnico remoto, além de todos os demais recursos tecnológicos (hardware e software).

4.10.5. Esta estrutura é necessária para a prestação dos serviços com qualidade e seu custo correrá por conta da CONTRATADA e deverão estar especificados na sua proposta.

4.10.6. Planejar, implantar e operacionalizar os processos de administração de rotina, implantação documentada de recursos e procedimentos, controle, operação e monitoração da infraestrutura de redes do MAPA.

4.10.7. Planejar, implantar, operacionalizar e monitorar controle de mudanças, inventário de recursos computacionais, análise de capacidade e desempenho.

4.10.8. Revisão, implantação, suporte e manutenção de sistemas de segurança para ambientes computacionais, configuração e suporte de LANs e links corporativos de acesso WEB.

4.10.9. Configuração, customização e criação de perfis de acesso na ferramenta de ITSM (OTRS);

4.10.10. 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 Instrumentos de medição de resultados-IMR.

4.10.11. Todas as atividades que envolverem implantação em ambiente ou recursos de produção da MAPA será exigido um plano de mudança/reversão pela CONTRATADA, sem ônus à CONTRATANTE, cuja execução deverá ser autorizada pelo MAPA.

4.10.12. Administrar a ferramenta de ITSM do MAPA (OTRS) ou outra que o MAPA venha a adotar, incluindo atividades de configuração, parametrização, construção e extração de relatórios. Inclusive fazendo 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 necessárias dessa ferramenta, para a plena gestão dos processos ITIL e demais itens necessários para gestão deste contrato que a ferramenta possa proporcionar.

4.11. REQUISITOS DE GARANTIA e MANUTENÇÃO

4.11.1. Todas os chamados terão garantia de 7 (sete) dias úteis a contar do seu encerramento;

4.11.2. Todos os acordos de níveis de serviço incidirão novamente nos chamados de garantia como se fossem novos.

4.11.3. O pagamento será efetuado apenas pelo primeiro chamado, devendo os chamados de garantia serem identificados no relatório de chamados executados.

4.12. REQUISITOS CAPACITAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA

- 4.12.1. É de responsabilidade da contratada o ambiente tecnológico dos treinamentos a serem ministrados, os perfis dos instrutores, dentre outros. A contratada deverá manter os profissionais capacitados nas tecnologias que o MAPA utiliza e utilizará. Todos os custos de treinamento são de responsabilidade da empresa contratada.
- 4.12.2. A CONTRATADA DEVERÁ manter os seus profissionais atualizados tecnologicamente durante toda a vigência contratual, promovendo os treinamentos e participação em eventos de caráter técnico, que permitam melhorar a execução dos serviços com excelência, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE;
- 4.12.3. A contratada deverá entregar anualmente o plano de capacitação futuro bem como o relatório da capacitação (definir modelo do documento) executada durante a vigência do contrato para os profissionais alocados no MAPA contendo: as áreas de conhecimento e/ou tecnologias envolvidas e utilizadas pelo órgão; carga horária; relação de profissionais participantes da capacitação; e período da execução da capacitação.

4.13. REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL E DE FORMAÇÃO DA EQUIPE

- 4.13.1. Conceitualmente sabe-se que um serviço de TI é composto por hardware, software, telecomunicações (em caso de TIC, como este), instalações físicas, processo e pessoas (ou profissionais) para executar e coordenar o serviço. Como forma de atender aos níveis de serviço, há que se requerer um perfil mínimo destes profissionais para sua execução.
- 4.13.2. A operação e gestão dos serviços de sustentação e suporte de infraestrutura de TIC do MAPA serão realizadas por profissionais qualificados de diversas áreas e especialidades de TIC interdependentes, interligadas e devidamente harmonizadas de forma a permitir que a área de TIC do MAPA entregue produtos e serviços capazes de apoiar o MAPA na consecução de seus objetivos estratégicos. Portanto, deverão ser atendidos, no mínimo, os requisitos abaixo descritos para cada perfil profissional que estão no encarte K.
- 4.13.3. Considerando que a presente contratação se baseia em métricas relacionadas diretamente às entregas estabelecidas, bem como nos indicadores de qualidade dos serviços - afastando modelos de contratação não baseados em produtividade, tais como por homem-hora ou por postos de trabalho, é de responsabilidade da Contratada o dimensionamento da equipe de funcionários que desempenhará os papéis de sua incumbência, devendo ser a força de trabalho dedicada ao contrato estruturada de forma a atender integralmente às demandas nos níveis mínimos aceitáveis de serviços, nas condições deste Termo de Referência (TR) e seus encartes.

4.14. REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO

- 4.14.1. A equipe de gestão/fiscalização contratual do CONTRATANTE nas atividades ligadas a esta respectiva solução de TIC, poderá, sempre que achar necessário, acompanhar qualquer profissional/pilar de serviço em qualquer atividade/incidente/requisição.
- 4.14.2. O MAPA pode realizar, conforme seu único e exclusivo critério, reuniões técnicas e gerenciais com a CONTRATADA para alinhamento de expectativas e para definição/revisão de configurações e repasse de conhecimentos.
- 4.14.3. A contratada deverá comunicar aos responsáveis pela fiscalização e gestão do contrato, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e/ou exigido.
- 4.14.4. Todos os relatórios, base de conhecimento, documentos e qualquer outra configuração/documentação produzida pela CONTRATADA durante o período de contrato, deverão ser, obrigatoriamente, armazenados nos servidores de arquivo da contratante em formato compatível com os recursos homologados e disponíveis pelo MAPA ou inseridos no SEI, conforme critério do MAPA.
- 4.14.5. A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, em que a CONTRATANTE é responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo.
- 4.14.6. A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento da CONTRATANTE quando eficazes, assim diminuindo o tempo de resolução do chamado/ticket. Quando inexistente, deverá ser criada após a finalização do mesmo.
- 4.14.7. Para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio do sistema de informação (ITSM) disponibilizado pela CONTRATANTE (OTRS) - gerenciado e de manutenção de responsabilidade da contratada - ou via telefone através da Central de Atendimento (Canal disponibilizado pela contratada). Além disso, toda a execução do contrato deverá ser transparente para os fiscais/gestores de contrato dentro da ferramenta.
- 4.14.8. Para execuções de serviços, mesmo quando não especificadas no catálogo, deverão ser contemplados todos os processos necessários para garantir a execução das atividades relacionadas à manutenção da operacionalidade de ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços;
- 4.14.9. Todas os serviços devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento; desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação definida pela CONTRATANTE.
- 4.14.10. Os serviços deverão ser prestados com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL V3 2011 ou mais recente (Information Technology Infrastructure Library), COBIT 5 (Control Objectives for Information and related Technology) ou mais recente e nas boas práticas preconizadas pelo PMBOK (Project Management Base of Knowledge).

4.15. REQUISITOS DE DISPONIBILIDADE DE EQUIPE

- 4.15.1. A CONTRATADA deverá manter disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda mínima esperada, de forma que o MAPA possa alcançar a excelência no serviço de TIC, de acordo com os níveis de serviços fixados.
- 4.15.2. O MAPA exigirá a disponibilidade permanente de uma quantidade mínima de profissionais, qualificados e certificados para o atendimento, compatível com o ajustado neste Termo de Referência.
- 4.15.3. O dimensionamento desta quantidade mínima de profissionais será feito com o objetivo de garantir o adequado funcionamento da TIC do MAPA, reagindo rapidamente a quaisquer eventos, principalmente os potencialmente prejudiciais que demandam reação imediata.
- 4.15.4. A legislação trabalhista em vigor deverá ser observada e respeitada.

4.16. RECURSOS E FERRAMENTAS

- 4.16.1. A contratada deverá operar e administrar a ferramenta de ITSM definida pelo MAPA. Atualmente, a ferramenta de ITSM utilizada no MAPA é o OTRS.
- 4.16.2. Para viabilizar a gestão dos serviços prestados, será utilizada ferramenta OTRS para o registro e controle de chamados técnicos, registro

de incidentes, registro de requisições de serviços, registro e acompanhamento dos níveis de serviço acordados, monitoramento e controle de disponibilidade, repositório de documentação (base de conhecimento) e gerenciamento de configuração (CMDB). O objetivo da ferramenta de gerenciamento de serviços de TI (ITSM) é a obtenção de elevado padrão de desempenho, controle e qualidade na prestação de serviços da CONTRATADA, além de permitir a preservação do conhecimento do negócio e sistemas por parte do CONTRATANTE.

4.16.3. A Ferramenta de gerenciamento de serviços de TI (ITSM) deverá ser utilizada pela CONTRATADA para a gestão dos serviços, estatísticas de disponibilidade, emissão de relatórios e gráficos, construção de dashboard, e acompanhamento de níveis mínimos de serviços.

4.16.4. Ademais, qualquer adaptação necessária para a integração com outros sistemas ou demandas de evolução do respectivo sistema será de responsabilidade da CONTRATADA e deverá ocorrer sem ônus para o MAPA e o prazo para quaisquer adaptações deverá ser acordado entre o MAPA e a CONTRATADA, considerando-se a complexidade da adaptação e necessidade do serviço.

4.16.5. Por fim, será de responsabilidade da contratada o ajuste de níveis de serviço e quaisquer outras configurações necessárias das regras de negócio do contrato anterior na ferramenta ITSM (OTRS).

4.17. JUSTIFICATIVAS PARA OS REQUISITOS TÉCNICOS ADOTADOS

4.17.1. Os requisitos de qualificação técnica levam em consideração diversos aspectos que potencializam a importância, a particularidade e a relevância dos serviços previstos nesta contratação para o pleno funcionamento do MAPA e consequente alcance de seus objetivos estratégicos, cumprindo sua missão institucional de “Promover o desenvolvimento sustentável e a competitividade do agronegócio em benefício da sociedade brasileira”.

4.17.2. Dentre os principais aspectos que norteiam a escolha e ponderação dos requisitos de qualificação técnica, podemos destacar:

- As especificidades do ambiente tecnológico do MAPA (sistemas operacionais, linguagens de programação, bancos de dados, ferramentas de apoio, etc.).
- As responsabilidades do MAPA e da empresa que vier a ser contratada.
- O nível de criticidade e complexidade dos serviços a serem executados.
- O desempenho esperado da empresa que vier a ser contratada.
- A utilização dos modelos de melhores práticas de mercado.
- A necessidade constante de atualização tecnológica e suporte especializado.

4.17.3. Os requisitos adotados na qualificação técnica deste Termo de Referência para a contratação dos serviços garantem que a empresa a ser contratada tenha as seguintes características:

- Experiência na realização das atividades associadas ao objeto desta contratação.
- Preocupação com a constante atualização tecnológica na prestação de seus serviços.
- Prestação de serviços utilizando profissionais com os devidos conhecimentos e especialidades.
- Domínio das melhores práticas de gerenciamento de serviços utilizadas no mercado.

4.17.4. Os requisitos sobre volume de serviços são requisitos plenamente factíveis, necessários para aferição do desempenho das empresas licitantes, indispensáveis para medir o grau de compatibilidade das propostas técnicas ao interesse público e enquadradas dentro da mais estrita legalidade, pois representa metade do volume atualmente existente no MAPA.

4.17.5. Os requisitos sobre experiência nas principais tecnologias utilizadas pelo MAPA são requisitos plenamente factíveis e necessários. É perfeitamente justificável que as empresas contratadas demonstrem experiência nessas principais tecnologias. Tal procedimento é indispensável para medir a compatibilidade, o desempenho e a qualidade para prestar os serviços dos quais vier a se obrigar.

4.18. VISTORIA TÉCNICA (Encarte B)

4.18.1. Devido à complexidade dos serviços e criticidade dos sistemas do MAPA, **é extremamente recomendada, porém opcional**, a realização de Vistoria Técnica, nos termos do ENCARTE B.

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

4.18.3. A Vistoria Técnica será realizada na sede do MAPA em Brasília (anexo do bloco D da esplanada dos ministérios).

4.18.4. O agendamento da vistoria deverá ser previamente efetuado por meio do telefone (61) 3218-2139/ 3218-3029 / 3218-2208 / 3218-2208, com a CGTI do MAPA, 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.

4.18.5. 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.

4.18.6. 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 encarte C.

4.18.7. 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.

4.18.8. A vistoria será acompanhada por analista(s) da Coordenação Geral de Tecnologia da Informação-CGTI do MAPA;

4.18.9. 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.

4.18.10. Caso a licitante decida por não realizar a vistoria, ela deverá entregar a Declaração de Responsabilidade conforme ENCARTE M, quando da apresentação da documentação de habilitação.

4.18.11. Realizada a vistoria, será emitida a DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA, conforme modelo constante do ENCARTE C assinado por ambas as partes.

4.19. APOIO À ELABORAÇÃO/ATUALIZAÇÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

4.19.1. A empresa CONTRATADA deverá inserir em seu planejamento de trabalho o apoio à manutenção evolutiva do Catálogo de Serviços , contemplando os subitens de serviço definidos e as seguintes informações: tipo, atividades, a natureza das tarefas e atividades, se de rotina ou demanda pontual; a periodicidade, se repetitiva ou eventual; a frequência, se diária, semanal, mensal, quinzenal, anual ou esporádica; a quem compete tecnicamente a

aprovação de sua execução; produtos gerados, políticas estabelecidas, procedimentos, termos e condições de suporte; tempo máximo permitido, indicadores do nível de serviço; nível de criticidade da atividade, meta, dentre outras informações convenientes e necessárias, cabendo à CONTRATANTE a disponibilização das ferramentas para apuração de dados e informações quantitativas.

4.19.2. Os custos relacionados ao apoio à atualização do Catálogo de Serviços, serão suportados pelo subitem “Suporte a Projetos de TIC”.

4.20. Considerando a natureza e a dinâmica evolutiva dos serviços de TIC, tornam-se necessários eventuais ajustes no escopo de cada grupo de serviço acima relacionado. Neste caso, observado os termos da Lei nº. 8.666/93, inciso I, alínea “a” do art. 65 e seus parágrafos, tais ajustes, quando necessários, serão definidos e implementados em comum acordo entre o MAPA e a Empresa CONTRATADA.

4.21. Admite-se a possibilidade da criação de novo grupo de serviço, ainda com fundamento no dispositivo legal acima indicado, desde que em comum acordo entre o MAPA e a Empresa CONTRATADA, observada as seguintes condições:

4.21.1. O novo grupo de serviço deve manter alinhamento ou similaridade com um grupo de serviço já existente (serviços e atividades);

4.21.2. Seja realizada estimativa do volume de serviços para o novo grupo de serviço, resguardando alinhamento ou similaridade com um pilar de serviço já existente (estimativa de necessidades e horário de atendimento);

4.21.3. Sejam aplicados os mesmos critérios de mensuração dos serviços, devendo ser vinculado ou definido um Indicador de Nível de Serviço (NS) para o novo pilar de serviço, com as respectivas metas e penalidades; Seja adotada a mesma metodologia de avaliação prevista para os demais grupos de serviços;

4.22. O Catálogo de Serviços encontra-se em anexo, documento SEI (9401768).

4.23. O SLA previsto no catálogo de serviços será contado a partir da abertura dos chamados na ferramenta de ITSM.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

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

5.1.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência ou Projeto Básico;

5.1.3. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.1.4. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

5.1.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.6. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

5.1.7. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável; e

5.1.8. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração;

5.1.9. Especificar e estabelecer normas e diretrizes para execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades e regras de atendimento aos usuários, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.

5.1.10. Avaliar o relatório mensal dos serviços executados pela CONTRATADA.

5.1.11. Proporcionar à CONTRATADA os espaços físicos, instalações e os meios de comunicação necessários ao desempenho e cumprimento dos instrumento de medição de resultados-IMR acordados, quando executados no ambiente físico do MAPA.

5.1.12. Fornecer à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações necessárias à execução dos serviços, bem como a documentação técnica referente aos padrões adotados no MAPA;

5.1.13. Informar à CONTRATADA as normas e procedimentos de acesso às instalações do MAPA e eventuais alterações.

5.1.14. Designar um servidor público para fiscalizar o contrato.

5.1.15. Registrar todas as ocorrências relacionadas com a execução dos serviços mencionados, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

5.1.16. Permitir, para os fins do contrato, o acesso dos técnicos da CONTRATADA aos equipamentos e sistemas do MAPA para execução de atendimento presencial ao ambiente de TI.

5.1.17. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos da CONTRATADA.

5.1.18. Exigir o imediato afastamento de qualquer empregado ou preposto da empresa CONTRATADA que embarace a fiscalização ou, ainda, que se conduza de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe forem atribuídas;

5.1.19. Acompanhar e verificar as cobranças discriminadas em faturas emitidas pela empresa CONTRATADA, bem como solicitar esclarecimentos e modificações pertinentes quando os valores cobrados não forem condizentes com os estipulados em contrato ou não refletirem os serviços prestados.

5.2. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

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

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

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

5.2.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;

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

5.2.6. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

5.2.7. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

- 5.2.8. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- 5.2.9. Reportar a equipe do MAPA imediatamente quaisquer anormalidades, erros e irregularidades observadas no desenvolvimento dos serviços contratados, causados por ações do pessoal contratado pelo MAPA, de servidores públicos ou de terceiros.
- 5.2.10. Assumir o serviço, no prazo máximo de 10 (dias) úteis após convocação a ser feita pelo MAPA, mantendo os padrões de qualidade e garantindo a continuidade dos serviços.
- 5.2.11. Elaborar e apresentar à equipe do MAPA, mensalmente, relatório das atividades executadas, contendo detalhamento dos instrumentos de medição de resultados-IMR executados versus acordados.
- 5.2.12. Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, necessárias para que todos os instrumentos de medição de resultados-IMR acordados sejam cumpridos com utilização eficiente dos recursos disponíveis.
- 5.2.13. A CONTRATADA deverá alocar um profissional para atuar como Preposto nas dependências do MAPA em Brasília-DF, com formação de nível superior e experiência mínima comprovada de 10 (dez) anos gerenciamento de projetos.
- 5.2.14. Acatar e obedecer às normas de utilização e segurança das instalações.
- 5.2.15. Submeter-se, dentro do escopo e das cláusulas pactuadas no contrato, às determinações do MAPA.
- 5.2.16. Manter os seus profissionais atualizados tecnologicamente, promovendo os treinamentos e participação em eventos de caráter técnico que permitam a prestação dos serviços descritos no Termo de Referência em regime de excelência.
- 5.2.17. Manter os seus profissionais informados quanto às normas disciplinares do MAPA, exigindo sua fiel observância, especialmente quanto à utilização e segurança das instalações.
- 5.2.18. Manter os seus profissionais identificados por crachás, quando em trabalho, devendo substituir imediatamente aquele que seja considerado inconveniente à boa ordem ou que venha a transgredir as normas disciplinares do MAPA.
- 5.2.19. Guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes, de propriedade exclusiva do MAPA, sendo vedada à CONTRATADA sua cessão, locação ou venda a terceiros sem prévia autorização formal do MAPA.
- 5.2.20. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao MAPA ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento pelo MAPA.
- 5.2.21. Indenizar os prejuízos e reparar os danos causados ao MAPA e a terceiros por seus técnicos na execução do presente Contrato.
- 5.2.22. Assumir a responsabilidade por todos os encargos fiscais, previdenciários e obrigações previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria; e
- 5.2.23. Tomar todas as providências estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas os seus técnicos no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecidos nas dependências do MAPA.
- 5.2.24. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 5.2.25. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 5.2.26. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;
- 5.2.27. Apresentar à Contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;
- 5.2.28. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada cujos empregados vinculados ao serviço sejam regidos pela CLT deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;
- 5.2.29. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Contratante;
- 5.2.30. Apresentar, quando solicitado, atestado de antecedentes criminais e distribuição cível de toda a mão de obra oferecida para atuar nas instalações do órgão;
- 5.2.31. Efetuar o pagamento dos salários dos empregados alocados na execução contratual mediante depósito na conta bancária de titularidade do trabalhador, em agência situada na localidade ou região metropolitana em que ocorre a prestação dos serviços, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte da Contratante. Em caso de impossibilidade de cumprimento desta disposição, a contratada deverá apresentar justificativa, a fim de que a Administração analise sua plausibilidade e possa verificar a realização do pagamento.
- 5.2.32. Autorizar a Administração contratante, no momento da assinatura do contrato, a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis.
- 5.2.33. Não permitir que o empregado designado para trabalhar em um turno preste seus serviços no turno imediatamente subsequente;
- 5.2.34. Atender as solicitações da Contratante quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência;
- 5.2.35. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;
- 5.2.36. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a Contratada relatar à Contratante toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
- 5.2.37. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezoito anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 5.2.38. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 5.2.39. 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.
- 5.2.40. Promover a substituição de empregado que se conduza de modo incompatível com a moralidade administrativa ou que não atenda às

necessidades de realização do objeto contratado.

5.2.41. Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os profissionais necessários à prestação dos serviços desta contratação, obrigando-se também por arcar com todos os tributos, impostos e encargos, trabalhistas ou de outra natureza, incluindo toda e qualquer verba rescisória, além de todas as taxas que se apliquem ao seu ramo de atuação;

5.2.42. Promover a transição contratual com transferência da base de dados de conhecimento, da tecnologia e das técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os servidores do CONTRATANTE, ao término do contrato, seja por decurso de sua vigência, suspensão ou rescisão;

5.2.43. Não utilizar os recursos disponibilizados pela CONTRATANTE, diretamente ou por meio de seus empregados e prepostos, para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados na contratação;

5.2.44. Promover o afastamento no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação de qualquer dos seus profissionais que não estejam produzindo os resultados esperados na prestação dos serviços, que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de gestão do CONTRATANTE. Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, portanto este afastamento não poderá prejudicar a qualidade dos serviços e nem descumprir quaisquer cláusulas contratuais;

5.2.45. Sempre que houver alterações no ambiente, o encerramento dos serviços deverá estar acompanhado da documentação atualizada;

5.2.46. A CONTRATADA deverá permitir acesso de leitura aos dados registrados pela solução de gestão de serviços de TI para monitoração e aferição dos acordos de nível de serviço pela CONTRATANTE ou terceiro por ela designado;

5.2.47. CONTRATADA fica terminantemente proibida de utilizar qualquer servidor do CONTRATANTE na execução dos serviços contratados, nos termos do que estabelece o Art. 9º. Inciso III, da Lei nº 8.666/93, sob pena de imediata rescisão contratual;

5.2.48. A CONTRATADA deverá documentar, manter e atualizar a documentação dos serviços de infraestrutura, a topologia física e lógica da rede da CONTRATANTE, os processos e procedimentos operacionais dos serviços de infraestrutura e submeter a aprovação da CONTRATANTE;

5.2.49. CONTRATADA fica terminantemente proibida de utilizar política de metas por demanda na gestão de seus funcionários que prestam serviço na CONTRATANTE.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. ROTINAS DE EXECUÇÃO

6.1.1. Realização da Reunião Inicial

6.1.1.1. Após a assinatura do contrato, o MAPA convocará reunião inicial com a CONTRATADA para alinhamento de expectativas, a ser realizada no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data de assinatura do contrato. A reunião deverá contar com a participação, no mínimo, do fiscal técnico, fiscal administrativo, fiscal requisitante e gestor do contrato designados pelo MAPA; e do preposto da CONTRATADA.

6.1.1.2. Como forma de verificar os serviços prestados e analisar os resultados dos indicadores frente às metas definidas, poderão ser programadas Reuniões de Avaliação, da qual participarão a equipe de gerenciamento do contrato, juntamente ao supervisor geral/preposto da CONTRATADA, e demais participantes que se fizerem necessários.

6.1.1.3. A CONTRATADA deverá elaborar a Ata de Reunião e o encaminhamento desta a equipe de gerenciamento do contrato, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas para integrar os registros de gestão contratual.

6.1.1.4. Os eventuais desvios detectados serão registrados como “não conformidades” e serão avaliadas e discutidas com a CONTRATADA que deverá apresentar um Plano de Correção de “Não-Conformidade” indicando, inclusive e quando for o caso, um Cronograma de Ação para a sua correção.

6.1.1.5. O serviço, na forma presencial, será prestado nas instalações da sede do MAPA em Brasília, nas suas 27 Superintendências Federais de Agricultura, Pecuária e Abastecimento (SFA's) localizadas nas capitais dos 26 estados e no Distrito Federal, nas Unidades do Sistema de Vigilância Agropecuária Internacional (VIGIAGRO) atuantes nos portos, aeroportos, portos secos, pontos de fronteiras e aduanas especiais, nas instalações dos Laboratórios Nacionais Agropecuários (LANAGRO's) atualmente localizados nos estados de MG, RS, SP, GO, PA e PE, no Instituto Nacional de Meteorologia (INMET) e na Comissão Executiva do Plano da Lavoura Cacaueira (CEPLAC), onde se encontram os recursos computacionais e equipamentos em geral disponibilizados aos usuários do MAPA. O serviço, na forma remota, será prestado nas instalações da contratada em Brasília. O suporte técnico remoto será prestado, sempre que possível, preferencialmente ao suporte técnico presencial. Para garantir a qualidade e o controle dos serviços prestados remotamente, a CONTRATADA deverá disponibilizar instalações físicas com toda infraestrutura e componentes necessários ao atendimento e suporte técnico remoto, além de todos os demais recursos tecnológicos (hardware e software) especificados neste Termo de Referência. Esta estrutura é necessária para a prestação dos serviços com qualidade e seu custo correrá por conta da CONTRATADA e deverão estar especificados na sua proposta.

6.1.2. Descrição dos eventos do período de ambientação, quando houver

6.1.3. Já durante o período de Adaptação operacional, que se inicia quando da efetiva entrada em produção dos serviços, os indicadores de níveis mínimos de serviços são apurados normalmente a cada entrega, mas não causam impacto - ou têm seu impacto reduzido - nos valores devidos, caso ocorra insuficiência na avaliação de qualidade que não caracterize faltas graves ou inexecução contratual.

6.1.4. A duração da etapa de Adaptação operacional, bem como as definições relativas à redução ou dispensa da aplicação de retenções ou sanções relativas ao desatendimento dos níveis e serviços será de 02 meses de adaptação.

6.1.5. Procedimentos para encaminhamento e controle de solicitações

6.1.6. O atendimento às solicitações de serviço será controlado e mensurado por Ferramenta de Gerenciamento de serviços de TI (ITSM) - para efeito de acompanhamento das providências em andamento e do tempo decorrido desde sua abertura. A avaliação de especificações funcionais e qualidade dos serviços através dos níveis mínimos de serviço exigidos que são critérios claros, objetivos e mensuráveis estabelecidos pela CONTRATANTE com a finalidade de aferir e avaliar fatores relacionados com os serviços contratados, tais como qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência e segurança. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

Observa-se que a CONTRATADA além de cumprir as metas dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos, para fins de aceitação dos serviços prestados deverá atender os demais critérios e condições estabelecidas neste Termo de Referência, tais como critérios de qualidade e aderência às obrigações contratuais

6.1.7. Forma de execução e acompanhamento dos serviços (Condições gerais da execução dos serviços)

6.1.7.1. O controle de indicadores/serviços será executado com base nos parâmetros definidos no item 7.3 e com base no catálogo de serviços;

6.1.7.2. A natureza do serviço requer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TI do Ministério. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um

modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base na disponibilidade esperada do serviço, mas os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços.

6.1.7.3. O método de trabalho empregado é baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos para os serviços entregues e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo. Na execução dos serviços deverão ser consideradas as melhores práticas de gestão e qualidade amparadas nos modelos ITIL®, COBIT®, NBR ISO/IEC 17799, NBR ISO/IEC 27000 e PMBoK® - em suas versões atualizadas.

6.1.7.4. Pela necessidade de documentar e manter atualizada a documentação dos serviços de infraestrutura, a topologia física e lógica da rede do MAPA, os processos e procedimentos operacionais e os serviços relativos ao suporte técnico aos usuários, a equipe da CONTRATADA deverá alimentar e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos e gerenciais exigidos no edital e no Termo de Referência.

6.1.7.5. Para execuções de tarefas, mesmo quando não especificadas nas atividades, deverão ser contemplados todos os processos necessários para garantir a execução das atividades relacionadas à manutenção da operacionalidade de ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços;

6.1.7.6. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento; desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definida pela CONTRATANTE. Toda a documentação produzida pela CONTRATADA em decorrência dos procedimentos executados passará a ser de propriedade do MAPA.

6.1.7.7. A contratada deverá efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE, de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pela CONTRATANTE para esse fim, ao longo da execução do contrato. A CONTRATADA deverá apoiar a equipe técnica para execução de demandas da CONTRATANTE, nos serviços de administração de rotinas, implantação documentada de recursos e procedimentos, controle, operação e monitoração da infraestrutura de redes para os serviços, quanto a:

- A) Elaboração de procedimentos, programação e de controle das atividades operacionais e de instalação;
- B) Avaliação, diagnóstico e proposição de soluções de aperfeiçoamento de desempenho, disponibilidade e configuração dos produtos da solução (servidores e elementos físicos ativos como roteadores e distribuidores de rede);
- C) Análise, suporte e acompanhamento da produção de sistemas operacionais e de suporte à infraestrutura, visando o cumprimento de prazos de entregas dos produtos finais (relatórios, arquivos, atualizações, publicações, entre outros semelhantes);
- D) Padronização, mensuração e avaliação dos indicadores de nível de serviço da rede, dos recursos de telecomunicações e suporte aos serviços de rede.

6.1.7.8. Qualquer dificuldade durante a prestação dos serviços deve ser imediatamente reportada ao MAPA, sob risco de não ser aceita a alegação de culpa de terceiros, como justificativa para execução inadequada, insatisfatória ou incompleta dos serviços.

6.1.7.9. Poderá haver necessidade de execução de serviços fora do horário estabelecido, em finais de semana e em feriados, em razão de aumento de demanda ou fato que o justifique, tais como manutenções programadas, antecipação de prazos de entrega, implementação de rotinas que necessitem de paralisação dos serviços, depuração de erros críticos, entre outros.

6.1.7.10. As atividades que demandam qualquer tipo de serviço que podem gerar impacto no funcionamento do MAPA e/ou de seus sistemas de negócio deverão ser executadas prioritariamente fora do horário normal de expediente.

6.1.7.11. A realização de atividades em períodos não úteis deverão possuir Ordem de Serviço específica aberta, com o tipo da OS, a previsão do período de trabalho e a justificativa para a realização de serviços fora do horário normal.

6.1.7.12. Em relação aos projetos de TIC, uma ressalva exemplificativa de atividades que não serão consideradas como um projeto de TIC:

- Atividades de operação de TIC e monitoração de Data Center;
- Atividades de atendimento ao usuário de infraestrutura de TIC;
- Qualquer tipo de tratativa de incidente, problema ou restabelecimento da operação normal de serviços;
- Aplicação de atualizações de sistemas operacionais, inclusive atualizações de segurança e recomendadas;
- Aplicação de atualização de versão de produtos de pequeno porte e esforço;
- Acompanhar fornecedor para suporte de infraestrutura, inclusive em horários fora de expediente;
- Participar de reunião técnica ou gerencial, convocada pelo MAPA;
- Elaborar e atualizar documentações;
- Realizar eventos de transferência de conhecimento;
- Elaborar e revisar documentos de Plano de Recuperação de Desastre e exercita-los;
- Desligar ou restabelecer os serviços de Data Center ou salas técnicas, de forma parcial ou total;
- A implantação ou aperfeiçoamento de processos de trabalho da CONTRATADA.

6.1.8. Prazos, horários de fornecimento de bens ou prestação dos serviços

6.1.8.1. O horário de funcionamento do Datacenter do MAPA é de 24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias por ano.

6.1.8.2. O serviço de suporte técnico remoto deverá estar disponível 10 (dez) horas por dia, durante 5 (cinco) dias da semana, de segunda à sexta-feira das 08:00 às 18:00 horas, de forma exclusivamente remota.

6.1.8.3. O serviço de suporte técnico presencial, assim como todos os demais serviços de sustentação e suporte a infraestrutura de TIC do MAPA deverão estar disponíveis 8 (oito) horas por dia, durante 5 (cinco) dias da semana (8 x 5), de segunda à sexta-feira das 08:00 às 18:00 horas, de forma exclusivamente presencial.

6.1.8.4. Poderá haver necessidade de execução de serviços fora do horário estabelecido, em finais de semana e em feriados, em razão de aumento de demanda ou fato que o justifique, tais como manutenções programadas, antecipação de prazos de entrega, implementação de rotinas que necessitem de paralisação dos serviços, depuração de erros críticos, entre outros.

6.1.8.5. As atividades que demandam qualquer tipo de serviço que podem gerar impacto no funcionamento do MAPA e/ou de seus sistemas de negócio deverão ser executadas prioritariamente fora do horário normal de expediente.

- Nestas OS's a quantidade total de UST's, para efeito de faturamento, terá seus valores ajustados de acordo com fator multiplicador apresentado a seguir;
- Execução de serviços em períodos não úteis: Fator = 1,75 (um inteiro e setenta e cinco centésimos).

6.1.9. A quantidade de UST's executadas fora do horário normal não deve exceder a 15% (quinze por cento) do quantitativo global de UST's, porém este número não representa um delimitador, apenas um norteador e a CONTRATADA não pode se negar a executar estas atividades quando

solicitadas.

6.1.10. Ressalta-se que esse quantitativo servirá apenas para subsidiar e equalizar as propostas, devendo as licitantes incluir obrigatoriamente estes custos em suas propostas de preços, ficando a forma de execução sujeita exclusivamente aos critérios técnicos da CONTRATADA, não cabendo posteriormente qualquer pedido de ressarcimento posterior, tendo em vista o modelo de contratação dos serviços.

6.1.11. Locais da execução dos serviços

6.1.12. Os serviços serão realizados nas instalações da contratada em Brasília - DF, nas instalações do MAPA em Brasília - DF, nos endereços apresentados a seguir, ou excepcionalmente, em outras instalações do MAPA não constantes da lista abaixo, em comum acordo com a contratada.

6.1.13. Os serviços de sustentação e suporte a banco de dados, sustentação e suporte a monitoração de serviços de TIC, sustentação e suporte a sistemas de informação, sustentação e suporte a processos de gerenciamento de serviços, sustentação e suporte a segurança da informação, sustentação e suporte a projetos de TIC - implementação de projetos, gerenciamento dos serviços e atividades de sustentação e suporte deverão ser executados nas instalações físicas do MAPA em Brasília - DF.

6.1.14. O serviço de suporte técnico remoto deverá ser executado nas instalações físicas da contratada em Brasília - DF, a qual deve atender aos requisitos técnicos descritos no presente Termo de Referência.

6.1.15. O serviço de suporte técnico presencial e o serviço de sustentação e suporte a rede de computadores deverão ser executados nos seguintes locais:

6.1.16. No âmbito da sede do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento em Brasília - DF Esplanada dos Ministérios, Bloco D - Brasília/DF - CEP: 70.043-900

6.1.17. No âmbito dos Laboratórios Nacionais Agropecuários (LANAGROS):

UF	Endereço dos Laboratórios
GO	Rua da Divisa, S/N - Setor Jaó, Goiânia/GO CEP 74.674-250.
MG	AVENIDA RÔMULO JOVIANO S/N, ÁREA RURAL, PEDRO LEOPOLDO - MG CEP: 33600-000
PA	AVENIDA ALMIRANTE BARROSO, Nº 1234, SÃO BRAS, BELEM - PA CEP: 13094-430
PE	AVENIDA DOM MANOEL DE MEDEIROS, S/N, DOIS IRMÃO, RECIFE - PE CEP: 52171-030
RJ	AVENIDA MARACANA, Nº 252, MARACANA, RIO DE JANEIRO - RJ CEP: 20271-110
RS	ESTRADA DE PONTA GROSSA, Nº 3036, BELEM NOVO, PORTO ALEGRE - RS CEP:
SP	RUA RAUL FERRARI, S/N, JARDIM SANTA MARCELINA, CAMPINAS - SP CEP: 13094-430

No âmbito das outras unidades do Ministério, localizadas nas capitais dos 26 estados e no Distrito Federal:

UF	ENDEREÇO DAS SFA'S
AC	RODOVIA AC 40, Nº 783, VILA ACRE, RIO BRANCO - AC CEP: 69901-180
AL	AVENIDA FERNANDES LIMA, Nº 72, FAROL, MACEIO - AL CEP: 57050-900
AM	RUA MACEIO, Nº 460, ADRIANOPOLIS, MANAUS - AM CEP: 69057-010
AP	RUA TIRADENTES, Nº 469, CENTRO, MACAPA - AP CEP: 68906-380
BA	LARGO DOS AFLITOS - EDIFÍCIO CERES S/N, DOIS DE JULHO, SALVADOR - BA CEP: 40060-030
CE	AV. DOS EXPEDICIONARIOS, Nº 3.442, BENFICA, FORTALEZA - CE CEP: 60410-410
DF	EIXO MONUMENTAL SUL VIA SI - SUDOESTE - CAMPUS DO INMET BRASILIA/DF - CEP: 70.680-900
UF	ENDEREÇO DAS SFA'S
ES	AVENIDA NOSSA SENHORA DOS NAVEGANTES, Nº 495 - 8º ANDAR, PRAIA DO SUA, VITORIA - ES CEP: 29050-420
GO	PRAÇA CIVICA, Nº 100, CENTRO, GOIANIA - GO CEP: 74003-010
MA	PRAÇA DA REPUBLICA, Nº 147, DIAMANTE, SAO LUIS - MA CEP: 65020-150
MG	AVENIDA RAJA GABAGLIA, Nº 245, CIDADE JARDIM, BELO HORIZONTE - MG CEP: 30380-090
MS	RUA DOM AQUINO, Nº 2696, CENTRO, CAMPO GRANDE - MS CEP: 79002-182
MT	ALAMEDA DR. ANIBAL MOLINA S/N, CENTRO, VARZEA GRANDE - MT CEP: 78115-901
PA	AVENIDA ALMIRANTE BARROSO, Nº 5384 - BAIRRO CASTAHEIRA, BELEM - PA CEP: 66645-250
PB	BR 230, KM 14 - ESTRADA DE CABEDELO, ÁREA RURAL, CABEDELO - PB CEP: 58310-000
PE	AVENIDA GENERAL SAN MARTIN, Nº 1000, BONGI, RECIFE - PE CEP: 50630-060
PI	RUA TAUMATURGO DE AZEVEDO, Nº 2.315, CENTRO, TERESINA - PI CEP: 64001-340
PR	RUA JOSE VERISSIMO, Nº 420, TARUMA, CURITIBA - PR CEP: 82820-000
RJ	AVENIDA RODRIGUES ALVES, Nº 129, CENTRO, RIO DE JANEIRO - RJ CEP: 20081-250
RN	AVENIDA HILDEBRANDO DE GOIS, Nº 150, RIBEIRA, NATAL - RN CEP: 59010-700
RO	RODOVIA BR-364, KM 5,5 - SAÍDA PARA CUIABA, ÁREA RURAL, PORTO VELHO - RO CEP: 78900-970
RR	AVENIDA SANTOS DUMONT Nº 1470, APARECIDA, BOA VISTA - RR CEP: 69306-165
RS	AVENIDA LOUREIRO DA SILVA, Nº 515 - 7º ANDAR - SALA 701, CENTRO, PORTO ALEGRE - RS CEP: 90010-420
SC	RUA JOAO GRUMICHE, 117 - KPBRASOL - SAO JOSE - SC CEP: 88102-600
SE	AVENIDA JOAO RIBEIRO, Nº 428, SANTO ANTONIO, ARACAJU-SE CEP: 49065-000
SP	RUA TREZE DE MAIO, Nº 1558, BELA VISTA, SAO PAULO - SP CEP: 01327-002
TO	AV. NS-1 201, CJTO 02, LOTE 07, PLANO DIRETOR SUL, PALMAS -TO CEP: 77015-202

UF	Endereço das Unidades do Sistema de Vigilância Agropecuária Internacional (VIGIAGRO)
AC	UVAGRO EPITACIOLANDIA Av. Internacional s/nº - Prédio da Receita Federal. Eptaciolândia - ACRE. CEP: 69934-000
AC	UVAGRO ASSIS BRASIL BR 317 Km 01 - Posto Alfandegário Brasil <-> Peru. Assis Brasil - Acre. CEP: 69935-000
AL	UVAGRO PORTO de Maceió . Rua Sá e Albuquerque s/n - Jaraguá - Maceió - AL. CEP: 57022-180
AP	UVAGRO OIAPOQUE Rodovia BR-156 Km 002 c/ Ramal do Aeroporto, Oiapoque- AP. CEP: 68980-000
AP	UVAGRO Porto Santana - Rua Cláudio Lúcio Monteiro, 1380 - Novo Horizonte, 68925-000 - Santana /AP

BA	SVA - PORTO DE SALVADOR Av. da França, 1551, Prédio Anexo da Codeba CEP : 40010-000 – Salvador/BA
BA	UVAGRO AEROPORTO DE SALVADOR Praça Gago Coutinho, s/nº, Aeroporto Internacional Deputado Luiz E. Magalhães; Bairro: São Cristóvão; Salvador/BA. CEP: 41510-045
AM	UVAGRO AEROPORTO DE MANAUS Avenida Santos Dummont, 1350, TECA III, Manaus - AM. CEP: 69041-000
AM	SVA PORTO DE MANAUS Rua Maceió, 460, Adrianópolis CEP : 69057-010 – Manaus/AM
AM	UVAGRO TABATINGA Rua Duarte Coelho, Nº 10, Portobrás ; Tabatinga/AM. Cep: 69640-000
CE	UVAGRO PORTO DO PECÉM Esplanada do Pecém - s/n - Pecém - São Gonçalo do Amarante - CE. CEP: 62674-906
CE	UVAGRO PORTO DE FORTALEZA Praça Amigos da Marinha, S/N, Núcleo de Apoio Portuário – NAP – Mucuripe, Fortaleza – CE. CEP: 60.182-640.
CE	UVAGRO AEROPORTO FORTALEZA Avenida Carlos Jereissati 3000, Serrinha, Fortaleza - CE. CEP: 60741-900
ES	SVA VITÓRIA Estrada de Capuaba, 1500, Porto de Capuaba CEP 29115-900 – Vila Velha/ES
MA	UVAGRO PORTO ITAQUI-MADEIRA Avenida dos Portugueses, s/n, Porto do Itaqui, São Luis - MA. CEP: 65085-370
MG	UVAGRO CONFINS/MG Sala 3 - Terminal de Passageiros - Aeroporto Internacional Tancredo Neves - Confin - MG. CEP: 33500-900
MT	UVAGRO/CACERES-MT Rua São Jorge, 57, Bairro: Cavalcada I CEP: 78200-000 – Cáceres/MT
MT	UVAGRO/CUIABA-MT Av. João Ponce de Arruda S/Nº Jardim Aeroporto Município de Várzea Grande CEP: 78125-055
MS	UVAGRO - AEROPORTO CAMPO GRANDE Avenida Duque de Caxias S/Nº - Bairro Serradinho - Campo Grande - MS CEP: 79101-901
MS	UVAGRO - FRONTEIRA DE CORUMBA Rua Antonio João, nº 401, Centro, Corumbá - MS. CEP: 79202-000
MS	UVAGRO - FRONTEIRA DE PONTA PORÁ Avenida Brasil, nº 540, Ponta Porã - MS. CEP: 79900-000
MS	UVAGRO - FRONTEIRA DE MUNDO NOVO Rua José Bonifácio, 1467, Tapajós, Mundo Novo - MS. CEP: 79980-000
PA	PORTO DE BELEM Av. Marechal Hermes s/n No Alto no Armazém nº 9 da CDP Bairro Reduto CEP 66253-150

	Belém/PA
PA	AEROPORTO INTERNACIONAL DE BELEM Avenida Júlio César, s/n, Bairro Val de Cans, Belém - PA. CEP: 66115-970
PA	PORTO DE VILA DO CONDE Rodovia PA 481, km 21 s/n - Complexo Portuário de Vila do Conde. Barcarena - PA. CEP: 68447-000
PA	PORTO DE SANTARÉM Avenida Barão do Rio Branco, 789 - Bairro Santa Clara - Santarém - PA. CEP 68005-310
PR	SVA PORTO DE PARANAGUÁ Rua Manoel Bonifácio - 309 - 2º Andar, Centro Histórico - Paranaguá - PR. CEP: 83203-300
PR	SVA FOZ DE IGUAÇU Avenida Paraná 1170, Jardim Polo, Centro, Foz do Iguaçu - PR. CEP: 85852-000
PR	UVAGRO AEROPORTO CURITIBA Avenida Rocha Pombo, s/ nº. São José dos Pinhais - PR. CEP: 83010-900
PB	DDA/SFA/PB Rua Presidente João Pessoa S/n, Centro, Cabedelo - PB. CEP: 58310.000
PE	SVA AEROPORTO DE RECIFE Praça Salgado Filho, s/n, Imbiribeira, Recife - PE. CEP: 51210-010
PE	UVAGRO PORTO DE SUAPE Rodovia PE - 60, KM10, Engenho Massagana, Ipojuca - PE. CEP: 55590-972
PE	UVAGRO PORTO DE RECIFE Praça Comunidade Luso Brasileira, 70, Bairro do Recife, Recife - PE. CEP: 50030-280
PE	UVAGRO EADI PETROLINA Avenida Tancredo Neves, s/nº, Centro de Convenções de Petrolina, Centro, Petrolina - PE. CEP: 56304-190
RJ	SVA PORTO-RJ Estrada da Ilha da Madeira s/nº - (Parte) – Prédio Institucional – Porto de Sepetiba – Itaguaí - RJ. CEP: 23826-600
RJ	SVA AEROPORTO RJ Av. dos Maracajás s/n - Prédio da Administração do TECA - sala 107 - Galeão - Rio de Janeiro - RJ CEP 21941-395
RJ	UVAGRO PORTO DE SEPETIBA Estrada da Ilha da Madeira s/nº - (Parte) – Prédio Institucional – Porto de Sepetiba – Itaguaí - RJ. CEP: 23826-600
RN	PORTO DE NATAL
RN	AEROPORTO DE NATAL Rua Rio Xingu s/n Bairro Emaús Pamamirim/RN CEP: 59148-970 Pamamirim/RN
RO	UVAGRO - GUAJARA MIRIM Travessa Nicolau Jorge nº 648, Centro, Guajará Mirim. CEP: 76850-000
RO	UVAGRO - AEROPORTO PORTO VELHO. Avenida Governador Jorge Teixeira de Oliveira, s/n, Porto Velho - RO. CEP: 76803-976

RR	UVAGRO PACARAIMA Avenida Panamericana (BR 174 s/n), Vila Velha, Pacaraima - RR. CEP: 69345-000
RR	UVAGRO BONFIM BR 410, São Francisco s/n, Bonfim - RR. CEP: 69380-000
RR	UVAGRO AEROPORTO DE BOA VISTA Praça Santos Dumont, 100 - Aeroporto, Boa Vista - RO. CEP: 69310-006
RS	UVAGRO ACEGUA Rua Rodrigues Lima, nº 49, Direita, Centro, Bajé - RS. CEP: 96400-440
RS	UVAGRO AEROPORTO DE PORTO ALEGRE Av. Severo Dullius, 90010, Porto Alegre - RS. CEP: 90200-310
RS	UVAGRO CAXIAS DO SUL Dr. Montauri 1891, Caxias do Sul - RS. CEP: 95020-190
RS	UVAGRO CHUI Avenida Argentina 415, Centro, Chui - RS. CEP: 96255-000
RS	UVAGRO ITAQUI Rua Saldanha da Gama, s/nº, Aduana, Itaqui - RS. CEP: 97650-000
RS	UVAGRO JAGUARÃO Cerro do Matadouro s/nº, Jaguarão - RS. CEP: 96300-000
RS	UVAGRO LIVRAMENTO Avenida João Goulart nº 615, Centro, Santana do Livramento. CEP: 97574-001
RS	UVAGRO PORTO XAVIER Av. Marechal Floriano Peixoto, 43, Centro, Porto Xavier - RS. CEP: 98995-000
RS	UVAGRO QUARAI Largo Castelo Branco s/n – Quaraí - RS. CEP: 97560-000
RS	SVA RIO GRANDE Avenida Honório Bicalho, s/n. Portão 02, prédio sul 2º Andar. Bairro Getúlio Vargas – Rio Grande – RS. CEP: 96201-020
RS	UVAGRO SANTA CRUZ DO SUL Avenida João Pessoa, nº825 - Bairro Universitário, Santa Cruz do Sul - RS - CEP 96815-775
RS	UVAGRO SÃO BORJA Centro Unificado de Fronteira - São Borja - Santo Tomé. Santo Tomé - Corrientes/Argentina
RS	SVA URUGUAIANA Rua Duque de Caxias Nº 1917 - Edifício Maria Antonieta - Sala 5. Uruguaiana - RS. CEP: 97500-000
SC	SVA ITAJAI. Avenida Cel. Eugênio Muller, 383, Itajaí - SC. CEP: 88301-120
SC	SVA DIONÍSIO CERQUEIRA. BR 163, Km01, Porto Seco, Caixa Postal 30, Dionísio Cerqueira - SC. CEP 89950-000
SC	UVAGRO SÃO FRANCISCO DO SUL Rua Fernando Machado 298 - Centro - São Francisco do Sul - SC. CEP: 89240-000
SC	UVAGRO IMBITUBA. Avenida Presidente Vargas, Area Portuária, Centro, Imbituba - SC. CEP: 88780-000
SP	SVA VIRACOPOS. Aeroporto Internacional de Viracopos- Rodovia Santos Dumont, Km 11,5, Viracopos, Campinas – SP. CEP: 11051-970
SP	SVA GUARULHOS. Aeroporto Internacional de Guarulhos - Avenida João Jamil Zanif s/nº, Guarulhos – SP. CEP: 07141970
SP	SVA SANTOS. - Rua XV de Novembro nº 122-124, Centro, Santos - SP. CEP: 11010-150

6.1.18. Documentação mínima exigida

6.1.18.1. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente os seguintes relatórios gerenciais e técnicos:

- Relatório Geral de Faturamento e instrumento de medição de resultados-IMR;
- Relatório de Disponibilidade e Utilização dos Serviços;
- Plano Mensal de Execução dos Serviços Continuados.
- Informações sobre os incidentes no NOC;
- Detalhamento dos processos ITIL implementados;
- Disponibilidade global dos serviços e análise crítica;
- Recomendações e sugestões de melhoria(melhorias de curto, médio e longo prazo).
- Relatórios com as bases de conhecimento mostrando a porcentagem de bases de conhecimento atualizadas;

6.1.19. Papéis e responsabilidades por parte da contratante e da contratada

6.1.19.1. O Ministério indicará servidor administrativo e técnico para atuar na gestão e fiscalização do contrato, acompanhar a entrega dos produtos e execução dos serviços, disponibilizar documentação referente aos serviços prestados e fornecer as informações necessárias à execução do contrato, relacionando-se diretamente com o preposto da CONTRATADA.

6.1.19.2. A CONTRATADA deverá indicar um profissional de seu quadro para atuar, no ambiente do MAPA, como preposto. Esse profissional fará a interação entre o MAPA e a CONTRATADA, por meio dos mecanismos formais de comunicação definidos neste Termo de Referência, e estará responsável pela gestão dos aspectos administrativos, legais e técnicos do contrato, relacionando-se diretamente com o fiscal do contrato.

6.1.20. Formas de transferência de conhecimento (Transferência de conhecimento na execução contratual)

6.1.20.1. A transferência de conhecimento está diretamente relacionada à incorporação de conhecimentos adquiridos, em consequência dos problemas vivenciados e das soluções aplicadas, mediante realização de treinamento nas plataformas tecnológicas dominantes no ambiente computacional do MAPA, workshops e entrega de documentação aos profissionais designados pela CGTI do MAPA.

6.1.20.2. O termo “transferência de conhecimento” refere-se ao processo em que a CONTRATADA, quando da execução dos serviços, repassará à equipe técnica da CONTRATANTE, por ela indicados, os conhecimentos teóricos e práticos que fundamentam a solução dos problemas, possibilitando, em situações futuras, a participação direta destes profissionais na solução.

6.1.20.3. Caberá à CONTRATADA submeter à aprovação do MAPA, exceção feita aos programas oficiais de fabricante, o programa de transferência de conhecimento, em que estejam definidos: a metodologia, processos, sistema de avaliação de resultados, material instrucional, etapas, prazos, elaboração e gerenciamento de conteúdos programáticos e demais condições aderentes aos objetivos deste Termo de Referência.

6.1.20.4. A transferência de conhecimento, quando realizada através de treinamento na plataforma tecnológica dominante e/ou workshops, deverá considerar que:

- Os treinamentos serão utilizados para a transferência de conhecimento quando houver a introdução de novos produtos ou novas versões dos produtos já em uso;

- Os workshops de capacitação serão utilizados para a transferência de conhecimento quando for necessário apresentar decisões de projeto, métodos, processos, scripts ou outros artefatos produzidos/utilizados aos servidores públicos do MAPA.

6.1.20.5. Os dados da base de conhecimento de todos os serviços fornecidos pela CONTRATADA e seus respectivos domínios e atributos deverão ser transmitidos para a CONTRATANTE de acordo com o especificado abaixo:

- O serviço de fornecimento dos dados deve ser on-line e ininterrupto durante todo a vigência do contrato;
- Os dados devem ser fornecidos na íntegra (sem compilações, agregações ou agrupamentos) e normalizados;
- A estrutura dos dados e do serviço deverão constar em documentação completa, detalhada e atualizada periodicamente;
- Os documentos devem conter, no mínimo, a descrição e/ou orientação de uso do serviço;

6.1.21. Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.1.21.1. O termo “transferência de conhecimento em transição contratual” refere-se ao processo em que ocorrendo mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, assim considerado o período dos últimos três meses de vigência da execução dos serviços, deverá repassar à equipe da CONTRATANTE ou a nova empresa que a suceder, por eventos formais, a documentação de processos, a base de conhecimentos e outros que fundamentam a solução dos problemas, necessários a continuidade da prestação dos serviços, possibilitando, em situações futuras, a atuação livre e independente da sua sucessora;

6.1.21.2. A transferência de conhecimento deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE, em ambiente por ela disponibilizado, e baseado em documentos técnicos e/ou manuais específicos. O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pela CONTRATANTE;

6.1.21.3. A CONTRATADA deverá apresentar um plano para transferência de conhecimentos para a próxima empresa que vier a prestar serviços no CONTRATANTE ou para servidores do MAPA. Este plano deverá conter a documentação gerada pela prestação dos serviços, acrescidos de outros documentos que sejam adequados ao correto entendimento do serviço executado;

6.2. QUANTIDADE MÍNIMA DE BENS OU SERVIÇOS PARA COMPARAÇÃO E CONTROLE

6.2.1. A demanda estimada prevista está detalhada no item 3.3 .

6.2.2. Os recursos humanos disponibilizados pela CONTRATADA deverão conhecer o funcionamento dos negócios internos da CGTI e das demais áreas do MAPA, o que exige a disponibilização e a autorização na utilização de senhas privilegiadas para acesso a serviços críticos, mediante a adoção de procedimentos em conformidade com as regras de segurança estabelecidas, entre elas a de não permitir a rotatividade de pessoal na execução destas atividades.

6.2.3. A utilização de um quadro estável e presencial de recursos profissionais para execução das demandas e tarefas de suporte a infraestrutura será necessário e exigido, buscando assim, não só a prestação dos serviços com a qualidade definida, como também a sua continuidade.

6.2.4. Para assegurar um resultado que atenda a expectativa de extrair desse processo o menor valor possível da UST e com isso atender ao Princípio da Economicidade e ao Princípio da Isonomia quando da apresentação das propostas comerciais, há exigência de que todos os licitantes ofereçam seus preços com base nos mesmos parâmetros quantitativos e qualitativos de pessoal, razão pela qual, para fins de equalização das propostas, é apresentado o quantitativo de profissionais estimados para a execução dos serviços, conforme indicado no item 4.9.

6.2.5. Em nenhuma hipótese a quantidade de profissionais estimada deve ser entendida como o quantitativo definido pelo MAPA para a execução dos serviços, uma vez que a forma de contratação não será de alocação de mão de obra. Essas quantidades não representam obrigação de contratação, mas sim subsídios para elaboração de proposta, devendo, quando da contratação, ser estruturada e dimensionada a equipe que prestará os serviços, de forma a atender a demanda, condições e níveis de serviço estabelecidos para execução dos serviços.

6.3. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

6.3.1. O canal de comunicação entre o MAPA e CONTRATADA, para assuntos relacionados a gestão e fiscalização contratual, ocorrerá preferencialmente através da figura do PREPOSTO. O preposto é o representante da CONTRATADA junto ao MAPA. Destaca-se que o PREPOSTO não poderá participar da fila de distribuição dos chamados. O PREPOSTO e/ou seu substituto poderão ser contatados mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra ao CONTRATANTE. A comunicação entre o MAPA e a CONTRATADA se dará preferencialmente por meio escrito, sempre que se entender necessário o registro de ocorrência relacionada com a execução do CONTRATO.

Tabela - Mecanismos formais de comunicação

Tipo do documento	Função	Emissor	Destinatário	Periodicidade
Ofício	Informações diversas	Contratante/contratada	Contratante/contratada	Sempre que necessário
E-mail	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário
Ordem de serviço	Resoluções de problemas técnicos	Contratante	Contratada	Sempre que necessário
Ferramenta de gerenciamento de serviços de TI (ITSM) OTRS atualmente	Resoluções de problemas técnicos	Contratante	Contratada	Sempre que necessário
Atas de reunião	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário
Qualquer documento no SEI	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário

6.3.2. Os documentos relacionados acima terão validade legal para fins de aferição de resultados, comprovação, contestação, pagamentos, entre outros. Todos os documentos deverão ser inseridos no sistema eletrônico de informação (SEI).

6.3.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter atualizada uma lista contendo os e-mails de cada funcionário que preste serviço a CONTRATANTE, com a utilização de recursos próprios e independentes da Infraestrutura da CONTRATANTE, como uma das formas de comunicação dos mesmos com a CONTRATANTE.

6.4. MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA

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

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

Deverá contemplar as condições para gestão e fiscalização do contrato de fornecimento da solução de TIC, com base no Modelo de Execução do Contrato, observando os itens a seguir.

7.1. Critérios de Aceitação, Alteração/Cancelamento dos Serviços Prestados e Fiscalização dos serviços prestados

7.1.1. O MAPA deverá proceder ao acompanhamento e a Fiscalização da execução do objeto a ser contratado quanto à verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o seu perfeito cumprimento, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666/93.

7.1.2. O MAPA fará o acompanhamento periódico da execução dos serviços, por meio de servidor designado para esse fim;

7.1.3. Os gestores técnicos indicados pela Coordenação Geral de Tecnologia da Informação farão a gestão dos aspectos técnicos do contrato, atestando a conformidade e a qualidade na execução dos serviços, conforme critérios e prazos definidos neste Termo;

7.1.4. O fiscal do contrato verificará a conformidade dos aspectos legais e administrativos do contrato.

7.1.5. A fiscalização exercida pelo CONTRATANTE não excluirá ou reduzirá a responsabilidade da contratada pela completa e perfeita execução dos serviços;

7.1.6. Os esclarecimentos solicitados pela fiscalização deverão ser prestados imediatamente;

7.1.7. É direito da fiscalização não aceitar os serviços confeccionados com imperfeições ou quaisquer outros serviços executados de forma irregular ou incompatível com o solicitado nas respectivas solicitações ou com o Edital, situação que será imediatamente comunicada à CONTRATADA para a devida reposição ou reparação;

7.1.8. A fiscalização não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades;

7.1.9. Os serviços prestados e os produtos entregues pela contratada serão atestados pelo Ministério, desde que satisfeitas todas as condições estabelecidas neste Termo de Referência, inclusive em relação a prazos e padrões de qualidade;

7.1.10. Caso as manutenções ou os artefatos apresentem defeitos e as OS não tenham sido finalizadas, serão devolvidas para correção, voltando a correr o prazo para desenvolvimento da manutenção estabelecido na OS de abertura. O tempo gasto na correção dos defeitos será considerado como garantia da OS, podendo a CONTRATADA ser penalizada, caso esse tempo ultrapasse o prazo de 2(dois) dias úteis;

7.1.11. O compromisso firmado pode ser alterado nos casos previstos no Art. 65 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

7.1.12. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Termo de Contrato.

7.1.13. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes CONTRATANTES poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

7.1.14. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais de licitações e contratos administrativos e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor - e normas e princípios gerais dos contratos.

7.2. Procedimentos de testes e inspeção

7.2.1. Visando atender o padrão de qualidade dos Serviços exigido pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá:

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

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

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

Caso os serviços prestados estejam fora dos padrões de qualidade será exigida a adequação dos mesmos, sem prejuízo das penalidades aplicáveis. Serão pagos à CONTRATADA os serviços efetivamente prestados, considerando-se o atendimento aos requisitos de disponibilidade e de níveis de serviços exigidos para esta contratação. Do valor total mensal dos serviços prestados, a CONTRATANTE descontará valor referente aos redutores de pagamento para se chegar ao valor total mensal que deverá constar na nota fiscal emitida pela CONTRATADA. Serão pagos os serviços prestados, mediante pareceres favoráveis da equipe de gestão/fiscalização do contrato, decorrente de avaliação dos relatórios técnicos e documentos comprobatórios de conformidade comercial, fiscal e trabalhista, apresentados mensalmente pela CONTRATADA. A CONTRATADA deverá disponibilizar os relatórios mensais com aferição e a avaliação dos níveis de serviço até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, sob pena de ocasionar atrasos no pagamento.

7.3. INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (Níveis Mínimos de Serviço)

7.3.1. Os serviços deverão ser executados dentro dos padrões de desempenho estipulados pelo MAPA, de acordo com os instrumento de medição de resultados-IMR descritos no Encarte A.

7.3.2. O desempenho dos serviços contratados será aferido com base em instrumentos de medição de resultados-IMR, os quais deverão constar de Relatório Gerencial de Serviços.

7.3.3. Instrumento de medição de resultados-IMR é um mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento

7.3.4. A frequência de aferição e avaliação dos instrumentos de medição de resultados-IMR será a qualquer tempo, a critério da CONTRATANTE;

7.3.5. Para efeitos de pagamento, a frequência de aferição e avaliação dos instrumentos de medição de resultados-IMR será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar o Relatório Gerencial de Serviços, apresentando-o ao MAPA até o quinto dia útil de cada mês findo. Deverão constar do Relatório todos os indicadores de níveis mínimos de serviços estabelecidos, além da descrição de ocorrências do período e recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período.

7.3.6. Os instrumentos de medição de resultados-IMR estabelecidos poderão ser reajustados, com vistas à melhoria da qualidade, no momento da prorrogação do contrato ou, desde que acordado entre as partes, em qualquer período da execução contratual, inclusive quando houver substituição de ferramentas, equipamentos e serviços.

7.3.7. Ressalvas sobre os instrumentos de medição de resultados-IMR

- A) Períodos de interrupção previamente acordados;
- B) Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução dos serviços (exemplo: suprimento de energia elétrica);
- C) Indisponibilidade de acesso ao ambiente e/ou aos sistemas da rede, motivada por razões incontroláveis (exemplo: greve de servidores);
- D) Falhas da infraestrutura (exemplo: link de comunicação, servidores, elementos de rede, storages, refrigeração ou condicionamento de ar);
- E) Falhas dos sistemas corporativos ou de insumos tecnológicos de terceiros vitais à plena execução dos serviços, ou que não estão cobertos pelo objeto deste projeto;
- F) Motivos de força maior (exemplo: enchentes, terremotos ou calamidade pública).
- G) Indisponibilidades causadas por erros de codificação desenvolvidos por terceiros ou CONTRATANTE;
- H) Períodos em que a CONTRATADA aguardar a disponibilidade de informações da CONTRATANTE;

7.4. Sanções Administrativas

7.4.1. As sanções a serem aplicadas durante o certame licitatório serão definidas pela Comissão Permanente de Licitação – CPL.

7.4.2. Pela inexecução total ou parcial das condições pactuadas, erros de execução, demora na entrega dos serviços, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA, as seguintes sanções, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal:

7.4.2.1. Advertência

- A sanção de advertência consiste em uma comunicação formal ao CONTRATADO, após a instauração do processo administrativo sancionador, advertindo-lhe sobre o descumprimento de obrigação legal assumida, cláusula contratual ou falha na execução do serviço ou fornecimento, determinando que seja sanada a impropriedade e notificando que em caso de reincidência, poderá ser aplicada sanção mais elevada.
- É uma infração leve, a juízo da fiscalização, no caso de descumprimento das obrigações e responsabilidades assumidas no contrato ou ainda no caso de outras ocorrências que possam acarretar prejuízos ao MAPA, desde que não caiba aplicação de sanção mais grave.

7.4.2.2. Multa

- A sanção de multa tem natureza pecuniária e sua aplicação se dará na gradação prevista neste instrumento quando houver atraso injustificado no cumprimento da obrigação contratual e, em decorrência da inexecução parcial ou total do objeto da contratação, nos termos do artigo 86 e 87 da Lei Nº 8.666 de 1993. As sanções de advertência, suspensão e inidoneidade poderão ser aplicadas juntamente à multa, conforme § 2º do art. 87 de Lei nº 8.666, de 1993.
- Suspensão temporária de participar de licitação e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até (02) dois anos;

7.4.2.3. Segue abaixo quadro contendo os graus de correspondência nos casos de multa e advertência:

Grau	Correspondência
1	1,0 do valor da contratação - Advertência por ocorrência
2	2% do valor total da contratação, por ocorrência e até o 20º dia corrido
3	5% do valor do contrato, por ocorrência, limitado a 10%
4	20% do valor do contrato, ensejando seu desfazimento

As sanções contratuais a que se sujeitam a CONTRATADA serão aplicadas sobre o valor total do CONTRATO, limitadas ao montante unitário de 10% (dez por cento) deste, e terão como base as referências dispostas a seguir:

7.4.3. Quadro referência para aplicação de sanções contratuais:

ID	Descrição	Sanções aplicáveis por grau e por reincidência			
		Grau 1	Grau 2	Grau 3	Grau 4
Sanção Contratual 01	Atrasar o início dos trabalhos.	1 vez	1 vez	1 vez	1 vez
Sanção Contratual 02	Disponibilizar funcionários sem a qualidade mínima exigida para desempenho das atribuições.	1 vez	1 vez	1 vez	1 vez
Sanção Contratual 3	Não substituir funcionário faltoso, no período mínimo de 01 hora.	1 vez	1 vez	1 vez	1 vez
Sanção	Permitir que funcionários exerçam suas atribuições				

Contratual 4	sem uniforme e a devida identificação funcional.	1 vez	1 vez	1 vez	1 vez
Sanção Contratual 5	Atrasar injustificadamente a entrega do serviço.	1 vez	1 vez	1 vez	1 vez
Sanção Contratual 6	Descumprimento de ordens/normas estabelecidas em contrato	1 vez	1 vez	1 vez	1 vez
Sanção Contratual 7	Ato de indisciplina ou insubordinação de funcionários	1 vez	1 vez	1 vez	1 vez
Sanção Contratual 8	Desídia no desempenho das respectivas funções = falta culposa e não dolosa, ligada à negligência, pela prática ou omissão de atos como comparecimento impontual, ausências sem justificativa, produção imperfeita, relapso, desleixo	1 vez	1 vez	1 vez	1 vez
Sanção Contratual 9	Cometer ato contrário ao bom andamento e regulamento das normas legais do MAPA	1 vez	1 vez	1 vez	1 vez
Sanção Contratual 10	Falsificação de relatórios/ fabricação de dados inverídicos/	1 vez	1 vez	1 vez	1 vez
Sanção Contratual 11	Encaminhar nota fiscal em desconformidade com o serviço prestado.	-	1 vez	1 vez	1 vez
Sanção Contratual 12	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Edital e de seus Anexos, caso houver, não previstos nesta tabela de multas	1 vez	1 vez	1 vez	1 vez
Sanção contratual 13	Suspender e/ou interromper a prestação dos serviços contratados, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado	1 vez	1 vez	1 vez	1 vez
Sanção contratual 14	Utilizar as dependências e/ou os recursos do CONTRATANTE para fins estranhos à execução do objeto do CONTRATO.	1 vez	1 vez	1 vez	1 vez
Sanção contratual 15	Agir com dolo ou má-fé durante a execução contratual perante os compromissos assumidos contratualmente. Assim como praticar atos de má-fé ciente das consequências que possam vir a ocorrer, ou praticá-los de modo beneficiar-se de algo.	1 vez	1 vez	1 vez	1 vez

7.4.4. Havendo indícios de crime, provocar a iniciativa do Ministério Público, nos termos do art. 101 da Lei 8.666 e art. 27 do Código de Processo Penal, para verificação da responsabilidade penal.

7.4.5. Na hipótese de inadimplemento total inescusável, a multa poderá ser de até 20% (vinte por cento) do valor total do CONTRATO sem prejuízo da sanção de suspensão temporária de contratar com a Administração, da rescisão contratual e da cobrança de danos e encargos.

7.4.6. Os valores das multas deverão ser recolhidos a favor do CONTRATANTE, em conta a ser informada pelo Departamento de Administração – DA/MAPA, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a partir da intimação por ofício da CONTRATADA, incidindo, após esse prazo, nos termos do art. 37-A, da Lei no 10.522/02, alterada pela Lei no 11.941/09, cumulativamente:

I) Juros pela taxa SELIC e multa de mora diária de 0,33% (trinta e três centésimos por cento), até o limite de 20% (vinte por cento), calculados nos termos e na forma da legislação aplicável aos tributos federais;

II) Encargo legal de 20% (vinte por cento), calculado nos termos e na forma da legislação aplicável à Dívida Ativa da União.

7.4.7. Verificada a ocorrência de qualquer evento apto a caracterizar infração contratual por parte da CONTRATADA, deverá ela ser notificada para que no prazo de 05 (cinco) dias úteis apresente defesa prévia. Transcorrido o prazo para a apresentação de defesa e não tendo sido acolhidas as justificativas apresentadas pela CONTRATADA caberá ao CONTRATANTE aplicar a(s) penalidade(s) cabível(is).

7.4.8. Além disso, comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, a Contratada que:

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

7.4.8.2. Apresentar documentação falsa.

7.4.8.3. Deixar de entregar os documentos exigidos no certame.

7.4.8.4. Ensejar o retardamento da execução do objeto.

7.4.8.5. Fraudar na execução do contrato.

7.4.8.6. Comportar-se de modo inidôneo.

7.4.8.7. Cometer fraude fiscal.

7.4.8.8. Não mantiver a proposta.

7.4.9. A aplicação de qualquer das penalidades previstas, realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei Nº 8.666/1993 e subsidiariamente na Lei Nº 9.784 de 29.01.1999.

7.4.10. Procedimentos para retenção/glosa

A CONTRATADA ficará sujeita a aplicação de reduções no pagamento em decorrência do não atendimento dos instrumentos de medição de resultados-IMR no Encarte A e em decorrência das glosas aplicadas a cada grupo de serviço.

Os valores referentes a redutores e penalidades, que porventura venham a ser aplicadas, serão deduzidos na fatura do mês corrente à apuração.

A pontuação para cálculo do ajuste de pagamento será apurada com base nas regras definidas nas tabelas contidas nesta seção.

Após o período de adaptação previsto em CONTRATO os ajustes de pagamento em razão do não atingimento dos instrumento de medição de resultados-IMR exigidos serão calculadas da seguinte forma:

Tabela de regras de ajustes/glosas	
Regra de ajuste/glosa	
Glosas	Desconto aplicável
Glosa Geral Requisição - Grupo de serviço 01 ao 21- 90% de todas as requisições executados dentro do SLA previsto.	0,8% de desconto do valor mensal do grupo de serviço a cada 1% de não atingimento da meta.
Glosa Geral Incidente - Grupo de serviço 01 ao 21 - 95% de todas os incidentes executados dentro do SLA previsto.	2% de desconto do valor mensal do grupo de serviço para cada 1% de não atingimento da meta.

7.4.11. Suspensão temporária de participar em licitações e impedimento de contratar com a Administração

A sanção de suspensão temporária de participar em licitações suspende o direito dos fornecedores de participarem dos procedimentos licitatórios promovidos no âmbito do órgão ou entidade responsável pela aplicação da sanção, por prazo não superior a 02 (dois) anos. A previsão legal está inserida no inciso III do art. 87 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

A SUSPENSÃO TEMPORÁRIA de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração aplica-se nos casos de grave conduta ou naquelas que reflitam o despreparo e inaptidão para a prestação dos serviços à CONTRATADA. A suspensão poderá ser aplicada nos casos em que haja culpa pelo inadimplemento que:

- Cause prejuízo ao CONTRATANTE; ou
- Represente a perda de confiança na relação contratual de forma que as circunstâncias indiquem a perda da utilidade das futuras prestações e risco ao fim público visado com a contratação.

7.4.12. Declaração de Inidoneidade

7.4.12.1. A aplicação do impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Federal e o descredenciamento do SICAF, previsto neste item, são concomitantes. A sanção de impedimento de licitar e contratar prevista no Art. 7º da Lei 10.520, de 7 de julho de 2002, impossibilitará o fornecedor de participar de licitações e formalizar contrato no âmbito interno do ente federativo que aplicar a sanção - União, Estado, DF ou Municípios. A aplicabilidade desta sanção é adstrita à modalidade Pregão, bem como nos contratos pactuados em decorrência das licitações realizadas nesta modalidade.

7.4.12.2. O descredenciamento no Sistema de Cadastramento de Fornecedores do Governo Federal – SICAF se dará com a situação “inativo” sobre os dados do fornecedor disponível no sistema, em consequência da aplicação da sanção de impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios, em conformidade com o art. 7º da Lei nº 10.520, de 2002, e pelo Decreto nº 10.024/2009.

7.4.12.3. As penalidades serão registradas no SICAF e, no caso de suspensão de licitar, o licitante deverá ser descredenciado por igual período. Todas as averiguações de responsabilidades contratuais serão apuradas em processo específico em procedimento transparente, com decisões formalmente motivadas e assegurando-se o cumprimento dos princípios do contraditório e da ampla defesa.

7.4.12.4. A declaração de inidoneidade impossibilita o fornecedor ou interessado de participar de licitações e formalizar contratos com todos os órgãos e entidades da Administração Pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. A aplicação desta sanção é de competência exclusiva do Ministro de Estado, do Secretário Estadual ou Municipal, conforme o caso, podendo a reabilitação ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação.

7.4.13. Direitos de propriedade

7.4.13.1. São de propriedade, na condição de CONTRATANTE, todos os produtos gerados no escopo da presente contratação; incluindo estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos de programas em qualquer mídia, páginas web e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia, em conformidade com o artigo 111 da Lei 8.666/93, com a Lei 9.609/98 e com a Lei 9.610/98, sendo vedada qualquer apropriação e comercialização destes por parte da CONTRATADA.

7.4.13.2. A utilização de soluções ou componentes proprietários da CONTRATADA ou de terceiros na construção dos programas ou quaisquer elementos relacionados aos serviços contratados e que possam afetar a propriedade do produto, carece de prévia e formal autorização do CONTRATANTE.

7.4.14. Transferência de Conhecimento

7.4.14.1. A CONTRATADA se compromete individualmente a participar de atividades de transição contratual e a transferir para a CONTRATANTE e/ou para outra empresa por este indicada todo o conhecimento gerado na execução dos serviços; incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.

7.4.14.2. Com vista a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA se compromete a habilitar equipe de técnicos do CONTRATANTE ou outra por ele indicada no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo deste CONTRATO, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

7.4.14.3. A CONTRATADA deve, ao término de cada Ordem de Serviço, repassar todos os documentos produzidos e gerados no contexto da sua execução, incluindo códigos-fonte, configurações, documentação de programas, diagramas, especificações e qualquer outro documento gerado durante a execução dos serviços.

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

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

7.4.14.6. Todo processo, base de dados, aprendizado e documento produzido em decorrência da prestação dos serviços será de propriedade do MAPA;

7.4.14.7. Antes do encerramento do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar relatório final, contendo o Plano de Transferência de Conhecimento, e as seguintes informações complementares:

- Resumo do levantamento feito do ambiente de infraestrutura de TIC do MAPA;
- Levantamento dos serviços;

- Composição de cada equipe;
- Indicadores de desempenho de cada equipe;
- Identificação de ferramentas e modelos utilizados;
- Configurações realizadas;
- Riscos e impactos;
- Fatores críticos de sucesso.

7.5. PAGAMENTO

7.5.1. Forma de pagamento, que será efetuado em função dos resultados obtidos, com periodicidade mensal;

7.5.2. O pagamento será efetuado com base nos serviços efetivamente prestados, após aferição de resultados, de acordo com os cálculos do ENCARTE A – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS-IMR, e eventual incidência de sanções.

7.5.3. O pagamento será proporcional ao atendimento das metas estabelecidas no ENCARTE A - INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS-IMR, em obediência ao disposto no artigo 49, inciso II, alínea c da Instrução Normativa Nº05/2017. As adequações serão avaliadas durante a análise do Relatório Geral de Faturamento e, será então calculado o valor mensal de acordo com as respectivas adequações de pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas no referido documento.

Prazos de aferição, contestação, emissão de parecer e pagamento da fatura:

7.5.4. O MAPA terá 5 (cinco) dias úteis contados a partir do primeiro dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços para recebimento do Relatório Geral de Faturamento (ENCARTE H) da CONTRATADA.

7.5.5. O MAPA terá 5 (cinco) dias úteis contados a partir do recebimento do Relatório Geral de Faturamento (ENCARTE H), para efetuar a contestação.

7.5.6. Caso haja contestação, a CONTRATADA terá 2 (dois) dias úteis contados a partir do recebimento da contestação para emitir parecer.

7.5.7. Após o recebimento do Relatório Geral de Faturamento ou do parecer, caso haja contestação, a CONTRATADA poderá emitir a fatura.

7.5.8. Os pagamentos serão efetuados em moeda corrente nacional, mensalmente, por meio de emissão de Ordem Bancária, para crédito em conta corrente da CONTRATADA, até o 30º (trigésimo) dia após a apresentação da Nota Fiscal/ Fatura, devidamente atestada pelo Fiscal designado pelo MAPA, além do comprovante de recolhimento dos encargos sociais e, quando for o caso, das multas aplicadas, conforme normativos legais.

7.5.9. Havendo erro na nota fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, ela será devolvida à empresa, pelo representante do CONTRATANTE, e o pagamento ficará pendente até que sejam providenciadas as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

7.5.10. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada das seguintes comprovações:

7.5.11. Da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, ou na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da lei nº 8.666/93;

7.5.12. Do recolhimento dos encargos sociais e obrigações trabalhistas, correspondentes à última nota fiscal ou fatura que tenha sido paga pela Administração e, quando for o caso, das multas aplicadas.

7.5.13. 7.6.8. Havendo atraso de pagamento, provocados exclusivamente pela Administração, o valor devido será acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$I = (TX/100) \times 365 \times EM = I \times N \times VP$, onde:

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso.

7.5.14. Em cumprimento ao disposto no Art. 64, da Lei nº 9.430, de 27/12/96, Lei nº 9.718, de 27/11/98 e IN/SRF nº 480, de 15/12/2004, alterada pelas IN nº539, de 25/04/2005 e nº 706, de 09/01/2007, a Divisão de Execução Orçamentária e Financeira reterá na fonte o Imposto sobre a Renda da Pessoa Jurídica – IRPJ, bem assim a contribuição sobre o lucro líquido, a Contribuição para a Seguridade Social – COFINS e a contribuição para o PIS/PASEP sobre os pagamentos que efetuar a CONTRATADA se esta não apresentar cópia do Projeto de Opção ou Certificado de Isenção do IRPJ, de que trata a Instrução Normativa SRF nº 79, de 01/08/2000.

7.5.15. Antes de efetuar o pagamento será verificada a regularidade da CONTRATADA junto ao Sistema Unificado de Cadastro de Fornecedores – SICAF, mediante consulta “on-line”, cujo documento será anexado ao processo de pagamento.

7.5.16. Na hipótese de pagamento de juros de mora e demais encargos por atraso, os autos devem ser instruídos com as justificativas e motivos, e ser submetidos à apreciação da autoridade superior competente, que adotará as providências para verificar se é ou não caso de apuração de responsabilidade, identificação dos envolvidos e imputação de ônus a quem deu causa.

7.5.17. A CONTRATADA deverá estar ciente que em caso de aplicação da sanção de multa, a mesma poderá ser recolhida por intermédio de Guia de Recolhimento da União – GRU, ou descontado de fatura ou crédito existente no CONTRATANTE em favor da CONTRATADA.

7.5.18. Caso o mesmo seja superior ao crédito eventualmente existente, a diferença será cobrada administrativamente ou judicialmente, se necessário.

7.5.19. A CONTRATANTE não fará nenhum pagamento a CONTRATADA antes de paga ou relevada a multa que porventura lhe tenha sido aplicada.

7.5.20. A descrição contida na Nota Fiscal/fatura deverá ser idêntica a do objeto a ser contratado, não sendo aceitas quaisquer variações em sua descrição.

7.5.21. O período de faturamento deverá ser exatamente idêntico ao mês de prestação dos serviços.

7.5.22. Em nenhuma hipótese será efetuado o pagamento de Notas Fiscais/faturas com o número do CNPJ diferente do que foi apresentado na fase de licitação, mesmo que sejam empresas consideradas matriz e filial, vice-versa ou pertencentes ao mesmo grupo ou conglomerado.

7.5.23. Na hipótese de a CONTRATADA receber valores indevidos, o indébito será apurado em moeda corrente na data do recebimento do valor indevido e atualizado, desde a data da apuração até o efetivo recolhimento.

7.5.24. A quantia recebida indevidamente será descontada dos pagamentos devidos à **CONTRATADA**, devendo o **CONTRATANTE** notificá-la do desconto e apresentar a correspondente memória de cálculo.

7.6. Garantia Contratual

7.6.1. A garantia contratual irá corresponder a 5% do valor contratado. Neste caso o **CONTRATANTE** exigirá da **CONTRATADA** no ato da assinatura da **CONTRATADA**, a prestação de garantia contratual pela execução das obrigações assumidas, cabendo a mesma optar por uma das modalidades previstas em Lei: Caução em dinheiro, título da dívida pública, fiança bancária OU seguro-garantia.

- 7.6.1.1. Para assegurar o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, inclusive indenização a terceiros e multas eventuais aplicadas, a **CONTRATADA** apresentará garantia após a assinatura do Termo de Contrato em favor da **CONTRATANTE**, mediante uma das modalidades previstas, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global do Termo de Contrato.

7.6.2. A exigência de 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 3 (três) meses após o término da vigência contratual.

7.6.3. A **CONTRATADA** deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do órgão **CONTRATANTE**, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária, sendo que, nos casos de contratação de serviços continuados de dedicação exclusiva de mão de obra, o valor da garantia deverá corresponder a cinco por cento do valor total do contrato.

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

- 7.6.4.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- 7.6.4.2. Prejuízos causados à Administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- 7.6.4.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à **CONTRATADA**; e
- 7.6.4.4. Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela **CONTRATADA**.

7.6.5. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados nos itens da subcláusula anterior.

7.6.6. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento).

7.6.7. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993.

7.6.8. O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo **CONTRATANTE** com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à **CONTRATADA**.

7.6.9. A garantia será considerada extinta:

7.6.9.1. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado, de que a **CONTRATADA** cumpriu todas as cláusulas do contrato; e

7.6.9.2. Após o término da vigência do contrato, devendo o instrumento convocatório estabelecer o prazo de extinção da garantia, que poderá ser estendido em caso de ocorrência de sinistro.

7.6.10. A garantia prestada pela **CONTRATADA** será liberada ou restituída após o término do contrato, caso não hajam pendências, observado o disposto no art. 56, § 4º, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, se for o caso.

7.6.11. Se a garantia for utilizada em pagamento de qualquer obrigação, a **CONTRATADA** se obrigará a fazer a respectiva reposição, no prazo máximo de 48 horas (quarenta e oito) horas, a contar da data em que for notificada pela **CONTRATANTE**.

7.6.12. Quando se tratar de caução em dinheiro, o adjudicatário fará o devido recolhimento em entidade bancária e conta indicada pela **CONTRATANTE**; em se tratando de fiança bancária, deverão constar do instrumento a renúncia expressa pelo fiador dos benefícios previstos nos arts. nos. 827 e 836 do Código Civil.

7.6.13. Encerrada a vigência contratual, a empresa solicitará a devolução da garantia ao fiscal do contrato através de documento contendo o timbre da empresa e assinado pelo responsável.

7.6.14. O fiscal verificará possíveis débitos de execução ou de pagamentos. Caso não exista, encaminhará Nota Técnica ao Gestor solicitando a sua devolução.

7.6.15. O Gestor encaminhará à área responsável o pedido, bem como a Nota Técnica, solicitando providências quanto a devolução.

7.6.16. A área responsável irá elaborar ofício autorizando a **CONTRATADA** a retirar o valor, junto a instituição em que se encontra a garantia.

7.6.17. O **CONTRATANTE** não executará a garantia nas seguintes hipóteses:

- 7.6.17.1. Caso fortuito ou força maior;
- 7.6.17.2. Alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;
- 7.6.17.3. Descumprimento das obrigações pela **CONTRATADA** decorrente de atos ou fatos da Administração; ou
- 7.6.17.4. Prática de atos ilícitos dolosos por servidores da Administração.

7.6.18. A garantia somente será liberada após o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais, inclusive recolhimento de multas e satisfação de prejuízos causados ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, bem como ante a comprovação do pagamento, pela **CONTRATADA**, de todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação.

7.7. Procedimentos de testes e inspeção

7.7.1. Mecanismos de avaliação da solução (qualidade dos serviços prestados)

Visando atender o padrão de qualidade dos Serviços exigido pela **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** deverá:

- A) Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas;
- B) Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas;
- C) Refazer todos os serviços que, a juízo do representante da **CONTRATANTE**, devidamente fundamentado, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas e Critérios de Qualidade fixados;
- D) Executar fielmente o objeto contratado de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações

da CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.

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

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

Caso os serviços prestados estejam fora dos padrões de qualidade será exigida a adequação dos mesmos, sem prejuízo das penalidades aplicáveis.

Serão pagos à CONTRATADA os serviços efetivamente prestados, considerando-se o atendimento aos requisitos gerais detalhados e de níveis de serviços exigidos para esta contratação. Do valor total mensal dos serviços prestados, a CONTRATANTE descontará valor referente aos redutores de pagamento para se chegar ao valor total mensal que deverá constar na nota fiscal emitida pela CONTRATADA. Serão pagos os serviços prestados, mediante pareceres favoráveis da equipe de gestão/fiscalização do contrato, decorrente de avaliação dos relatórios técnicos e documentos comprobatórios de conformidade comercial, fiscal e trabalhista, apresentados mensalmente pela CONTRATADA. A CONTRATADA deverá disponibilizar os relatórios mensais com aferição e a avaliação dos instrumentos de medição de resultados-IMR até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, sob pena de ocasionar atrasos no pagamento.

7.7.2. Relatórios de avaliação de execução dos serviços:

7.7.2.1. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente os seguintes relatórios gerenciais e técnicos:

- a) Relatório Geral de Faturamento e instrumento de medição de resultados-IMR;
- b) Relatório de Disponibilidade e Utilização dos Serviços;
- c) Plano Mensal de Execução dos Serviços Continuados;
- d) Informações sobre os incidentes no NOC;
- e) Detalhamento dos processos ITIL implementados;
- f) Disponibilidade global dos serviços e análise crítica;
- g) Recomendações e sugestões de melhoria(melhorias de curto, médio e longo prazo);
- h) Relatórios com as bases de conhecimento mostrando a porcentagem de bases de conhecimento atualizadas;

7.7.2.2. Os relatórios de Faturamento , Instrumento de medição de resultados-IMR, relatório de Disponibilidade e Utilização dos Serviços devem conter, no mínimo:

- I) Resumo mensal dos indicadores e metas de instrumento de medição de resultados-IMR alcançados ao longo do mês de todos os grupos de serviços;
- II) Período de apuração/faturamento;
- III) Estatísticas individualizadas(por grupo de serviço) de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais , de acordo com a determinação do CONTRATANTE.
- IV) Volumetria das requisições e incidentes divididos por grupos de serviço;
- V) Volumetria de requisições e incidentes e problemas não resolvidos, bem como de incidentes repetitivos – incidentes por problema conhecido;
- VI) Tempo Médio Entre Falhas (MTBF) dos serviços críticos;
- VII) Análise crítica de requisições e incidentes reabertos;
- VIII) Sugestões de melhorias administrativas e gerenciais para o próximo período;
- IX) Relatórios Técnicos relativos aos atendimentos realizados nas localidades vinculadas ao MAPA, quando houver;
- X) Relatórios relativos aos grupos de serviços (Plano Mensal de execução de Serviços);
- XI) Demais informações relevantes para as atividades demandadas nas ordens de serviços e chamados técnicos, tais como: uso da banda de acesso internet, de infecção por vírus e erros operacionais, de manutenções corretivas, e todos os produtos de obrigação da CONTRATADA elencados neste Termo de Referência.
- XII) Relatório contendo informações contendo todo o ambiente de infraestrutura computacional do MAPA, tais como: Infraestrutura da rede do MAPA, infraestrutura wireless, antivírus, Active directory, servidor de arquivos, backup, storage, virtualização, arquitetura de sistemas, quantidade de requisições e incidentes separadas por grupos de serviços, entre outras definidas entre a contratante e a contratada.
- XIII) Quantidade de chamados encerrados dentro do período de apuração / Percentual de requisições e incidentes encerrados no período, para cada grupo de serviço . Percentual de requisições e incidentes atendidos pelas equipes especializadas no período, para cada equipe especializada / Relação de incidentes e requisições não encerrados dentro dos níveis mínimos de serviço no período.
- XIV) Qualquer outra informação referente a execução dos serviços poderá ser solicitada pela contratante.
- XV) Sugestões de cada equipe especializada para melhorias nos processos de execução das atividades.

7.7.2.3. A recusa ou a morosidade da CONTRATADA em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados do Relatório de instrumento de medição de resultados-IMR, caracterizadas pela ausência de respostas ou não apresentação dos documentos solicitados em até 05 (cinco) dias úteis contados a partir da data de solicitação, implicarão suspensão dos pagamentos, sanções e penalidades aplicáveis.

7.8. Gestão e Fiscalização do contrato

7.8.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993, e do artigo 10 e artigo 11 do decreto Nº 9.507, de 21 de setembro de 2018.

7.8.2. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

7.8.3. O fiscal ou gestor do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, poderá 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.

7.8.4. A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente ao documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas.

7.8.5. O representante da Contratante/Gestor do contrato deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

7.8.6. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666, de 1993.

7.8.7. As disposições previstas nesta cláusula incluem o disposto na instrução normativa Nº 05 de 25 de maio de 2017 da secretaria de gestão do ministério do planejamento, desenvolvimento e gestão, aplicável no que for pertinente à contratação.

7.8.8. A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:

- Acompanhar a empresa fazendo reuniões quando necessárias;
- Emitir termo de recebimento provisório (ENCARTE N) e definitivo (ENCARTE O);
- Aplicar sanções e glosas quando necessário;
- Verificar a situação da empresa;
- Entre outras pertinentes à legislação.

7.8.9. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

7.8.10. Durante a execução contratual será mantido histórico de gestão do CONTRATO, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução, por ordem histórica, a cargo do Gestor do Contrato. A Equipe de Gestão Contratual será responsável por monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar sua degeneração, intervindo para corrigir ou aplicar glosas e sanções quando verificar desconformidades.

7.8.11. A ordem de serviço e/ou chamado técnico somente será encerrada, atestada e validada, para fins de cumprimento dos níveis mínimos de serviço, quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e aprovada pela Equipe de Gestão/fiscalização do Contrato.

7.8.12. Uma requisição de serviço/incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas. Em todos os casos de não cumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos serão aplicados os ajustes de pagamento definidos nos tópicos deste termo de referência – sem prejuízo da aplicação das demais sanções contratuais cabíveis.

7.9. Condições Gerais de recebimento dos serviços

7.9.1. As ocorrências relacionadas à execução do contrato serão anotadas em registro próprio para adoção das providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666. A execução dos serviços será autorizada pela equipe de gerenciamento do contrato, mediante emissão de ordem de serviço, e/ou chamado técnico encaminhado por meio de um software ITSM (atualmente OTRS).

7.9.2. Não obstante a CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, a CONTRATANTE reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente ou por fiscais designados;

7.9.3. A CONTRATADA deve apurar mensalmente os indicadores e metas de níveis de serviço, vinculados a fórmulas de cálculo especificadas no Termo de Referência e apresentar mensalmente relatório. O serviço objeto da presente licitação será recebido das seguintes formas:

a) Provisória, Consiste na identificação e conferência dos serviços entregues, com ênfase na quantidade e qualidade, assim como em aspectos gerais descritos neste termo de referência. Será feito em até 05 (cinco) dias úteis após a entrega de todos os relatórios relacionados aos serviços executados, nos termos da alínea “a” do inciso II do artigo 73 da Lei nº 8.666/1993. Juntamente com o recebimento provisório será expedida a autorização de faturamento.

b) Definitiva, Consiste na análise técnica e minuciosa dos serviços, com a conferência das características e qualidade conforme especificações contidas neste Termo de Referência. Será feito em até 05 (cinco) dias úteis do recebimento provisório, nos termos da alínea “b” do inciso II do Artigo 73 da Lei nº 8.666/93. Será feito por meio do ateste da fatura para pagamento.

7.9.4. Os serviços executados em desconformidade com o especificado no instrumento convocatório ou o indicado na proposta serão rejeitados parcial ou totalmente, conforme o caso, e a CONTRATADA será obrigada a refazê-los no prazo estipulado pela Equipe de Gerenciamento do Contrato, contado da data do recebimento de notificação escrita, necessariamente acompanhada do Termo de Recusa ou reabertura do chamado, sob pena de incorrer em atraso quanto ao prazo de execução. Essa notificação suspende os prazos de recebimento e de pagamento até que a irregularidade seja sanada.

O Recebimento Provisório dar-se-á no ato de aceitação do serviço pelo solicitante, para efeito de posterior verificação da conformidade do serviço com as especificações constantes no Termo de Referência e respectivos anexos;

O Recebimento Provisório será executado mensalmente pela equipe de gerenciamento do contrato, mediante Termo de Recebimento Provisório (ENCARTE N) e assinado pelas partes.

7.9.5. Para emissão do Termo de Recebimento Provisório, a CONTRATADA deverá apresentar mensalmente relatórios dos serviços prestados que comprovem o atendimento aos requisitos de serviços exigidos para esta contratação e quando solicitado, do histórico analítico de ocorrências registradas no mês.

7.9.6. A recusa ou morosidade da CONTRATADA nas emissões dos relatórios, caracterizadas pela não apresentação dos referidos em até 5 (cinco) dias úteis contados a partir da data de solicitação da CONTRATANTE, implicarão em aplicação de sanções contratuais.

7.9.7. A CONTRATANTE não se responsabilizará pelos atrasos de pagamento decorrente da não entrega dos relatórios nos prazos previstos; Se, após o recebimento provisório, constatar-se que o serviço foi executado em desacordo com o contrato, Termo de Referência, com o edital e seus anexos ou com a proposta, com incorreção, ou incompleto, após notificação por escrito à CONTRATADA serão interrompidos os prazos de recebimento e não autorizado o início do faturamento, até que sanada a situação.

7.9.8. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança dos serviços prestados nem a ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei.

8. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

8.1. Os serviços objeto deste Termo de Referência estão estimados em **R\$71,90** cada UST, totalizando **R\$ 2.085.950,87 mensais** e **R\$ 25.031.410,52 anuais**.

8.2. A estimativa de custos está amparada no valor estimado pelo mercado e na planilha estimativa de custos e formação de preços elaborada pelo MAPA, considerando todas as despesas com mão de obra, hardware, software, links de comunicação, luz, telefone e outros que serão de responsabilidade do licitante.

8.3. A estimativa de contratação dos serviços desse Termo de Referência corresponde a 29.012 UST's mensais, totalizando 348.142 UST's anuais,

perfazendo um valor global máximo de R\$ 25.031.410,52.

8.4. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução contratual, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

8.5. Os serviços serão prestados com observância dos locais designados, qualificação da equipe técnica, ferramentas, equipamentos, prazos de entrega e, tudo mais que for necessário, conforme exigências contidas no presente Termo de Referência, para a completa prestação do objeto.

8.6. Não serão aceitas quaisquer alegações da **CONTRATADA**, com referência a desconhecimento sobre as especificações do objeto deste Termo de Referência, ou de qualquer outra variação das condições, especificações e quais outras características do fornecimento do objeto.

9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

9.1. A **CONTRATADA** deverá observar para o início da prestação dos serviços o cronograma de Inserção abaixo, onde serão repassadas informações, conhecimentos e disponibilização da infraestrutura necessária ao início da execução dos serviços, originado das fases estipuladas na IN nº 01/2019 da Ministério da Economia:

ORDEM	AÇÃO	RESPONSÁV
1º	Assinatura do contrato O contrato deverá ser assinado em até 10 (dez) dias após a homologação do certame licitatório.	CONTRATAN CONTRATA
2º	Reunião Inicial Será realizada no primeiro dia útil após a assinatura do contrato, com a presença dos servidores do MAPA, do representante legal e do preposto da empresa CONTRATADA ; A CONTRATADA deverá entregar, devidamente assinado, o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo – Encarte F e o Termo de Ciência – Encarte E; Será feito o alinhamento das expectativas contratuais, esclarecidas as questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do Contrato; Os ajustes serão formalizados em Ata, com assinatura dos participantes.	CONTRATAN CONTRATA
3º	Início oficial da prestação de serviços O início da prestação dos serviços se dará em até 5 (cinco) dias úteis da assinatura do contrato, incluindo a entrega formal das Ordens de Serviço ao preposto da CONTRATADA , contendo: 1. A definição e a especificação dos serviços; 2. O volume e métricas de serviços; 3. O cronograma de realização dos serviços e seus respectivos prazos; e 4. A identificação dos responsáveis pela solicitação do serviço; A CONTRATADA efetuará a entrega dos Currículos dos empregados a serem alocados na prestação do serviço, com documentação comprobatória do atendimento aos requisitos de qualificação.	CONTRATAN CONTRATA

10. VIGÊNCIA DO CONTRATO

10.1. O prazo de vigência contratual é de 12 (doze) meses, contados a partir da data de assinatura do CONTRATO, e poderá ser prorrogado mediante termo aditivo por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, na forma do artigo 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93.

10.2. O prazo acima referido terá início e vencimento em dia de expediente, excluído o primeiro e incluído o último, e terá validade e eficácia legal após a publicação do extrato deste contrato no Diário Oficial da União.

10.3. Em conformidade com o disposto no art. 36 da IN 01-SGD/2019, a prorrogação do CONTRATO será, dentre outras condições, precedida de análise quanto à manutenção da necessidade da contratação e de pesquisa de mercado para que se verifique se as condições oferecidas pela **CONTRATADA** continuam vantajosas para o **CONTRATANTE**.

10.4. Pelo menos 60 (sessenta) dias do término da vigência do CONTRATO, o **CONTRATANTE** expedirá comunicado à **CONTRATADA** para que esta manifeste individualmente, dentro de 07 (sete) dias contados do recebimento da consulta, seu interesse na prorrogação do CONTRATO. Se positiva a resposta, o **CONTRATANTE** providenciará, no devido tempo, o respectivo termo aditivo.

10.5. A resposta da **CONTRATADA** terá caráter irretratável, portanto não poderá, após se manifestar num ou noutro sentido, alegar arrependimento para reformular sua decisão. Eventual desistência da **CONTRATADA** após a assinatura do Termo Aditivo de prorrogação ou mesmo após sua expressa manifestação nesse sentido ensejará aplicação das sanções administrativas previstas.

10.6. Os serviços, objeto deste Termo, serão formalizados em Contrato Administrativo, estabelecendo em suas cláusulas as condições para sua execução, os direitos e obrigações entre as partes, de acordo com os dispositivos normativos vigentes.

10.7. A **CONTRATADA** não tem direito subjetivo à prorrogação contratual. Toda prorrogação de contratos será precedida da realização de pesquisas de preços de mercado ou de preços contratados por outros órgãos e entidades da Administração Pública, visando a assegurar a manutenção da contratação mais vantajosa para a Administração, em relação à realização de uma nova licitação.

10.8. A equipe de Gestão do Contrato verificará anualmente a vantajosidade da permanência da contratação para a Administração. A verificação da vantajosidade da permanência da contratação ocorrerá antes que se exceda o período de 12 (doze) meses contabilizado a partir da data da assinatura do contrato administrativo ou da verificação da vantajosidade imediatamente anterior. A continuidade do contrato ocorrerá mediante o adimplemento das seguintes condições:

- 10.8.1. Se houver interesse da Administração;
- 10.8.2. Se a **CONTRATADA** demonstrar capacidade técnica e gerencial em cumprir o estabelecido;
- 10.8.3. Se a avaliação da qualidade do serviço realizado pela **CONTRATADA** for positiva, evidenciado pelas notas obtidas ao longo da execução contratual;
- 10.8.4. Se o preço praticado no contrato permanecer vantajoso para a Administração;
- 10.8.5. Se devidamente autorizada pela autoridade competente.

10.9. A permanência da contratação será justificada e motivada por escrito, e deverá constar do processo correspondente. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados no primeiro ano da contratação serão eliminados como condição para a renovação. No momento da prorrogação contratual, a **CONTRATANTE** irá assegurar de que os preços contratados continuam compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa, em relação à realização de uma nova licitação. A **CONTRATANTE** também verificará se as condições de habilitação exigidas no momento inicial da contratação ainda se manterão vigentes.

10.10. A partir da assinatura do contrato, a este passam a ser aplicáveis todos os termos de aditamento que vierem a ser celebrados e que importem em alteração de qualquer condição contratual, desde que sejam assinados por representantes legais das partes, observados os limites e as formalidades legais.

10.11. O contrato não poderá ser prorrogado quando:

- A Contratada tiver sido declarada inidônea ou suspensa ou impedida de licitar ou contratar no âmbito de qualquer órgão ou entidade da Administração Pública Federal.
- Para tanto, o MAPA consultará o SICAF, o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis), e o 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), em nome da empresa contratada e de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992.
- A Contratada que não mantiver, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- A Contratada que não concordar com a eliminação, do valor do contrato, dos custos fixos ou variáveis não renováveis que já tenham sido pagos ou amortizados no primeiro ano de vigência da contratação.

11. REAJUSTE DE PREÇOS

Será admitido o reajuste de preços dos serviços contratados, nos termos do artigo 61º da instrução normativa Nº 05, de 25 de maio de 2017, desde que observado o interregno mínimo de 01 (um) ano, mediante a aplicação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação - ICTI do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA instituído pela portaria Nº 424 de 07 de dezembro de 2017 pelo Ministério do planejamento, desenvolvimento e gestão-MPDG.

O interregno mínimo de 01 (um) ano será contado:

- Para primeiro reajuste: a partir da data de emissão da proposta comercial;
- Para os reajustes subsequentes ao primeiro: a partir da data do fato gerador que deu ensejo ao último reajuste ocorrido ou precluso.

Os novos valores contratuais decorrentes do reajuste terão suas vigências iniciadas observando o seguinte:

- A partir da data em que se completou o cômputo mínimo de 01 (um) ano;
- Em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão dos reajustes futuros.

12. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

12.1. REGIME ,TIPO DE MODALIDADE DA CONTRATAÇÃO

Considerando as características do objeto Service Desk - cujos padrões de desempenho e qualidade permitem definições objetivas de serviços com base em especificações usuais de mercado. Na forma da Instrução Normativa SGD/Ministério da Economia nº 01, de 2019, são apresentados a seguir os critérios técnicos de julgamento das propostas para a fase de SELEÇÃO DO FORNECEDOR, observando-se as disposições normativas e legais aplicáveis às contratações públicas de Tecnologia da Informação. A definição dos critérios de julgamento das propostas para a fase de seleção do fornecedor, deverá observar o seguinte:

Critérios para seleção do fornecedor

Modalidade	Pregão Eletrônico
Critério de julgamento	Menor preço global

A prestação do objeto da presente contratação dar-se-á por execução indireta de serviços será realizada pelo regime de “**empregada por preço global**”, em que se contrata o serviço por preço certo de unidades determinadas – conforme descrito no inc. VIII do art. 6º da Lei nº 8.666, de 21/06/1993.

12.2. Tipo/Modalidade da Licitação

12.2.1. Os itens do objeto deverão ser licitados e adjudicados de forma global, considerando a indivisibilidade dos itens da solução de Tecnologia da Informação. Tal fato visa propiciar à Administração uma consecução mais econômica e vantajosa de seus fins, com redução de custos e otimização da aplicação dos recursos humanos.

12.2.2. Esta contratação se justifica pela padronização da solução, visto que possuem a mesma natureza e relação entre si. Além disso, possibilita a não oneração da Administração Pública no controle contratual.

12.2.3. A presente aquisição deverá ser realizada na modalidade de Pregão, do tipo MENOR PREÇO GLOBAL, em observância ao § 1º do Art. 9º do Decreto nº 7.174/10 e Art. 7º do Decreto nº 10.024/2009, devido ao fato de que os serviços são considerados comuns, conforme as características previstas no Art. 1º da Lei nº 10.520/02.

12.2.4. JUSTIFICATIVA

12.2.4.1. Os serviços que constituem o objeto desta contratação são caracterizados como serviços comuns, em conformidade com a Lei nº 10.520/2002 e o Decreto nº 7.174/2010, por possuir especificações usuais de mercado, nos termos dos referidos diplomas legais e conforme o Acórdão 2.471/2008 – TCU – Plenário.

12.2.4.2. Em função de constituir solução de Tecnologia da Informação com alto grau de interação entre os serviços de sustentação à infraestrutura e suporte técnico, contendo características de especificidade, natureza contínua, complexidade e criticidade do ambiente, e elevada exigência de instrumento de medição de resultados-IMR requerida pelo negócio, entende-se que o parcelamento da contratação em itens pode comprometer a sua satisfatória execução. Portanto, devido à afetação dos requisitos de qualidade e confiabilidade, considera-se que é técnica e economicamente inviável o parcelamento do objeto, pois isso pode ocasionar prejuízos ao MAPA, além de dificultar seu gerenciamento e acarretar perda da economia de escala.

12.2.4.3. Com a adoção de um processo metodológico único para a prestação dos serviços contratados, destacam-se ganhos de ordem técnica que envolve as atividades interconectadas. Portanto, conforme entendimento da Corte de Contas da União - em seus Acórdãos 280/2010, 262/2010, 678/2008, 1904/2007 - existindo a possibilidade de risco ao conjunto do objeto pretendido, não há razão para fragmentar inadequadamente os serviços a serem contratados.

12.2.5. Para esta contratação não haverá a realização de provas de conceito(POC) ou critérios técnicos de seleção.

12.3. JUSTIFICATIVA PARA A APLICAÇÃO DO DIREITO DE PREFERÊNCIA E MARGENS DE PREFERÊNCIA

12.3.1. A aplicação de direitos e margens de preferência em licitações públicas, assim como o tratamento especial à MPes, conforme definido na legislação aplicável, obedecerão às condições firmadas no EDITAL da presente licitação.

12.4. Critérios de qualificação técnica para a habilitação

12.4.1. As exigências abaixo representam menos de 50% do total dos ativos de TI presentes atualmente no ambiente tecnológico do MAPA.

12.4.2. Para fins de comprovação da qualificação técnica, é necessário apresentar os atestados indicados abaixo.

12.4.3. Atestados de Capacitação Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando ter prestado, em pelo menos 10 (dez) estados da federação, para organizações públicas ou privadas, serviços especializados de suporte de remoto e presencial (1º e 2º nível), 3º Nível com configuração mínima de:

12.4.3.1. Suporte e atendimento remoto e local a, no mínimo, 3.000 (três mil) usuários de TI;

12.4.3.2. Suporte remoto e local a, no mínimo, 1.500 (mil e quinhentas) estações de trabalho entre desktops e notebooks configurados com sistema operacional Microsoft Windows;

12.4.3.3. Implementação e execução de, no mínimo, 3 (três) processos baseados nas disciplinas do ITIL V3, utilizando ferramentas de Gestão de Serviços de TIC (ITSM);

12.4.4. 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:

12.4.4.1. Prestação de serviços relativos à instalação, configuração, administração e suporte técnico em servidores e estações em ambiente Microsoft;

12.4.4.2. 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.

12.4.4.3. Instalação, configuração e administração de ambientes e servidores de virtualização VMware.

12.4.4.4. 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;

12.4.4.5. Instalação, configuração e administração de redes LAN e WAN;

12.4.4.6. Instalação, configuração e administração de ativos de rede, incluindo switches, roteadores e pontos de acesso de redes sem fio;

12.4.4.7. Instalação, configuração e operação de ferramentas de gerenciamento de backup;

12.4.4.8. 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;

12.4.4.9. Administração, configuração, suporte e integração do serviço de diretório Microsoft Active Directory 2008 ou posterior com, no mínimo, 2 (dois) dos seguintes produtos e tecnologias: Microsoft Lync Server 2013, Microsoft Exchange Server 2013, Microsoft SharePoint 2013 e Microsoft Office 2013, ou versões superiores;

12.4.4.10. 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, mongoDB e MySQL;

12.4.4.11. Planejamento, instalação, configuração, monitoração, suporte, a equipamentos de segurança Firewall, IPS, e solução WAF;

12.4.4.12. Configuração, administração, gerenciamento e sustentação de Central de Comunicação baseada na tecnologia VoIP plataforma Avaya ou similar;

12.4.4.13. Planejamento, instalação, configuração, monitoração, suporte, e sustentação de equipamentos de armazenamento baseados em redes SAN;

12.4.4.14. Elaboração, implantação e monitoração de, no mínimo, 2 (dois) processos descritos no livro Service Operation do ITIL; v.3;

12.4.4.15. 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 dispositivos e 1.000 elementos monitorados;

12.4.4.16. Serviços de sustentação/administração de, no mínimo 02 anos, com ferramentas proprietárias/corporativas de gerenciamento de contas de usuário e permissões de acesso a sistemas;

12.4.4.17. Serviços de sustentação/administração de, no mínimo 02 anos, em gerenciamento de portais corporativos com uso de serviços e CMS livres, por exemplo, Apache, Zope, Plone, dentre outros;

12.4.4.18. Serviços de sustentação/administração de, no mínimo 02 anos, análise de artefatos de documentação de sistemas, dentre eles mas não limitados a manuais, histórias de usuário e casos de uso;

12.4.4.19. Serviços de sustentação/administração de, no mínimo 02 anos, com testes regressivos e ferramentas de automatização de testes;

12.4.5. 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.

12.4.6. 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;

12.4.7. Os atestados para comprovação da aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características e volume ao demandado pelo MAPA 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 ANAC, por intermédio de seu Pregoeiro, caso julgue necessário, confirmar sua veracidade junto ao cedente emissor.

12.4.8. O MAPA 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).

12.4.9. 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 ao MAPA, 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.

12.4.10. No caso de atestados emitidos por empresas privadas, não serão aceitos aqueles emitidos por empresas do mesmo grupo empresarial da empresa proponente.

- 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.

12.4.11. A contratada deverá apresentar de forma consolidada o correlacionamento dos itens referentes às qualificações técnicas presentes no Termo de Referência, com os documentos apresentados.

12.4.12. Juntamente com a documentação de habilitação a licitante deverá encaminhar também os seguintes documentos:

12.4.13. Encarte B - Termo de vistoria técnica OU Encarte M - Declaração de responsabilidade da não realização da vistoria;

12.5. CRITÉRIOS DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS (ACEITABILIDADE E EXEQUIBILIDADE DA PROPOSTA)

12.5.1. A licitante deverá apresentar junto com a proposta de preços as Planilhas de Custo e Formação de Preço, conforme modelos constantes no ENCARTE "D" deste Termo de Referência.

12.5.2. O ENCARTE "E" servirá como declaração, devendo a licitante efetuar as alterações que julgar necessárias, já que as planilhas têm caráter informativo e servirão para demonstrar capacidade e possíveis variações de custos / insumos no curso da execução contratual. As planilhas serão utilizadas como base em eventual reequilíbrio econômico-financeiro, sendo de exclusiva responsabilidade da licitante dimensionar e equacionar os componentes do preço ofertado, inclusive encargos trabalhistas e sociais e tributos incidentes, não podendo a empresa CONTRATADA alegar posteriormente desconhecimento de fatos ou erros no preenchimento da planilha, como fundamento para solicitar reequilíbrio econômico-financeiro do contrato.

12.5.3. Eventuais discrepâncias entre percentuais e valores informados na Planilha e aqueles decorrentes da legislação específica ou convenções coletivas vigentes implicarão na desclassificação da licitante.

12.5.4. Os itens da planilha em branco ou declarados com valor zero serão desconsiderados como elemento de formação dos custos e, como consequência, não caberá negociação futura envolvendo tais itens. Os efeitos financeiros negativos decorrentes dessa desconsideração terão que ser absorvidos pelos demais itens da Planilha, desde que não se configure a corrosão da exequibilidade da proposta.

12.5.5. Objetivando garantir a eficiência do processo licitatório e a seleção da proposta mais vantajosa para a administração, assim como evitar atraso/paralisação nos serviços de suporte a infraestrutura de TI e das aplicações críticas do MAPA, deverá ser realizada uma análise acerca da admissibilidade das propostas ofertadas, para verificação da capacidade de os fornecedores honrarem todos os compromissos e exigências técnicas do edital.

12.5.6. No caso do MAPA, a inobservância de tal providência pode acarretar prejuízos muito superiores à vantagem econômica advinda da aceitação de propostas de valores muito baixos. Os serviços sustentados pelo ambiente de TI do MAPA apresentam missão crítica, sendo indispensáveis ao funcionamento do órgão, o que torna inadmissíveis paralisações, atrasos ou ocorrência de erros frequentes.

12.5.7. Portanto, na análise das Planilhas de Custo e Formação de Preço quando forem detectados valores de remuneração abaixo dos valores médios praticados pelo mercado, a proposta será objeto de diligência, onde verificar-se-á se a empresa licitante realmente executa serviços iguais aos pretendidos nesta contratação praticando os salários declarados (abaixo dos valores médios praticados pelo mercado) e se estes serviços estão sendo prestados a contento. Para tal propósito serão avaliados os serviços executados pela empresa licitante nos últimos 24 (vinte e quatro) meses, sem que tenha havido glosas pelo descumprimento dos instrumento de medição de resultados-IMR acordados, observando ainda os perfis dos profissionais alocados, a produtividade dos mesmos e a qualidade dos produtos entregues.

12.5.8. A não comprovação da capacidade da empresa licitante em executar, a contento, os serviços avaliados praticando os salários declarados, implicará na sua desclassificação.

12.5.9. Os valores médios de remuneração praticados pelo mercado serão obtidos pelo MAPA por meio de pesquisas salariais na Internet, em sítios especializados não vinculados as prestadoras de serviços de tecnologia da informação.

12.6. PROPOSTA COMERCIAL

12.6.1. A licitante deverá apresentar Planilha de Formação de Preço, conforme ENCARTE "D", contendo descrição detalhada do objeto ofertado, devendo estar de acordo com as quantidades, especificações técnicas e condições estabelecidas neste Termo, descrevendo os custos dos softwares que serão utilizados e demais insumos que serão empregados para a prestação dos serviços.

12.6.2. A proposta deverá estar no padrão do ENCARTE I – MODELO DE PLANILHA DE PREÇO.

12.6.3. Para os valores cotados, a empresa deverá apresentar planilha demonstrativa dos custos da categoria profissional, conforme modelo do Encarte D, observando o piso salarial de cada categoria profissional e a carga horária estabelecida na Convenção Trabalhista.

12.6.4. Devem ser indicados, na Planilha de Formação de Preços, os sindicatos, acordos coletivos ou sentenças normativas que regem as categorias profissionais que executarão o serviço e as respectivas datas bases e vigências, com base no Código Brasileiro de Ocupações – CBO.

12.6.5. Na cotação do vale-transporte deverá ser observado o disposto na Lei nº 7.418, de 16/12/1985, regulamentada pelo Decreto nº 95.247, de 17/11/1987, bem como na respectiva Convenção Coletiva de Trabalho da categoria Profissional.

12.6.6. Se houver indícios de inexecuibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência, na forma do § 3º do art. 43 da Lei nº 8.666/1993, para efeito de comprovação de sua exequibilidade.

12.6.7. A CONTRATADA deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666/1993.

12.6.8. Prazo de validade mínima da proposta que deverá ser de 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua emissão.

13. PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS E COOPERATIVAS

13.1. Em razão da natureza dos serviços fica vedada a participação de COOPERATIVA e de CONSÓRCIO de empresas, qualquer que seja sua forma de constituição, dadas as características específicas dos serviços a serem fornecidos, que não podem ser executados de forma autônoma e nem pressupõem multiplicidade de atividades empresariais distintas.

14. ADMISSIBILIDADE E LIMITES DA SUBCONTRATAÇÃO

14.1. Não será admitida a subcontratação do respectivo objeto.

15. RESCISÃO CONTRATUAL

15.1. O contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas no art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste TERMO DE REFERÊNCIA.

15.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

15.3. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

15.3.1. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido de:

- Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
- Relação de pagamentos já efetuados e ainda devidos;
- Indenizações e multas.

15.3.2. O contrato poderá, ainda, ser rescindido pela CONTRATANTE, independentemente de aviso judicial, ou extrajudicial, nos seguintes casos:

- 15.3.2.1. Decretação de falência, recuperação judicial ou extrajudicial ou dissolução da CONTRATADA;
- 15.3.2.2. Alteração do contrato social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA, que, a juízo da CONTRATANTE, prejudique a execução do contrato referente à esta contratação;
- 15.3.2.3. Cometimento reiterado de faltas, anotadas na forma do § 1º, art.67, da Lei n.º 8.666/93;
- 15.3.2.4. Transferência dos direitos e/ou obrigações do contrato, sem prévia e expressa autorização da CONTRATANTE;
- 15.3.2.5. No interesse da CONTRATANTE, mediante comunicação com antecedência de 30 (trinta) dias, e o pagamento dos serviços realizados até a data comunicada no aviso de rescisão.

16. ENCERRAMENTO CONTRATUAL

16.1. As políticas de garantia estendida contemplam o caráter acessório ao núcleo do contrato e, portanto, devem ser prestadas durante os prazos estabelecidos no instrumento contratual, sob pena da Administração invocar as cláusulas do contrato, mesmo após o encerramento de sua vigência.

16.2. Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a contratada deverá:

- 16.2.1. Devolver equipamentos e bens de propriedade da CONTRATANTE, incluindo, mas não limitado aos listados nas cláusulas do contrato e os bens intangíveis, como software, descrição de processos e rotinas de diagnóstico;
- 16.2.2. Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, e a propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, a equipe de Gestão do Contrato;
- 16.2.3. Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para a CONTRATANTE durante a prestação dos serviços;
- 16.2.4. Participar, em conjunto com a CONTRATANTE, sob sua solicitação, da elaboração do Plano de Transferência do Conhecimento;
- 16.2.5. Entregar documentação contendo, no mínimo:
- 16.2.5.1. Mapa atualizado com topologia de rede;
- 16.2.5.2. Base de dados dos softwares de gestão disponibilizados;
- 16.2.5.3. Base de conhecimento atualizada;
- 16.2.5.4. Descritivo do estado geral (health-check) da rede, dos ativos, softwares e serviços, contemplando, no mínimo, configuração; versão; desempenho; status do ciclo de vida;
- 16.2.5.5. Entregar Plano de Transferência de Conhecimento;
- 16.2.5.6. O gestor do contrato realizará o encerramento administrativo do Contrato que consiste na formalização por meio de Termo de Encerramento do Contrato.

17. EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO / APROVAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

17.1. Em conformidade com o Artigo 3º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, declaramos que este Termo de Referência destina-se a garantir a observância do princípio constitucional da isonomia, a seleção da proposta mais vantajosa para a administração e a promoção do desenvolvimento nacional sustentável e será processada e julgada em estrita conformidade com os princípios básicos da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da probidade administrativa, da vinculação ao instrumento convocatório, do julgamento objetivo e dos que lhes são correlatos.

17.2. Atendendo o que dispõe o § 1º do Artigo 3º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, a elaboração deste Termo de Referência veda a admissão, previsão, inclusão ou tolerância, nos atos de convocação, cláusulas ou condições que comprometam, restrinjam ou frustrem o seu caráter competitivo, inclusive nos casos de sociedades cooperativas, e estabeleçam preferências ou distinções em razão da naturalidade, da sede ou domicílio dos licitantes ou de qualquer outra circunstância impertinente ou irrelevante para o específico objeto do contrato, ressalvado o disposto nos §§ 5º ao 12º deste artigo e no art. 3º da Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991.

17.3. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria nº 26, de 07 de out de 2019.

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

Integrante Requisitante	Integrante Técnico	Integrante Administrativo
_____ Marco Antônio Bittencourt Sucupira Matrícula/SIAPE:	_____ Marcelo de Oliveira Rodrigues Matrícula/SIAPE:	_____ Carla Cristiane de Abreu Oliveira Matrícula/SIAPE:

Autoridade Máxima da Área de TIC

_____ Leonardo Gomes Miranda Matrícula/SIAPE:

Aprovo o presente Termo de Referência.

Autoridade Competente
_____ José Manoel Gomes

Matrícula/SIAPE:



Documento assinado eletronicamente por **MARCELO DE OLIVEIRA RODRIGUES, Coordenador(a) de Relacionamento com o Usuário**, em 13/12/2019, às 11:28, 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 **Carla Cristiane de Abreu Oliveira, Chefe de Serviço**, em 17/12/2019, às 15:14, 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://sistemas.agricultura.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **9401513** e o código CRC **54B4D489**.

ENCARTE A - INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS(IMR)

Indicador Nº 01 – IDS	
Indicador de Disponibilidade dos Serviços de Suporte Técnico do MAPA	
Item	Descrição
Finalidade	Indicador de disponibilidade para os Serviços de Suporte Técnico do MAPA
Meta a cumprir	Indicador deve ser igual a 0,99 (99% de disponibilidade dos Serviços de Suporte Técnico do MAPA)
Instrumento de medição	Relatório Mensal de Serviços
Forma de acompanhamento	A contratada deverá gerar o relatório mensal, informando a disponibilidade dos Serviços de Suporte Técnico do MAPA. O MAPA também deverá realizar a apuração da disponibilidade dos Serviços de Suporte Técnico do MAPA para validar a informação da contratada.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Tempo de disponibilidade apurado no mês / Tempo de disponibilidade mensal previsto em contrato
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	De 0,99 a 1 – 100% do valor da OS De 0,95 a 0,98 – 98% do valor da OS De 0,90 a 0,94 – 95% do valor da OS Abaixo de 0,90 - 92% do valor da OS
Observações	-

Indicador Nº 02 – ICR	
Indicador de Chamados Registrados	
Item	Descrição
Finalidade	Indicador de qualidade para o registro dos atendimentos do Suporte Técnico do MAPA
Meta a cumprir	Indicador deve ser igual a 0,99 (99% dos chamados atendidos)
Instrumento de medição	Relatório Mensal de Serviços
Forma de acompanhamento	A contratada deverá gerar o relatório mensal, informando a quantidade de chamadas telefônicas recebidas e a quantidade de chamadas registradas
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Total de chamadas telefônicas registradas / Total de chamadas recebidas
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	De 0,99 a 1 – 100% do valor da OS De 0,95 a 0,98 – 98% do valor da OS De 0,90 a 0,94 – 95% do valor da OS Abaixo de 0,90 - 92% do valor da OS
Observações	-

Indicador Nº 03 – IQA	
Indicador de Qualidade de Atendimento	
Item	Descrição
Finalidade	Indicador de qualidade para avaliar os atendentes de Suporte Técnico do MAPA
Meta a cumprir	

	Indicador deve ser igual a 0,80 (80% dos atendentes com bom desempenho na avaliação de qualidade do atendimento)
Instrumento de medição	Relatório Mensal de Serviços
Forma de acompanhamento	A contratada deverá gerar o relatório mensal, informando a quantidade de chamadas telefônicas recebidas, a avaliação de qualidade dos atendentes feita pelos usuários, total de atendentes que obtiveram bom desempenho na avaliação de qualidade do atendimento e total de atendentes avaliados
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Total de atendentes que obtiveram bom desempenho na avaliação de qualidade do atendimento / Total de atendentes avaliados
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	De 0,80 a 1 – 100% do valor da OS De 0,75 a 0,79 – 98% do valor da OS De 0,70 a 0,74 – 95% do valor da OS Abaixo de 0,70 - 92% do valor da OS
Observações	-

Indicador Nº 04 – ISU	
Indicador de Satisfação do Usuário	
Item	Descrição
Finalidade	Indicador de qualidade para avaliar a satisfação do usuário em relação aos serviços de Suporte Técnico do MAPA
Meta a cumprir	Indicador deve ser igual a 0,80 (80% de satisfação em relação aos serviços de Suporte Técnico do MAPA)
Instrumento de medição	Relatório Mensal de Serviços
Forma de acompanhamento	A contratada deverá gerar o relatório mensal, informando a quantidade de atendimentos registrados, a quantidade de usuários participantes da pesquisa de satisfação e a quantidade de usuários satisfeitos em relação aos serviços de Suporte Técnico do MAPA
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Total de usuários satisfeitos em relação aos serviços de Suporte Técnico do MAPA / Total de usuários participantes da pesquisa de satisfação
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	De 0,80 a 1 – 100% do valor da OS De 0,75 a 0,79 – 98% do valor da OS De 0,70 a 0,74 – 95% do valor da OS Abaixo de 0,70 - 92% do valor da OS
Observações	Atendimento registrado se refere a chamadas telefônica, mensagens e outros.

Indicador Nº 05 – IDS	
Indicador de Disponibilidade de Serviços Críticos	
Item	Descrição
Finalidade	Indicador de disponibilidade para equipamentos e serviços que tenham impacto nos serviços críticos
Meta a cumprir	Indicador deve ser igual a 0,98 (98% de disponibilidade dos equipamentos e serviços que tenham impacto nos serviços críticos)
Instrumento de medição	Relatório Mensal de Serviços
Forma de acompanhamento	A contratada deverá gerar o relatório mensal, informando a disponibilidade de Serviços Críticos O MAPA também poderá realizar a apuração da disponibilidade dos serviços críticos para validar a informação da contratada
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Tempo de disponibilidade apurado no mês / Tempo de disponibilidade mensal previsto em horas (30 dias X 24 horas = 720 horas)
	Serão descontadas do tempo de disponibilidade mensal as horas de manutenção preventiva e horas indisponíveis causadas por intervenções ou atos provocados por outros prestadores de serviço ou equipe do MAPA com ação imediata e que não permitiram análises e ações proativas por parte da contratada
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	De 0,98 a 1 – 100% do valor da OS De 0,95 a 0,97 – 98% do valor da OS De 0,90 a 0,94 – 95% do valor da OS Abaixo de 0,90 - 92% do valor da OS
Observações	-

Indicador Nº 06 – IDR	
Indicador de Disponibilidade da Rede	
Item	Descrição
Finalidade	Indicador de disponibilidade para equipamentos, estrutura e serviços de rede
Meta a cumprir	Indicador deve ser igual a 0,98 (98% de disponibilidade da rede)
Instrumento de medição	Relatório Mensal de Serviços
Forma de acompanhamento	A contratada deverá gerar o relatório mensal, informando a disponibilidade da rede

o	O MAPA também poderá realizar a apuração da disponibilidade da rede para validar a informação da contratada
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Tempo de disponibilidade apurado no mês / Tempo de disponibilidade mensal previsto em horas (30 dias X 24 horas = 720 horas) Serão descontadas do tempo de disponibilidade mensal as horas de manutenção preventiva e horas indisponíveis causadas por intervenções ou atos provocados por outros prestadores de serviço ou equipe do MAPA com ação imediata e que não permitiram análises e ações proativas por parte da contratada
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	De 0,98 a 1 – 100% do valor da OS De 0,95 a 0,97 – 98% do valor da OS De 0,90 a 0,94 – 95% do valor da OS Abaixo de 0,90 - 92% do valor da OS
Observações	-

Indicador Nº 07 – IDB	
Indicador de Disponibilidade do Banco de Dados	
Item	Descrição
Finalidade	Indicador de disponibilidade para equipamentos, estrutura e serviços de banco de dados
Meta a cumprir	Indicador deve ser igual a 0,98 (98% de disponibilidade do banco de dados)
Instrumento de medição	Relatório Mensal de Serviços
Forma de acompanhamento	A contratada deverá gerar o relatório mensal, informando a disponibilidade do banco de dados O MAPA também poderá realizar a apuração da disponibilidade do banco de dados para validar a informação da contratada
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Tempo de disponibilidade apurado no mês / Tempo de disponibilidade mensal previsto em horas (30 dias X 24 horas = 720 horas) Serão descontadas do tempo de disponibilidade mensal as horas de manutenção preventiva e horas indisponíveis causadas por intervenções ou atos provocados por outros prestadores de serviço ou equipe do MAPA com ação imediata e que não permitiram análises e ações proativas por parte da contratada
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	De 0,98 a 1 – 100% do valor da OS De 0,95 a 0,97 – 98% do valor da OS De 0,90 a 0,94 – 95% do valor da OS Abaixo de 0,90 - 92% do valor da OS
Observações	-

CONSIDERAÇÕES GERAIS

Período de Validação dos Indicadores: Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados a cada mês de vigência do contrato, considerando às 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.

Percentual máximo de glosas (20%): A soma total das glosas aplicadas no nível de qualidade não deverá ser superior a 20% (vinte por cento). Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida devendo o Gestor do contrato encaminhar o relatório de ocorrências para a administração da Contratada com o objetivo de aplicação das sanções administrativas previstas. **Novos serviços críticos:** Para inclusão de novos serviços críticos no acordo o MAPA concederá um prazo de 60 (sessenta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução.

OBSERVAÇÕES

Para efeito de mensuração do nível de serviço não serão contabilizados os tempos que não são de responsabilidade da CONTRATADA, tais como:

1. Períodos de interrupção previamente acordados;
2. Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução dos serviços (exemplo: suprimento de energia elétrica);
3. Indisponibilidade de acesso ao ambiente e/ou aos sistemas da rede, motivada por razões incontornáveis (exemplo: greve de servidores);
4. Falhas da infraestrutura não associadas ao serviço prestado pela CONTRATADA (exemplo: link de comunicação, servidores, elementos de rede, storages, refrigeração ou condicionamento de ar);
5. Falhas dos sistemas corporativos ou de insumos tecnológicos de terceiros vitais à plena execução dos serviços, ou que não estão cobertos pelo objeto deste projeto;
6. Motivos de força maior (exemplo: enchentes, terremotos ou calamidade pública).
7. Indisponibilidades causadas por erros de codificação desenvolvidos por terceiros ou CONTRATANTE;
8. Períodos em que a CONTRATADA aguardar a disponibilidade de informações do MAPA;
9. Execução de atividades que dependam de pré-requisitos não disponíveis. (exemplo: migração de servidor de rede que dependa de disponibilidade de espaço no storage).

Será garantida a CONTRATADA ampla defesa e o contraditório, sendo que a mesma sofrerá sanções e receberá descontos nas faturas (glosas),

exclusivamente em função de eventos/causas/fatores que faz parte do escopo de sua responsabilidade contratual e estiver sob seu controle.

O não cumprimento de qualquer indicador de nível mínimo de serviço, cuja justificativa não tenha sido aceita pelo MAPA, implicará em redutor na fatura (glosa). A aplicação da glosa servirá ainda como indicador de desempenho da CONTRATADA na execução dos serviços.

A critério do gestor do contrato as deduções poderão não ser aplicadas, desde que a motivação seja devidamente explicada e caracterize-se como decorrente de fatos alheios aos técnicos que desenvolvem os serviços em nome da empresa CONTRATADA.

Por fim, além dos indicadores acima, os fiscais devem avaliar os tempos de resolução dos chamados verificando o atingimento das metas de cada grupo de serviço.

ENCARTE B - DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA

Pregão Eletrônico Nº _____/MAPA/ANO

Eu, _____, representando a empresa _____, inscrita no CNPJ sob nº _____, DECLARO, para fins de participação no Pregão em referência, que realizei visita técnica ao MAPA na unidade SEDE(Anexo do MAPA - Bloco D - 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 ANAC 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 do MAPA;
- ☐ Recebi o resumo descritivo da vistoria;
- ☐ Vistoriei o ambiente de trabalho destinado para execução dos serviços e 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 do MAPA;
- ☐ 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 pelo MAPA.

DECLARO ainda que todas as informações recebidas por ocasião da visita técnica ao MAPA serão mantidas em sigilo, não cabendo divulgação de qualquer espécie.

Assinatura: _____

Nome: _____
Representante Legal da Empresa

Assinatura e Carimbo: _____
Servidor responsável por acompanhar a visita

Assinatura e Carimbo: _____
Servidor responsável por acompanhar a visita

ENCARTE C - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Pelo presente Termo de Confidencialidade, eu _____, (dados civis), CPF nº _____, RG nº _____, (órgão emissor), representante da empresa _____, CNPJ nº _____, declaro ter recebido do MAPA as informações complementares sobre a infraestrutura de rede que embasarão nossa proposta orçamentária no respectivo certame.

Por meio do presente Termo de Confidencialidade a empresa signatária, participante da licitação em epígrafe, compromete-se a manter sob sigilo as informações e dados obtidos, comprometendo-se a destruir todas as informações obtidas caso não seja sagrada vencedora do certame.

Sob as penas da Lei, comprometo-me a não divulgar as informações a que tive acesso.

Brasília, ____ / ____ / ____.

Assinatura do Responsável pela Vistoria Técnica Nome da Empresa:
CNPJ da Empresa:

Nome do representante do MAPA Matrícula:

ENCARTE D

PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

	Nº Processo	
	Licitação Nº	

Dia ____ / ____ / ____ às ____ : ____ horas

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço

Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Quantidade total a contratar (em função da unidade de medida)
Serviços continuados de operação, manutenção, administração, sustentação e suporte de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento - MAPA , englobando serviços de: Sustentação e suporte a microinformática Sustentação e suporte a rede de computadores Sustentação e suporte a banco de dados Sustentação e suporte a monitoração de ti Sustentação e suporte a sistemas de informação Sustentação e suporte a segurança da informação Gerenciamento de incidentes e problemas	Serviço/mês	12 (meses)

TABELA A – Mão-de-obra

Mão-de-obra vinculada à execução contratual

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra	
1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)
2	Salário Normativo da Categoria Profissional
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)

Nota: Deverá ser elaborado um quadro para cada tipo de serviço.

MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	Quantidade de Profissionais	Valor Unitário (R\$)	Valor (R\$)
A	Salário Base			
	Sustentação e suporte a microinformática			
	Sustentação e suporte a rede de computadores			
	Sustentação e suporte a banco de dados			
	Sustentação e suporte a monitoração de ti			
	Sustentação e suporte a sistemas de informação			
	Sustentação e suporte a segurança da informação			
	Gerenciamento de incidentes e problemas			
B	Outros (especificar)			
	Total da Remuneração			

MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio alimentação (Vales, cesta básica etc.)	
C	Assistência médica e familiar	
D	Auxílio creche	
E	Seguro de vida, invalidez e funeral	
F	Outros (especificar)	
	Total de Benefícios mensais e diários	

Nota: o valor informado deverá ser o custo real do insumo (descontado o valor eventualmente pago pelo empregado).

MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	
B	Materiais	
C	Equipamentos	
D	Valor do Rateio referente aos REQUISITOS TÉCNICOS E OPERACIONAIS MÍNIMOS OBRIGATÓRIOS PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS, conforme detalhado no ENCARTE “A” do Termo de Referência.	
E	Outros (especificar)	
	Total de Insumos diversos	

Nota: Valores mensais por empregado.

MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

Submódulo 4.1 – Encargos previdenciários e FGTS:

4.1	Encargos previdenciários e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS		
B	SESI ou SESC		
C	SENAI ou SENAC		
D	INCRA		
E	Salário Educação		
F	FGTS		
G	Seguro acidente do trabalho		
H	SEBRAE		
	TOTAL		

Nota (1) - Os percentuais dos encargos previdenciários e FGTS são aqueles estabelecidos pela legislação vigente.

Nota (2) - Percentuais incidentes sobre a remuneração.

Submódulo 4.2 – 13º Salário e Adicional de Férias

4.2	13º Salário e Adicional de Férias	%	Valor (R\$)
A	13º Salário		
B	Adicional de Férias		
	Subtotal		
C	Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º Salário e Adicional de Férias		
	TOTAL		

Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade

4.3	Afastamento Maternidade:	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade		
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
TOTAL			

Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão

4.4	Provisão para Rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado		
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado		
C	Multa do FGTS do aviso prévio indenizado		
D	Aviso prévio trabalhado		
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre aviso prévio trabalhado		
F	Multa do FGTS do aviso prévio trabalhado		
TOTAL			

Obs: Retificado o item B do Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão publicado no Diário Oficial da União nº 63, Seção I, página 92, em 1º de abril de 2011.

Submódulo 4.5 – Custo de Reposição do Profissional Ausente

4.5	Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente	%	Valor (R\$)
A	Férias		
B	Ausência por doença		
C	Licença paternidade		
D	Ausências legais		
E	Ausência por Acidente de trabalho		
F	Outros (especificar)		
Subtotal			
G	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição		
TOTAL			

Quadro - resumo – módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas

4	Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas	%	Valor (R\$)
4.1	13 º salário + Adicional de férias		
4.2	Encargos previdenciários e FGTS		
4.3	Afastamento maternidade		
4.4	Custo de rescisão		
4.5	Custo de reposição do profissional ausente		
4.6	Outros (especificar)		
TOTAL			

MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

5	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos		
B	Tributos		
	B.1. Tributos Federais (especificar)		
	B.2 Tributos Estaduais (especificar)		
	B.3 Tributos Municipais (especificar)		
	B.4 Outros tributos (especificar)		
C	Lucro		
Total			

Nota (1): Custos Indiretos, Tributos e Lucro por empregado.

Nota (2): O valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.

TABELA – B - Quadro-resumo do Custo por Empregado

	Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	(R\$)
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	

C	Módulo 3 – Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros)	
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	
	Subtotal (A + B +C+ D)	
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	
	Valor total por empregado	

TABELA-C - Quadro - demonstrativo - VALOR GLOBAL DA PROPOSTA

	Valor Global da Proposta	
	Descrição	Valor (R\$)
A	Valor mensal dos serviços de serviços de operação, manutenção, administração e sustentação de serviços de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicações – TIC do MAPA.	
B	Valor global da proposta (valor mensal do serviço X n° meses do contrato).	

OBS: Considerando que a contratação se dará por UST's, a planilha de custos e formação de preços servirá exclusivamente como objeto de análise e verificação do atendimento aos requisitos legais e editalícios, além de constituir a base e referência para ajustes e repactuações futuras, se houver. Não constitui requisito de habilitação para o certame licitatório, devendo ser apresentada no momento do entabulamento contratual.

ENCARTE E - TERMO DE CIÊNCIA

TERMO DE CIÊNCIA

Contrato nº	
Objeto:	
Gestor do Contrato	Mat.
CONTRATANTE (órgão)	
CONTRATADA	CNPJ
Preposto da CONTRATADA	CPF

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer a declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no MAPA. Também declaram que não farão uso em benefício próprio de nenhum dos recursos disponíveis no MAPA, tais como telefones, impressoras, fax, entre outros.

_____ de _____ de 20 ____

Ciência	
CONTRATADA	
Funcionários	
Nome:	Assinatura:
Matrícula:	
Nome:	Assinatura:
Matrícula:	
Nome:	Assinatura:
Matrícula:	
Nome:	Assinatura:
Matrícula:	

ENCARTE F - DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO

O Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, sediado na Esplanada dos Ministérios, Bloco D, Brasília - DF, CEP: 70.043-900, CNPJ n.º <CNPJ>, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

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

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

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

Cláusula Primeira – DO OBJETO

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

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

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

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

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

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

Cláusula Terceira – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

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

Cláusula Quarta – DOS LIMITES DO SIGILO

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

1. – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;
2. – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
3. – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

Cláusula Quinta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL. Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

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

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

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

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

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

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

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

1. – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das

INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja

exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

2. – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;
3. – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e
4. – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

Cláusula Sexta – DA VIGÊNCIA

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

Cláusula Sétima – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

Cláusula Oitava – DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

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

1. – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;
2. – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.
3. – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;
4. – Todas as condições, TERMO e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;
5. – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;
6. – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;
7. – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;
8. – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Nona – DO FORO

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

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

Brasília, de de 2015.

De Acordo

CONTRATANTE	CONTRATADA
--------------------	-------------------

<Nome> Matrícula: <Matr.>	<Nome> <Qualificação>
---	---------------------------------------

TESTEMUNHAS**Testemunha 1****Testemunha 2****ENCARTE G - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**

MINISTERIO DA AGRICULTURA, PECUÁRIA E ABASTECIMENTO Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação		ORDEM DE SERVIÇO Contrato nº ____/2015 Contratada: _____
DADOS DA SOLICITAÇÃO		
Nome/Matrícula solicitante: _____		
Cód.: (nº OS)	Especificação dos serviços solicitados	
Data/Hora de Abertura:		
DADOS DO ATENDIMENTO		
Nome/CPF executante: _____		
Serviço:	Início e Término do Atendimento (Data/Hora)	
Prazo de Atendimento:	Serviços Executados	
Avaliação dos serviços:		
Observações:		
Validação Fiscal MAPA (Nome/Cargo)		

ENCARTE H - MODELO DE RELATÓRIO GERAL DE FATURAMENTO**Modelo de relatório geral de faturamento**

RELATÓRIO GERAL DE FATURAMENTO RESULTADOS GLOBAIS Contrato Número: ____/2015 Contratada: _____	Período de Validação: _____
--	-----------------------------

Lista de Ordens de Serviço Atestadas no Período

Ordem de Serviço	Tarefa	Descontos
1		
2		
n...		
TOTAL das Ordens de Serviço		
TOTAL de Ordens de Serviço aprovadas		

Análise de desempenho de qualidade do contrato

Descontos Aplicados (conforme Nível Mínimo de Serviços)	Nº de Ocorrências	Cumprimento do Nível Mínimo de Serviços

n...

FATURAMENTO		
DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL PREVISTO	VALOR MENSAL APURADO
Serviço de Operação e Sustentação de infraestrutura de rede do MAPA	R\$	R\$
Total	R\$	R\$

APROVAÇÃO DO FISCAL

Ao Gestor do Contrato - CGTI:

Após conferência e aplicação dos descontos cabíveis, encaminho-lhe a consolidação mensal, em duas vias, encaminhando uma cópia deste Relatório ao Preposto para emissão da nota fiscal.

Fiscal do Contrato

APROVAÇÃO DO GESTOR

Ao Preposto:

Atesto e aprovo os valores e quantitativos acima especificados e solicito a emissão da Nota Fiscal, nos parâmetros do presente relatório para que seja efetuado o pagamento. Caso não concorde com os valores descontados, deverá encaminhar recurso com exposição das razões para a Coordenação Geral de Tecnologia da Informação.

Gestor do Contrato - CGTI

ENCARTE I - MODELO DE PLANILHA DE PREÇO

PROPOSTA DE PREÇOS

(em papel timbrado da empresa)

Proposta que faz a empresa _____, inscrita no CNPJ n.º _____ e Inscrição Estadual n.º _____, estabelecida no(a) _____, para prestação de serviços de operação, manutenção, administração, sustentação e suporte de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC do **Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento - MAPA**, baseado nas melhores práticas de Gestão de Serviços de TIC.

DESCRIÇÃO	UND	QTD. POR ANO	PREÇO UNITÁRIO	VALOR TOTAL ANO
Contratação de empresa para prestação de serviços continuados de operação, manutenção, administração, sustentação e suporte de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento - MAPA , baseado nas melhores práticas de Gestão de Serviços de TIC.	UST	337.503,96	R\$ XXX	R\$ XXX

1. Dados da Proposta:

Valor Total Ano: R\$ _____ (VALOR POR EXTENSO).

2. Validade da Proposta: 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

3. Informamos, por oportuno, que nos preços apresentados acima já estão computados todos os custos necessários decorrentes da prestação dos serviços, objeto desta contratação, bem como já incluídos todos os impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, deslocamentos de pessoal e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente.

4. Dados da empresa:

a. Razão Social: _____

b. CNPJ (MF) n.º _____

c. Inscrição Estadual n.º: _____

d. Endereço: _____
e. Cidade: _____ Estado: _____
f. CEP: _____;
g. Fone: _____ Fax: _____ e-mail: _____
h. Representante (s) legal (is) com poderes para assinar o contrato: _____
i. CPF: _____ RG: _____ -
j. Banco: _____ Agência: _____ Conta Corrente: _____
k. Contato: _____ Fone/Ramal: _____

Local e data

Representante Legal (com carimbo da empresa)

Cargo

CPF

ENCARTE J - REQUISITOS PARA O SERVIÇO DE HOSPEDAGEM E DISPONIBILIZAÇÃO DE TODA A INFRAESTRUTURA COM RECURSOS DE HARDWARE E SOFTWARE NECESSÁRIOS AO FUNCIONAMENTO DA CENTRAL DE SUPORTE TÉCNICO DO MINISTÉRIO DA AGRICULTURA, PECUÁRIA E ABASTECIMENTO (MAPA).

1. Requisitos técnicos mínimos obrigatórios para as Instalações Físicas e Mobiliárias que deverão hospedar toda a infraestrutura e demais recursos da Central:

- As instalações físicas deverão possuir dimensões adequadas e serem totalmente informatizadas visando assegurar um alto nível de qualidade e agilidade dos serviços, bem como possibilitar a segurança necessária às informações;
- A contratada deverá fornecer ambiente climatizado e acusticamente isolado do ruído externo para dotar a Central de condições acústicas adequadas à comunicação telefônica (conforme subitem 17.5.2 da NR-17 do MTE e itens 4.1 e 4.2 do Anexo II da NR-17 do MTE);
- Não será permitido o compartilhamento, com outros supostos clientes da empresa contratada, dos recursos alocados para o CONTRATANTE tais como: recursos humanos, recursos de hardware (estações de trabalho).
- A contratada deverá fornecer sala para treinamento dimensionada em proporção adequada ao número de operadores usuários, com microcomputadores com acesso aos sistemas utilizados pelo CONTRATANTE, mesas, cadeiras e projetor multimídia.
- A contratada deverá fornecer boas condições sanitárias e de conforto, incluindo sanitários permanentemente adequado ao uso e separados por sexo, local para lanche e armários individuais dotados de chave para guarda de pertencentes na jornada de trabalho (conforme item 7.1 do Anexo II da NR 17 do MTE).
- A contratada deverá fornecer ambientes confortáveis para descanso e recuperação durante as pausas, fora dos ambientes de trabalho, dimensionados em proporção adequada ao número de operadores usuários, onde estejam disponíveis assentos, facilidades de água potável, instalações sanitárias e lixeiras com tampa (conforme item 7.3 do Anexo II da NR 17 do MTE).
- Todo o mobiliário e equipamentos deverão atender na íntegra a NR 17 do Ministério do Trabalho e Emprego.
- Cada unidade de atendimento deverá ser composta de espaço físico, mobiliário, pessoal de operação e gerenciamento dos serviços que compõem a solução de atendimento. Deverão ser acusticamente isoladas entre si, equipadas com cadeiras ergométricas com ajuste de altura para o encosto e assento, mesas também com funcionalidades ergométricas, que permitam o ajuste de altura do teclado e vídeo, suporte de pé, microcomputadores conectados em rede local, ramais de telefonia (telefone tipo hands free), softwares, hardwares, link de comunicação de dados, bem como todos os demais serviços e aparatos necessários ao pleno atendimento das requisitos desse Termo de Referência.
- As posições dos Supervisores deverão estar no ambiente operacional da central, com os mesmos recursos de uma unidade de atendimento e deverão ser estrategicamente isoladas e devidamente posicionadas em função de seu grupo de operadores de teleatendimento.

SOLUÇÃO DE CONTINGÊNCIA

- Os serviços, objeto desta contratação, não poderão sofrer descontinuidade. Portanto, a contratada deverá providenciar e disponibilizar durante a vigência do contrato, plano emergencial que evite a descontinuidade dos serviços prestados devido a movimento grevista de seus empregados ou devido a quaisquer outras situações que possam provocar a indisponibilidade temporária dos serviços.
- A contratada deverá efetuar a implementação de todo o sistema de redes, servidores e demais recursos tecnológicos para o perfeito funcionamento da central de atendimento e deverá realizar as manutenções preventivas, corretivas e evolutivas, bem como os ajustes contínuos necessários ao seu pleno.

2. Requisitos técnicos mínimos obrigatórios para o Sistema de Telefonia (PABX/DAC/URA).

2.1 O PABX/DAC - Distribuidor Automático de Chamadas deverá atender os seguintes requisitos:

1. Comunicação via VoIP (Voz sobre IP) com as unidades de atendimento, possibilitando a alocação de unidades de atendimento (ramais IP) nas instalações do CONTRATANTE, através da rede de dados;
2. Utilizar "softphones" nas unidades de atendimento, tornando desnecessária a utilização de aparelhos telefônicos ou terminais IP, permitindo atender ou fazer chamadas diretamente do computador utilizado na unidade de atendimento. O softphone transforma o computador em um telefone multimídia que permite chamadas via VoIP, chamadas de vídeo e audioconferência;
3. Interface de música em espera;
4. Software de Gerenciamento do PABX/DAC;
5. Módulo de integração com o Sistema de Registro e Gerenciamento de Demandas.
6. A empresa deve disponibilizar número 0800 para os atendimentos de nível 1.

(ADEQUAR OU EXCLUIR QUANTIDADES)

- Recursos duplicados para garantia de alta disponibilidade.
- Arquitetura recorrente e tolerante a falhas.
- Ter capacidade para que todos os parâmetros do Atendente, inclusive o número do seu login pessoal, acompanhem a identificação de login e sejam independentes da localização física do terminal de voz.
- Possibilitar que o operador selecione entre diversos motivos para entrada em pausa.
- Ter capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila e vocalizá-lo ao usuário.
- Ter capacidade de rotear uma ligação, baseado na especialidade de um operador – Skill Based Routing.
- Ter capacidade de rotear com base em prioridade e em diferentes níveis.
- Ter capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento.
- Permitir a troca ou adição de especialidade/grupo de atendimento do atendente em tempo real, sem que o mesmo necessite efetuar a saída (logoff) do sistema de telefonia para que as mudanças entrem em vigor.
- Permitir ao Supervisor visualizar na tela do computador informações dos atendentes (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas DAC e chamadas abandonadas) e informações dos Atendentes (quantidades de Atendentes livres, em atendimento, em pausa e pós-atendimento).
- Permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada, quando o usuário desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta.
- Permitir a escuta em tempo real de ligações através da utilização de qualquer terminal telefônico, fixo ou móvel, mediante autenticação por senha.
- Gerar, no mínimo, as estatísticas, abaixo relacionadas:
 - Quantidade diária e mensal de ligações recebidas, em intervalo de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;
 - Quantidade diária e mensal de ligações atendidas, em intervalo de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;
 - Quantidade diária e mensal de ligações abandonadas, em intervalo de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;
 - Quantidade diária e mensal de ligações atendidas em até x segundos, onde x é um número parametrizável;
 - Tempo médio diário e mensal das ligações, em segundos;
 - Tempo médio diário e mensal por atendimento;
 - Quantidade diária e mensal de ligações em fila de espera, em intervalo de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;
 - Tempo médio diário e mensal de espera em fila, em segundos;
 - Gráficos demonstrativos dos dados estatísticos mencionados acima;
 - Comparativos diário e mensal dos acordos de medições de resultados-IMR contratados com os efetivamente realizados.
- Permitir a gravação de mensagens de espera, no padrão e no conteúdo a serem definidos e homologados.
- Permitir ao usuário optar por sair da fila de espera e aguardar que o sistema realize uma chamada para este usuário quando da liberação de atendentes (Call Back).
- Possuir o recurso de Secretária Eletrônica, no qual o usuário pode optar por deixar uma mensagem para a equipe de atendimento.
- Permitir acesso remoto via Internet para manutenção e programação.

2.2 Requisitos técnicos mínimos obrigatórios para a Unidade de Resposta Audível (URA):

- Permitir o desvio automático das ligações para os operadores, com integração total ao software de atendimento, permitindo ao operador recuperar automaticamente as informações já fornecidas pelos usuários, bem como identificar as opções por estes acessadas.
- Desviar para o operador todas as ligações com estacionamento, por inoperância dos usuários, com tempo máximo de 10 (dez) segundos na URA.
- Permitir ao operador retornar a chamada para a URA, devolvendo os usuários para a última opção por eles acessadas.
- Ter a capacidade de transferir para o Atendente ou Supervisor a chamada telefônica e a tela com as informações já introduzidas pelo usuário, função “screen pop”, simultaneamente, sem que seja necessário informar novamente os dados já introduzidos.
- Permitir a interação com o usuário mediante o uso de menus em voz digitalizada, em português, fornecendo informações, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico.
- Permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento, por meio de aparelho telefônico comum ou remotamente, mediante a digitalização em estúdio, com alta qualidade de som, podendo ser gravada e regravada, quando necessário.
- Possibilitar que os usuários não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada (cut through).
- Possui a facilidade de “echo”, que faz ecoar os dígitos enviados pelos usuários sob a forma de voz digitalizada.
- Permitir a facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar descontinuidade nos serviços que estão em produção.
- Implementar funções CTI para integração com sistemas de informação e bancos de dados.

3. Requisitos técnicos mínimos obrigatórios para o Sistema Eletrônico de Gravação Digital:

- Possuir a facilidade de “free-seating”, ou seja, o sistema de gravação é sincronizado com o sistema de telefonia para gravação de operadores independente da posição ocupada;
- Todas as ligações deverão ser gravadas e deverão ser armazenadas por qualquer meio, atendendo as seguintes premissas:
 - 90 (noventa) dias para recuperação imediata das conversações;
 - 3 (três) meses para recuperação através de procedimentos de restore de backup.
- As gravações digitalizadas devem permitir a compactação e ser indexadas para recuperação por identificação do canal, data/hora e operador;
- Ser totalmente integrada à solução de gestão de atendimentos, relacionando as demandas / chamados ao arquivo de gravação correspondente;
- Ser totalmente integrada à solução de monitoria e avaliação (qualidade), relacionando os arquivos de gravação às avaliações e observações efetuadas;
- Possibilitar a gravação de todos os diálogos mantidos entre atendentes e usuários;
- Permitir a gravação de chamadas por comando dos supervisores, quando necessário, permitindo a recuperação por Atendente, por dia, por horário, pelo número de origem da chamada, por ramal, etc;
- Possibilitar a recuperação imediata das gravações, assim que a ligação é finalizada;
- Permitir a gravação das telas acessadas pelos operadores durante o atendimento, para fins de avaliação.

4. Requisitos técnicos mínimos obrigatórios para o Sistema de Registro e Gerenciamento de Demandas (ITSM - Atualmente usado o OTRS)

- A solução deverá estar acessível às equipes de atendimento, de supervisão, de gerenciamento e de fiscalização, assim como às equipes do MAPA que irão interagir com a Central de Suporte Técnico.
- Cada atendente deverá ter uma senha e login para acesso, possibilitando a realização de análises pessoais e o mapeamento de atendimentos.
- O sistema deverá ter cadastradas todas as solicitações/chamados da Central de Suporte Técnico, possibilitando a rápida recuperação de seu histórico, bem como ter sua operação focada neste relacionamento com o usuário, implementando conceitos de CRM – Customer Relationship Management.
- Para fins de controle de prazos e notificações, a solução deverá possuir estrutura de “workflow” e “followup”, que permita o acompanhamento em tempo real e o envio de mensagens por e-mail aos responsáveis quando da aproximação ou do vencimento de prazos de atendimentos.
- Além das funcionalidades exigidas, a solução deverá apresentar relatórios, disponíveis também na web, compreendendo quantitativos de atendimentos por período, por categoria, por tipo, tempos de atendimento, inclusive de acordos de níveis de serviço, desempenho por equipe, por técnico, etc.
- Caso haja necessidade de realização de customizações na ferramenta, as mesmas serão de responsabilidade da CONTRATADA sem custo para o MAPA.

- As customizações que forem feitas na ferramenta são de propriedade do MAPA.

Abaixo estão listadas as funcionalidades mínimas que o Sistema de Registro e Gerenciamento de Demandas deverá disponibilizar:

- Possuir manuais e help de utilização em português e atualizados.
- Registrar todo o ciclo do chamado desde sua abertura pelo usuário até o seu fechamento.
- Possibilitar o cadastramento e encaminhamento on-line das demandas não solucionadas pelo serviço de atendimento remoto.
- Possuir base de dados implementada em Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados Relacional (SGBDR) padrão SQL.
- Possuir interface gráfica, com recursos de associação de objetos do tipo texto, imagem, vídeo e outros aos chamados.
- Permitir o (a) encaminhamento/escalação dos chamados para um técnico capacitado, conforme o assunto ou para um grupo de trabalho responsável.
- Permitir o envio de mensagens por e-mail ao técnico ou grupo de trabalho responsável pelo atendimento com o link para acesso ao Sistema de Registro e Gerenciamento de Demandas, quando do (a) encaminhamento/escalação do chamado.
- Permitir a parametrização e customização de indicadores de níveis serviços (SLA's) de acordo com as necessidades dos usuários, das unidades do MAPA e do assunto, determinando de forma automática os prazos previstos para cada chamado.
- Possibilitar a criação de relatórios gerenciais dinâmicos.
- Permitir a classificação de perfis de acesso.
- Permitir a definição de níveis de prioridades diferentes para usuários específicos, grupos de usuários, localidades, etc.
- Possuir base de conhecimento integrada, acessível através da web, com possibilidade de inserção de procedimentos de resolução de problemas e de figuras ilustrativas, bem como apresentando os scripts de atendimento de acordo com os assuntos pesquisados.
- Apresentar o histórico de todas as perguntas/solicitações e respostas para cada chamado aberto.
- Permitir operar em ambiente web, possibilitando ao demandante o acompanhamento de sua solicitação.
- Gerar para cada atendimento um número único, que deverá ser informado ao demandante, possibilitando o acompanhamento pela web.
- Possibilitar a verificação da abertura de mais de um chamado para o mesmo usuário, evitando a criação de chamados em duplicidade.
- Permitir o controle do fluxo de trabalho (workflow) dos chamados / solicitações.
- Permitir pesquisa de satisfação dos usuários on-line de cada chamado.
- Permitir que o usuário encerre o chamado caso necessário;
- Permitir o vínculo do encerramento do chamado à pesquisa de satisfação;
- Permitir que o Catálogo de serviços esteja armazenado no sistema;
- Permitir a vinculação da OS ao Catálogo de Serviços, juntamente com o quantitativo de UST de cada atividade;
- Registrar as reiterações de chamados, criando um vínculo com a abertura do chamado original, assim como gerar automaticamente e-mails de alerta, quando da reiteração.
- Enviar automaticamente, na abertura do chamado, e-mail para o usuário com os detalhes de sua solicitação, assim como no encerramento do mesmo ou qualquer outra atualização de estado;
- Possuir controle proativo e consolidado de indicadores de acordos de níveis de serviços-ANS, notificando por e-mail os responsáveis em situações pré-definidas, bem como apresentando relatórios periódicos de desempenho das equipes.
- Permitir anexar arquivos (.doc/.jpg/.pdf/.xls etc) aos chamados.
- Permitir alterar, configurar e adaptar às necessidades do MAPA, possibilitando a criação e edição de campos e regras, sendo que todas as solicitações de inclusão / exclusão / alterações deverão ser precedidas de reunião técnica, na qual será avaliada a viabilidade de execução e prazo previsto de entrega.
- Possibilitar integrações de sistemas e de dados via *webservice*.
- O Sistema deverá realizar triagem de tickets(requisições e incidentes) automaticamente, direcionamento de tickets para os respectivos grupos de serviços devem ser automatizados na ferramenta OTRS, priorizações de atendimento de acordo com o SLA/criticidade da tarefa dentro de cada grupo de serviços e classificação de tickets no momento da abertura dos mesmos. O órgão não pagará pela tarefa de "triagem de atendimento", "triagem de chamados" ou algo relacionado.

ENCARTE K - REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL E DE FORMAÇÃO DA EQUIPE

Para efeitos de relacionamento do perfil profissional com o catálogo, considera-se atividades de baixa qualificação relacionadas ao perfil profissional nível júnior, atividades de média qualificação relacionadas ao perfil pleno e atividades de alta qualificação relacionadas ao perfil sênior, conforme discriminado nos grupos de serviços abaixo. Além disso, outras observações importantes sobre os cargos/serviços:

1 - São vedadas as execuções de serviços de média e alta qualificação pelo nível júnior.

2 - O nível pleno pode executar serviços de baixa e média qualificação, mas se for executado algum serviço de baixa qualificação por este profissional, o coeficiente de qualificação usado será "baixa".

3 - O nível sênior pode executar qualquer serviço (baixa, média ou alta qualificação), mas se for executado algum serviço de baixa ou média qualificação por este profissional, o coeficiente da qualificação usado será o correspondente ao serviço.

Grupo de serviços 01 - suporte técnico remoto e presencial

Cargo	Exigências	
Técnico de Suporte Remoto	Nível Júnior	Curso técnico na área de TIC, Experiência mínima de 02 anos em suporte remoto, suporte técnico ou microi
	Nível Pleno	Curso técnico na área de TIC, Experiência mínima de 04 anos em suporte remoto, suporte técnico ou microi
	Nível Sênior	Curso técnico na área de TIC, Experiência mínima de 06 anos em suporte remoto, suporte técnico ou microi
	Obrigatório em todos os níveis	Conhecimento em configuração e instalação de aplicativos
		Conhecimento em configuração de equipamentos
		Conhecimento em configuração e instalação de sistemas operacionais e ferramentas de escritório
		Conhecimento em serviços, ferramentas e protocolos de rede
		Conhecimentos de inglês técnico
		Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falad
		Capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas
		Facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos
		Dinamismo para atuar com atendimento a usuários
	Observação	Inicialmente, não teremos serviços de alta qualificação que demandem profissionais de nível sênior

Supervisor de Suporte Remoto	Nível Júnior	Ensino médio completo e estar cursando nível superior na área de Tecnologia da Informação (TI) ou ter concluído profissionalizante na área de TI, Experiência mínima de 02 (três) anos em suporte remoto, suporte técnico ou microinf mínima de 02 (três) anos de atuação em atividade de atendimento, help-desk ou service desk, Experiência mínima c atividades de supervisão de atendimento
	Nível Pleno	nível superior na área de Tecnologia da Informação (TI) ou ter concluído curso técnico profissionalizante na área de TI, Experiência mínima de 04 (três) anos em suporte remoto, suporte técnico ou microinf mínima de 04 (três) anos de atuação em atividade de atendimento, help-desk ou service desk, Experiência mínima d atividades de supervisão de atendimento
	Nível Senior	nível superior na área de Tecnologia da Informação (TI) ou ter concluído curso técnico profissionalizante na área de TI, Experiência mínima de 06 (três) anos em suporte remoto, suporte técnico ou microinf mínima de 06 (três) anos de atuação em atividade de atendimento, help-desk ou service desk, Experiência mínima d atividades de supervisão de atendimento
	Obrigatório em todos os níveis	
		Conhecimento em configuração e instalação de aplicativos
		Conhecimento em configuração de equipamentos
		Conhecimento em configuração e instalação de sistemas operacionais e ferramentas de escritório
		Conhecimento em serviços, ferramentas e protocolos de rede
		Conhecimentos de inglês técnico
		Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falac
		Capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas
		Facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos
		Domínio de microinformática
		Conhecimentos em sistemas operacionais e internet
		Capacidade de gerenciar pessoas
		Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços
Técnico de Suporte Presencial	Nível Júnior	Ensino médio completo, Curso técnico na área de TIC, Experiência mínima de 02 anos em suporte técnico ou m
	Nível Pleno	Ensino médio completo, Curso técnico na área de TIC, Experiência mínima de 04 anos em suporte técnico ou m
	Nível Senior	Ensino médio completo, Curso técnico na área de TIC, Experiência mínima de 06 anos em suporte técnico ou m
	Obrigatório em todos os níveis	
		Experiência na área de informática em atendimento e suporte a usuários
		Conhecimento em configuração e instalação de equipamento
		Conhecimento em configuração e instalação de aplicativos
		Conhecimento de manutenção em sistemas operacionais e ferramentas de escritório
		Conhecimento em configuração e instalação de equipamentos de informática
		Conhecimentos de redes locais de computadores
		Conhecimento de cabeamento estruturado
		Conhecimento da língua inglesa no nível técnico
		Conhecimento de arquitetura de microcomputador padrão IBM/PC
		Conhecimento de redes de computadores, com e sem fio
		Conhecimento de serviços de rede e protocolo TCP/IP
		Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falac
		Capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas
		Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos
Supervisor de Suporte Presencial	Nível Júnior	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de cur em área de TI, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação, Experiência mínima de 02 a
	Nível Pleno	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de cur em área de TI, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação, Experiência mínima de 04 a
	Nível Senior	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de cur em área de TI, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação, Experiência mínima de 06 a
	Obrigatório em todos os níveis	Experiência em atividades de supervisão de suporte técnico
		Experiência na condução de reuniões gerenciais, elaboração de pauta e ata de reunião e relatórios gerenciais de serviç
		Domínio de microinformática
		Conhecimentos básicos em sistemas operacionais e internet
		Conhecimento em configuração e instalação de componentes e equipamentos de informática
		Conhecimento em manutenção de microcomputadores
		Conhecimento da língua inglesa no nível técnico
		Capacidade de gerenciar pessoas
		Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços
Analista de Suporte técnico - Base de conhecimento	Nível Júnior	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de cur em área de TI, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação, Experiência mínima de 02 a
	Nível Pleno	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de cur em área de TI, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação, Experiência mínima de 04 a
	Nível Senior	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de cur em área de TI, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação, Experiência mínima de 06 a
	Obrigatório em todos os níveis	Conhecimento de ferramentas informatizadas para uso de internet e aplicativos de escritório (planilhas, editor de te apresentações, etc)
		Domínio de técnicas de redação.
		Manter atualizada a base de conhecimento: Acompanhar a revisão e atualização dos procedimentos operacionais pesquisando novas soluções, analisando criticamente os processos e propondo melhorias.
		Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falad
		Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos
		Demonstrar engajamento à missão e diretrizes de atendimento
		Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços
	Nível Júnior	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de curs em área de TI, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação, Experiência mínima de 02 (dois) anos de atua suporte e/ou Help Desk, Experiência mínima de 02 (dois) anos nas atividades de coordenação e/ou supervisão operacio
		Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de cur

Coordenador de Suporte Técnico	Nível Pleno	em área de TI, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação, Experiência mínima de 04 anos de atuação em e/ou Help Desk, Experiência mínima de 04 anos nas atividades de coordenação e/ou supervisão operacional de suport
	Nível Senior	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de curs em área de TI, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação, Experiência mínima de 06 anos de atuação em e/ou Help Desk, Experiência mínima de 06 anos nas atividades de coordenação e/ou supervisão operacional de suport
	Obrigatório em todos os níveis	
		Experiência em atividades de controle de procedimentos e atividades rotineiras
		Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falad
		Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos
		Demonstra engajamento à missão e diretrizes de atendimento
		Capacidade de gerenciar pessoas
		Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços
		Domínio de microinformática
		Conhecimentos básicos em sistemas operacionais e internet

Grupo de Serviço 02 - Sustentação e suporte a banco de dados

Cargo		Exigências
Administrador de Banco de Dados (DBA)	Nível Júnior	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), Experiência mínima de 02 anos em atividades de suporte técnico aos re atividades de instalação, configuração, manutenção, administração e controle dos recursos de SGBD's, Experiência mínima de 02 anos em 11g e suas ferramentas ou superior, Experiência mínima de 02 anos na criação, execução, verificação e validação de scripts de banco de dados 01 (um) ano em cluster de alta disponibilidade em banco de dados Oracle (implementação, administração e configuração), Certificação Oracle superior
	Nível Pleno	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), Experiência mínima de 04 anos em atividades de suporte técnico aos re atividades de instalação, configuração, manutenção, administração e controle dos recursos de SGBD's, Experiência mínima de 04 anos em 11g e suas ferramentas ou superior, Experiência mínima de 04 anos na criação, execução, verificação e validação de scripts de banco de dados 04 anos em cluster de alta disponibilidade em banco de dados Oracle (implementação, administração e configuração), Certificação Oracle D
	Nível Senior	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), Experiência mínima de 06 anos em atividades de suporte técnico aos re atividades de instalação, configuração, manutenção, administração e controle dos recursos de SGBD's, Experiência mínima de 06 anos em 11g e suas ferramentas ou superior, Experiência mínima de 6 anos na criação, execução, verificação e validação de scripts de banco de dados 06 anos em cluster de alta disponibilidade em banco de dados Oracle (implementação, administração e configuração), Certificação Oracle D
	Obrigatório em todos os níveis	
		Experiência em técnicas de modelagem de dados e modelo relacional de dados
		Experiência na criação de <i>jobs</i> e rotinas para manutenção dos serviços de dados e do servidor
		Conhecimento em PL/SQL e PL/pgSQL
		Experiência em modelagem física e lógica de banco de dados para o desenvolvimento e manutenção de sistemas
		Experiência na avaliação e implantação de modelos, metodologias e tecnologias de administração de dados
		Experiência na elaboração de normas de administração de dados e de gerenciamento de banco de dados
		Conhecimento e práticas de instalação, administração, customização e manutenção de SGBD's (Oracle, SQL Server, PostgreSQL, My
		Experiência em procedimentos intrínsecos às atividades de administração de dados e de gerenciamento de banco de da
		Conhecimento e práticas de instalação, configuração e realização de tarefas complementares em SGBD's
		Administering RAC ou Oracle Database 11g Administrator Certified ou <i>Exadata</i>
		Habilidade de organização, iniciativa e independência, capacidade analítica e de julgamento, capacidade para trabalhar em equipes multidisciplinares e facilidade para lidar com pessoas
		Conhecimento das melhores práticas de mercado (ISO 9001:2000, ISO 17799, ISO 27001, ISO 20000, ITIL, COBIT e Gove

Grupo de Serviço 03 - Sustentação e suporte a servidor de aplicação

Cargo		Exigências
Administrador de Servidor de Aplicação (ASA)	Nível Júnior	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), Experiência mínima de 02 anos como analista de sistemas, Experiência mínima de Oracle WebLogic Server(OWS)
	Nível Pleno	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de curso de especialização em á reconhecidas pelo Ministério da Educação, Experiência mínima de 04 anos como analista de sistemas, Experiência mínima de 04 anos em admini: Server(OWS), Certificação Oracle Application Server 10g ou Oracle Weblogic Server 11g ou superior
	Nível Senior	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de curso de especialização em á reconhecidas pelo Ministério da Educação, Experiência mínima de 06 anos como analista de sistemas, Experiência mínima de 06 anos em admini: Server(OWS), Certificação Oracle Application Server 10g ou Oracle Weblogic Server 11g ou superior
	Obrigatório em todos os níveis	
		Conhecimento em instalação, configuração e administração de OAS 10g ou superior
		Conhecimento em sistema operacional Linux
		Conhecimento avançados em shell script
		Conhecimento em banco de dados Oracle, SQL Server, PostgreSQL, MySQL, MongoDB
		Conhecimento em tecnologias de autenticação (LDAP, Active Directory, Kerberos, SSO, etc)
		Conhecimento de ferramentas de integração contínua e implantação contínua
		Conhecimento de tecnologias de containers e orquestração de container
		Conhecimento em servidores de aplicação apache e nginx
		Conhecimento em sistemas para web segundo as especificações Java Enterprise Edition (JEE)
		Conhecimento em JBoss e Spring Boot
		Conhecimento das melhores práticas de mercado (ISO 9001:2000, ISO 17799, ISO 27001, ISO 20000, ITIL, COBIT e Gover

Grupo de serviço 04 - Sustentação e suporte à Governança de Dados

Cargo	Exigências	
Arquiteto de dados/Data Science/Big Data	Nível Júnior	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), Experiência mínima de 02 anos na área de banco de dados como administradores de dados ou correlatos.
	Nível Pleno	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de curso de especialização em área de TI, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação, Experiência mínima de 04 anos na área de banco de dados como administração de banco de dados ou correlatos, Oracle Certified Professional ou correlatos
	Nível Senior	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de curso de especialização em área de TI, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação, Experiência mínima de 06 anos na área de banco de dados como administração de banco de dados ou correlatos, Oracle Certified Professional ou correlatos
	Obrigatório em todos os níveis	
		Conhecimentos em Python, Java, JavaScript, SQL e PHP
		Conhecimento em linguagem R e CKAN
		Conhecimento em banco de dados Oracle
		Conhecimentos BI e Big Data , web analytics e machine learning / deep learning,
		Conhecimento em Big Data, estatística, data mining e análise de conteúdo textual
		Conhecimento em análise preditiva de dados
		Conhecimento em sistema operacional Linux/UNIX e shell script

Grupo de Serviços 05 - Sustentação e Suporte a Rede de Computadores (Brasília - DF / Lanagro/SFA's)

Cargo	Exigências	
Analista de Redes - Brasília /DF	Nível Júnior	Diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino pelo Ministério da Educação; Experiência mínima de 02 anos em atividades de suporte técnico aos recursos e serviços de rede
	Nível Pleno	Diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação , fornecido por instituição de ensino pelo Ministério da Educação; Experiência mínima de 04 anos em atividades de suporte técnico aos recursos e serviços de rede, balanceamento de rede e implantação de QoS em redes corporativas. Certificação “Cisco Certified Network Associate Routing and Switching – CCNA”) ou superior ou certificação correlata de outro fabricante, Com CCNP Cisco Certified ou outra correlata.
	Nível Senior	Diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação , fornecido por instituição de ensino pelo Ministério da Educação; Experiência mínima de 06 anos em atividades de suporte técnico aos recursos e serviços de rede, balanceamento de rede e implantação de QoS em redes corporativas. Certificação “Cisco Certified Network Associate Routing and Switching – CCNA”) ou superior ou certificação correlata de outro fabricante, Com CCNP Cisco Certified ou outra correlata.
	Obrigatório em todos os níveis	Experiência em atividades de instalação, configuração, manutenção, administração e controle dos recursos e serviços de rede; administração e gerenciamento de rede em rede LAN ou WAN, roteadores, gateway de voz, switches, VLAN, ambientes wireless corporativo, segurança de redes, VoIP, endereçamento IP, Conhecimentos em boas práticas de gestão e governança de TI com base nos frameworks ITIL ou COBIT; sistemas operacionais Linux e Windows e equipamentos de rede
		Experiência em modems, placas de redes, cabeamento estruturado, topologia de redes locais (fibra óptica e cabeamento UTP) e linhas de comunicação tecnologia de redes LAN's e WAN'S; Conhecimento em administração de redes em ambiente Linux e Windows e protocolos de comunicação TCP/IP Conhecimento em Administração de INTERNET, INTRANET, Firewall/Proxy e equipamentos de conectividade tais como: Hubs, Switches, Routers de instalar, configurar e administrar ambiente de rede.

Cargo	Exigências	
Analista de Redes (Lanagro / SFA's)	Nível Júnior	Diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação , fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação; Experiência mínima de 02 anos em atividades de suporte técnico aos recursos e serviços de rede ou atividades de instalação, configuração, manutenção, administração e controle dos recursos e serviços de rede
	Obrigatório em todos os níveis	Experiência em atividades de instalação, configuração, manutenção, administração e controle dos recursos e serviços de rede; administração e gerenciamento de rede em rede LAN ou WAN, roteadores, gateway de voz, switches, VLAN, ambientes wireless corporativo, segurança de redes, VoIP, endereçamento IP, e Conhecimentos em boas práticas de gestão e governança de TI com base nos frameworks ITIL ou COBIT; sistemas operacionais Linux e Windows; e ferramentas de monitoramento e gerenciamento de serviços de TI; Conhecimentos em IPv6; Conhecimentos em equipamentos de rede
		Experiência em modems, placas de redes, cabeamento estruturado, topologia de redes locais (fibra óptica e cabeamento UTP) e linhas de comunicação tecnologia de redes LAN's e WAN'S; Conhecimento em administração de redes em ambiente Linux e Windows e protocolos de comunicação TCP/IP, MPLS, ISDN, etc., Conhecimento em Administração de INTERNET, INTRANET, Firewall/Proxy e equipamentos de conectividade tais como: Hubs, Switches, Routers, e outros Capacidade de instalar, configurar e administrar ambiente de rede.

Grupo de Serviços 06 - Sustentação e suporte à monitoração de serviços de TIC

Cargo	Exigências	
Técnico de operação e monitoração	Nível Júnior	Ensino médio completo + técnico na área de TIC, Experiência mínima de 02 anos na monitoração de ativos e serviços de TI, sistemas operacionais e serviços de infraestrutura de rede (DHCP, DNS, WINS, NTP, WSUS, SNMP), serviços de autenticação de rede
	Nível Pleno	Ensino médio completo + técnico na área de TIC, Experiência mínima de 04 anos na monitoração de ativos e serviços de TI, sistemas operacionais e serviços de infraestrutura de rede (DHCP, DNS, WINS, NTP, WSUS, SNMP), serviços de autenticação de rede, Experiência na avaliação de problemas de segurança em redes LAN e WAN, com tecnologia Frame Relay, Linhas Dedicadas via Internet, Conhecimento em administração de ambiente Windows e protocolos de comunicação TCP/IP, FRAME-RELAY, ISDN, etc
	Nível Senior	Ensino médio completo + técnico na área de TIC, Experiência mínima de 06 anos na monitoração de ativos e serviços de TI, sistemas operacionais e serviços de infraestrutura de rede (DHCP, DNS, WINS, NTP, WSUS, SNMP), serviços de autenticação de rede, Experiência na avaliação de problemas de segurança em redes LAN e WAN, com tecnologia Frame Relay, Linhas Dedicadas via Internet, Conhecimento em administração de ambiente Windows e protocolos de comunicação TCP/IP, FRAME-RELAY, ISDN, etc

Obrigatório em todos os níveis	Experiência em modems, placas de redes, cabeamento estruturado, topologia de redes locais (fibra óptica e cabeamento UTP) e linhas
	Experiência em tecnologia de redes LAN's e WAN'S
	Experiência em servidores e de mídias de dados
	Experiência em ambiente Windows server 2012 ou superior
	Experiência em softwares de correio eletrônico, antivírus, etc
	Experiência em monitoramento e análise de performance de servidores e de mídias de dados
	Conhecimento em Administração de INTERNET, INTRANET, Firewall/Proxy e equipamentos de conectividade tais como: Hubs, Switch
	Conhecimento em praticas ITIL

Grupo de Serviços 07 - Sustentação e suporte especializado à arquitetura de soluções

Cargo	Exigências	
Arquiteto de Soluções	Nível Júnior	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), Experiência mínima de 02 anos em análise e desenvolvimento de sistemas para mínima de 02 anos em Soluções Arquiteturais.
	Nível Pleno	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de curso de esp devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação, Experiência mínima de 04 anos em análise e desenvolvimento de sistemas para <i>web</i> com de 04 anos em Soluções Arquiteturais; Certificação Oracle Certified Professional, Java SE Programmer ou C
	Nível Senior	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de curso de esp devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação, Experiência mínima de 06 anos em análise e desenvolvimento de sistemas para <i>web</i> com de 06 anos em Soluções Arquiteturais; Certificação Oracle Certified Professional, Java SE Programmer, Java Enterprise Architec Conhecimento em barramentos de serviços (WSO2 Enterprise Integrator, WSO2 Identity Server, WSO2 API Manager e WSC
	Obrigatório em todos os níveis	Experiência com a IDE Eclipse e IntelliJ IDEA Conhecimento em JEE (Java Enterprise Edition); Conhecimento em padrões de projeto; Conhecimento em Struts2, JPA, EJB 3, Spring Boot, Angular e Hibernate; Conhecimento em integração contínua; Conhecimentos em Micro Serviços; Conhecimento em testes unitários, de integração e funcionais; Conhecimento em servidor de aplicação Weblogic e/ou JBoss; Conhecimento em Docker; Conhecimento em inglês técnico; Conhecimento em banco de dados Oracle; Conhecimento em REST; Conhecimento em sistema operacional Linux/UNIX e shell script;

Grupo de Serviços 08 - Sustentação e suporte a portais corporativos

Cargo	Exigências	
Analista de Sistemas de Informação - Portal	Nível Júnior	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI); Experiência mínima de 02 anos como analista de Experiência mínima de 02 anos com Portal Web e/ou CMS (<i>Content Management System</i>)
	Nível Pleno	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de curso de especia devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação; Experiência mínima de 04 anos como analista de sistemas; Experiência com Portal Web e/ou CMS (<i>Content Management System</i>)
	Nível Senior	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de curso de especia devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação; Experiência mínima de 06 anos como analista de sistemas; Experiência com Portal Web e/ou CMS (<i>Content Management System</i>)
	Obrigatório em todos os níveis	
		Conhecimento em <i>web design</i>
		Conhecimento PHP e Zope Plone
		Habilidade de organização, iniciativa e independência, capacidade analítica e de julgamento, capacidade para trabalhar em equipes multidisciplinares e facilidade para lidar com pessoas
		Conhecimento de inglês técnico
		Conhecimento das melhores práticas de mercado (ISO 9001:2000, ISO 17799, ISO 27001, ISO 20000, ITIL, COBIT e G

Grupo de Serviços 09 - Sustentação e suporte a sistemas de informação

Cargo	Exigências	
Analista de Sistemas de Informação	Nível Júnior	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), Experiência mínima de 02 anos em análise e desenvolvimento de
	Nível Pleno	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de curso de espec devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação; Experiência mínima de 04 anos em análise e desenvolvimento de si objeto; Conhecimento em padrões de projeto, Conhecimento em Struts2, JPA, EJB 3, Spring Boot, Angular e Hibernate, Conhe contínua, Conhecimento em REST,
		Conhecimento das melhores práticas de mercado (ISO 9001:2000, ISO 17799, ISO 27001, ISO 20000, ITIL, COBIT e Governança)
	Nível Senior	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de curso de espec devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação; Experiência mínima de 06 anos em análise e desenvolvimento de s objeto, Conhecimento em padrões de projeto, Conhecimento em Struts2, JPA, EJB 3, Spring Boot, Angular e Hibernate, Conhe contínua, Conhecimento em REST,
		Conhecimento das melhores práticas de mercado (ISO 9001:2000, ISO 17799, ISO 27001, ISO 20000, ITIL, COBIT e Governança)
	Obrigatório em todos os níveis	
		Experiência com a IDE Eclipse
		Conhecimento da linguagem Java
		Conhecimento em JSP, Javascript e CSS
		Conhecimento em banco de dados Oracle
		Conhecimento em banco de dados SQL Server e/ou MySQL
		Conhecimento em .ASP
		Conhecimento em testes unitários
		Conhecimento em servidor de aplicação Weblogic e/ou JBoss

		Conhecimento em inglês técnico
		Conhecimento em sistema operacional Linux e <i>shell script</i>

Grupo de Serviços 10 - Sustentação e suporte a Business Intelligence (BI)

Cargo	Exigências	
Analista de sistemas de informação - BI	Nível Junior	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), Experiência mínima de 02 anos como analista de sistemas; Experiência mínima de 02 anos na área de Business Inteligente ou Datawarehouse; Experiência mínima de 02 anos no desenvolvimento de painéis na tecnologia QlikView/QlikSense
	Nível Pleno	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação; Curso superior em área de TI, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação; Experiência mínima de 04 anos como analista de sistemas; Experiência mínima de 04 anos na área de Business Inteligente ou Datawarehouse; Experiência mínima de 04 anos no desenvolvimento de painéis na tecnologia QlikView/QlikSense
	Nível Senior	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação; Curso superior em área de TI, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação; Experiência mínima de 06 anos como analista de sistemas; Experiência mínima de 06 anos na área de Business Inteligente ou Datawarehouse; Experiência mínima de 06 anos no desenvolvimento de painéis na tecnologia QlikView/QlikSense
	Obrigatório em todos os níveis	
		Experiência com ETL
		Conhecimento em inglês técnico
		Conhecimento em Windows Server
		Conhecimento em banco de dados Oracle
		Habilidade de organização, iniciativa e independência, capacidade analítica e de julgamento, capacidade para trabalhar em equipes multidisciplinares e facilidade para lidar com pessoas
		Conhecimento das melhores práticas de mercado (ISO 9001:2000, ISO 17799, ISO 27001, ISO 20000, ITIL, COBIT)

Grupo de Serviços 11 - Sustentação e suporte a garantia e controle de qualidade de TIC

Cargo	Exigências	
Analista de Sistemas de Informação - Qualidade	Nível Junior	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), devidamente reconhecido pelo Ministério da Educação; Experiência mínima de 02 anos como analista de qualidade.
	Nível Pleno	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de curso de especialização em área de TI, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação; Experiência mínima de 04 anos em análise e desenvolvimento de sistemas de qualidade.
	Nível Senior	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de curso de especialização em área de TI, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação; Experiência mínima de 06 anos em análise e desenvolvimento de sistemas de qualidade.
	Obrigatório em todos os níveis	
		Conhecimento em Testes e Qualidade de <i>Softwares</i>
		Conhecimento na execução de testes funcionais e não funcionais
		Conhecimento em RUP e metodologias ágeis
		Conhecimento em inglês técnico
		Conhecimento em ferramentas de testes automatizados (SONAR, JMeter, Selenium etc)
		Conhecimento de modelos de qualidade e gestão
		Habilidade de organização, iniciativa e independência, capacidade analítica e de julgamento, capacidade para trabalhar em equipes multidisciplinares e facilidade para lidar com pessoas
		Conhecimento das melhores práticas de mercado (ISO 9001:2000, ISO 17799, ISO 27001, ISO 20000, ITIL, COBIT)

Grupo de Serviços 12 - Sustentação e suporte especializado em análise de sistemas full stack

Cargo	Exigências	
Analista Full Stack Java	Nível Junior	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), devidamente reconhecido pelo Ministério da Educação; Experiência mínima de 02 anos em análise e desenvolvimento de sistemas de TI.
	Nível Pleno	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de curso de especialização em área de TI, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação; Experiência mínima de 03 anos em análise e desenvolvimento de sistemas de TI para <i>web</i> com uso da linguagem Java; Certificação Oracle Certified Professional, Java SE Programmer ou Correlatos.
	Nível Senior	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de curso de especialização em área de TI, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação; Experiência mínima de 05 anos em análise e desenvolvimento de sistemas de TI para <i>web</i> com uso da linguagem Java; Certificação Oracle Certified Professional, Java SE Programmer ou Correlatos.
	Obrigatório em todos os níveis	Conhecimento na IDE Eclipse ou IntelliJ IDEA; Conhecimento em JEE (Java Enterprise Edition); Conhecimento em padrões de projeto; Conhecimento em Struts2, JPA, EJB 3, Spring Boot, Angular e Hibernate; Conhecimento em integração contínua; Conhecimentos em Micro Serviços; Conhecimento em testes unitários, de integração e funcionais; Conhecimento em servidor de aplicação Weblogic e/ou JBoss; Conhecimento em Docker; Conhecimento em inglês técnico; Conhecimento em banco de dados Oracle; Conhecimento em sistema operacional Linux/UNIX e <i>shell script</i>

Grupo de serviço 13 - Sustentação e suporte especializado em gerência de configuração e mudança

Cargo	Exigências	
	Nível Junior	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), devidamente reconhecido pelo Ministério da Educação; Experiência mínima de 02 anos em análise e desenvolvimento de sistemas de TI.
		Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de curso de especialização em área de TI, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação;

Gerente de Configuração e Mudança	Nível Pleno	Experiência mínima de 3 anos de atuação em gerência de configuração de software, em integração contínua; com ferramentas de compilação e geração automática de builds; e no uso e gestão de repositórios SVN/GIT
	Nível Senior	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de curso de especialização em área de TI, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação; Experiência mínima de 5 anos de atuação em gerência de configuração de software, em integração contínua; com ferramentas de compilação e geração automática de builds; e no uso e gestão de repositórios SVN/GIT
	Obrigatório em todos os níveis	Conhecimento em integração contínua (Jenkins, Gitlab/Github, SVN e SONAR); Conhecimento no uso das ferramentas como Docker, Jenkins, Sonar, Maven, SVN, GIT e Nexus; Conhecimento em testes unitários, de integração e funcionais; Conhecimento em servidor de aplicação Weblogic e/ouJBoss; Conhecimento em Docker; Conhecimento em inglês técnico; Conhecimento na cultura Devops; Conhecimento em padrões de projetos; Conhecimento em banco de dados Oracle; Conhecimento em REST e SOAP; Conhecimento em sistema operacional Linux/UNIX e <i>shell script</i> ;

Grupo de Serviços 14 - Sustentação e suporte aos processo de gerenciamento de serviços

Cargo	Exigências	
Analista de Processos ITIL	Nível Júnior	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), devidamente reconhecidas pelo Ministério da Edu Experiência mínima de 02 anos no atendimento a usuários de TIC e em processos de gerenciamento de serviços, baseados nas melhores prática de Service Desk, gerenciamento de incidentes, problemas, mudanças e de configuração de serviços e ativos
	Nível Pleno	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), devidamente reconhecidas pelo Ministério da Edu Curso de especialização em área de TI, devidamente reconhecido pelo Ministério da Educação; Experiência mínima de 04 anos no atendimento a usuários de TIC e em processos de gerenciamento de serviços, baseados nas melhores prática de Service Desk, gerenciamento de incidentes, problemas, mudanças e de configuração de serviços e ativos; Certificação ITIL foundation, versão 3 ou superior
	Nível Senior	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), devidamente reconhecidas pelo Ministério da Edu Curso de especialização em área de TI, devidamente reconhecido pelo Ministério da Educação; Experiência mínima de 06 anos no atendimento a usuários de TIC e em processos de gerenciamento de serviços, baseados nas melhores prática de Service Desk, gerenciamento de incidentes, problemas, mudanças e de configuração de serviços e ativos; Certificação ITIL Intermediate; Certificação COBIT.
	Obrigatório em todos os níveis	Experiência no uso de ferramentas de ITSM, como por exemplo OTRS; Conhecimento em COBIT 5 ou COBIT 2019

Grupo de Serviços 15 - Sustentação e suporte a segurança da informação

Cargo	Exigências	
Analista de Segurança da Informação	Nível Junior	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), devidamente reconhecido pelo Ministério da Educação; Experiência mínima de 02 anos em atividades relacionadas a segurança de rede perimetral;
	Nível Pleno	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de curso de especialização em área de TI, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação; Experiência mínima de 04 anos em atividades relacionadas a segurança de rede perimetral, Experiência em configuração e administração de políticas de firewall, Elaboração de planos de contingências.
	Nível Senior	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de curso de especialização em área de TI, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação; Experiência mínima de 06 anos em atividades relacionadas a segurança de rede perimetral, Experiência em configuração e administração de políticas de firewall, Elaboração de planos de contingências.
	Obrigatório em todos os níveis	confeção de lista de acesso (ACL) de roteadores, configuração de IPS, switches, firewall, NAC - Network Access Control, VPN – Virtual Private Network (cliente-to-site e site-to-site); Experiência na operação, administração e configuração da solução para proteção de rede (firewall); Domínio de hardware e softwares de segurança – Firewall/Proxy e equipamentos de conectividade; Experiência em tecnologia de redes LAN's e WAN'S; Experiência em monitoramento e análise de procedimentos de Segurança física e lógica; Experiência em administração de redes em ambiente Linux e Windows e protocolos de comunicação TCP/IP, MPLS, ISDN, etc; Experiência em atividades de suporte técnico; Experiência na avaliação e detecção de problemas de segurança em redes LAN e WAN, com tecnologia MPLS, Linhas Dedicadas via Internet; Experiência na análise e detecção de vulnerabilidades dos ativos da rede e das instalações físicas; Experiência na elaboração, implementação e monitoramento da execução de normas e rotinas de segurança física e lógica; Experiência em implementação de Política de Segurança de Rede; Conhecimento de hardware e software de segurança, inerentes à infraestrutura integrada de serviços de dados, voz e imagem; Conhecimento em Administração de INTERNET/INTRANET; Conhecimento de Ferramentas automatizadas de teste de segurança de redes, sistemas e dados; Conhecimento de hardware e softwares de segurança – Firewall/Proxy e equipamentos de conectividade; Conhecimento de hardware e software de segurança, inerentes à infraestrutura integrada de serviços de dados, voz e imagem; Conhecimento das melhores práticas de mercado (ISO 9001:2000, ISO 17799, ISO 27001, ISO 20000, ITIL, COBIT e Governança).

Grupo de Serviços 16 - Suporte aos projetos de TIC

Cargo	Exigências
	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), devidamente reconhecido pelo Ministério da Edu

Suporte aos projetos de TIC	Nível Junior	Experiência mínima de 02 anos no gerenciamento de projetos de TIC, baseado em melhores práticas do PMBOK, relacionados a tect
	Nível Pleno	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de curso de especializ devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação; Experiência mínima de 04 anos no gerenciamento de projetos de TIC, baseado em m relacionados a tecnologia da informação, Certificação CAPM (Certified Associate in Project Management);
	Nível Senior	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de curso de especializ devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação; Experiência mínima de 06 anos no gerenciamento de projetos de TIC, baseado em m relacionados a tecnologia da informação, Certificação CAPM (Certified Associate in Project Management), PgMP (Program Management Professional), PfMP (Portfolio Management Professional)
	Obrigatório em todos os níveis	Experiência na gestão de programas e portfólio visando a melhoria contínua dos processos de gerenciamento de serviços e Conhecimento das melhores práticas de mercado (ISO 9001:2000, ISO 17799, ISO 27001, ISO 20000, ITIL, COBIT e G Conhecimento em COBIT 5 ou COBIT 2019

Grupo de Serviços 17 - Gerenciamentos dos serviços e atividades de sustentação e suporte

Cargo		Exigências
Gerente Operacional de TI	Nível Senior	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), devidamente reconhecido pelo Ministério da Educação; Experiência mínima de 06 anos na gestão de TIC, incluindo a utilização de processos de gerenciamento de serviços e processos relacionados a ge com especialização na área de gestão de TI; Experiência mínima de 06 anos na condução de reuniões gerenciais, elaboração de pautas e atas de reuniões e relatórios gerenciais de serviço Certificação ITIL foundation, versão 3 ou superior, Certificação ITIL Intermediate, Experiência em gestão de equipes
	Obrigatório	Experiência de no mínimo de 03 anos em contratos de service desk
		Capacidade e habilidades interpessoais para gestão de pessoas
		Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada Conhecimento das melhores práticas de mercado (ISO 9001:2000, ISO 17799, ISO 27001, ISO 20000, ITIL, COBIT e Govern

Grupo de Serviços 18 -Sustentação e suporte à Administração de Dados (AD)

Cargo		Exigências
Administrador de Dados (AD)	Nível Junior	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), devidamente reconhecido pelo Ministério da Educ Experiência mínima de 02 (três) anos na área de administração e governança de dados.
	Nível Pleno	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de curso de especializ devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação; Experiência mínima de 04 (três) anos na área de administração e governança de dados. Experiência em levantamento e exploração de dados de sistemas legados, mapeamento de entidades e atributos, criação de dicionário Experiência em organização de métodos de trabalho
	Nível Senior	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de curso de especializ devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação; Experiência mínima de 06 (três) anos na área de administração e governança de dados. Experiência em levantamento e exploração de dados de sistemas legados, mapeamento de entidades e atributos, criação de dicionário Experiência em organização de métodos de trabalho
	Obrigatório em todos os níveis	Experiência em ferramenta de modelagem de dados relacional e modelagem Orientada a Objetos
		Conhecimento de O&M–Organização e Métodos
		Conhecimento em modelagem de processos (BPM)
		Habilidade de organização, iniciativa e independência, capacidade de abstração, analítica e de julgamento Habilidade para trabalho em equipes multidisciplinares e facilidade para lidar com pessoas Conhecimento das melhores práticas de mercado (ISO 9001:2000, ISO 17799, ISO 27001, ISO 20000, ITIL, COBIT e Go

Grupo de Serviços 19 - Administração de Tecnologias Microsoft/ Windows Server - Virtualização Hyper V

Cargo		Exigências
Administração de Tecnologias Microsoft/ Windows Server / Virtualização Hyper V	Nível Junior	Diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, ou pelo Ministério da Educação; Experiência mínima de 02 anos na instalação, administração e sustentação de ambientes Windows Server 2008,2012 R2 ou superior
	Nível Pleno	Diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, ou pelo Ministério da Educação; Experiência mínima de 04 anos na instalação, administração e sustentação de ambientes Windows Server 2008,2012 R2 ou superior No mínimo , uma das certificações: Certificação MCSE – Server Infrastructure Ou Certificação MCSA Windows Server 2012 Certificação MCTS Windows Server ou superior, Experiência na implantação de práticas de segurança na infraestrutura de rede Windows Server pelo CONTRATANTE;
	Nível Senior	Diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, ou pelo Ministério da Educação; Experiência mínima de 06 anos na instalação, administração e sustentação de ambientes Windows Server 2008,2012 R2 ou superior No mínimo , uma das certificações: Certificação MCSE – Server Infrastructure Ou Certificação MCSA Windows Server 2012 Certificação MCTS Windows Server ou superior, Experiência na implantação de práticas de segurança na infraestrutura de rede Windows Server pelo CONTRATANTE;
	Obrigatório em todos os níveis	Experiência na construção e gerenciamento de infraestrutura em ambientes microsoft windows server 2012 R2 ou superior, em : active directory, DNS, DHCP, SNMP, SMTP, WSUS, KMS Possuir conhecimentos em boas práticas de gestão e governança de TI com base nos frameworks ITIL ou COBIT Experiência em atividades relacionadas a sustentação, administração e suporte de serviços baseados na plataforma Microsoft Windows Server 2012 R2. Inglês técnico em TI capaz de ler e compreender documentações relacionadas à área de tecnologia da informação

Grupo de Serviços 20 -Administração de sistemas operacionais Linux / Storage / Virtualização VMware

Cargo	Exigências	
Administração de Sistemas Operacionais Linux /Storage / Virtualização VMware	Nível Junior	Diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação , fornecido por instituição reconhecida pelo Ministério da Educação; Experiência mínima de 02 anos em atividades relacionadas implantação e administração de serviços corporativos de rede e infraestrutura (SAMBA, DHCP, DNS e NTP, etc) suportado por sistemas operacionais Linux, Storage, Virtualização VMware. Experiências/Conhecimentos em soluções de alta disponibilidade; Experiência mínima de 02 anos em Administração e gerenciamento de Appliance Netbackup 5230/5240
	Nível Pleno	Diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação , fornecido por instituição reconhecida pelo Ministério da Educação; Experiência mínima de 04 anos em atividades relacionadas implantação e administração de serviços corporativos de rede e infraestrutura (SAMBA, DHCP, DNS e NTP, etc) suportado por sistemas operacionais Linux, Storage, Virtualização VMware. Experiências/Conhecimentos em soluções de alta disponibilidade; Experiência mínima de 04 anos em Administração e gerenciamento de Appliance Netbackup 5230/5240; No mínimo , uma das certificações : Certificação “Red Hat Certified System Administrator – RHCSA”, ou “Linux Professional Institute Certification – LPIC-2 ou superior”, ou “SUSE Certified Administrator (SCA) in Enterprise Linux o Certificação “Red Hat Certified JBoss Administrator – RHCJA”, ou Certificação CompTIA Linux+, ou "Oracle Certified Professional Red Hat Certified Engineer -RHCE;
	Nível Senior	Diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação , fornecido por instituição reconhecida pelo Ministério da Educação; Experiência mínima de 06 anos em atividades relacionadas implantação e administração de serviços corporativos de rede e infraestrutura (SAMBA, DHCP, DNS e NTP, etc) suportado por sistemas operacionais Linux, Storage, Virtualização VMware. Experiências/Conhecimentos em soluções de alta disponibilidade; Experiência mínima de 06 anos em Administração e gerenciamento de Appliance Netbackup 5230/5240; No mínimo , uma das certificações : Certificação “Red Hat Certified System Administrator – RHCSA”, ou “Linux Professional Institute Certification – LPIC-2 ou superior”, ou “SUSE Certified Administrator (SCA) in Enterprise Linux o Certificação “Red Hat Certified JBoss Administrator – RHCJA”, ou Certificação CompTIA Linux+, ou "Oracle Certified Professional Red Hat Certified Engineer -RHCE; VMware Certified Professional (VCP)
	Obrigatório em todos os níveis	Conhecimentos avançados em boas práticas de gestão e governança de TI com base nos frameworks ITIL ou COBIT; ferramentas de segura serviços de TI. Conhecimentos em shell script. Inglês técnico em TI capaz de ler e compreender documentações relacionadas à área de tecnologia da informação.

Grupo de Serviços 21 -Administração e Sustentação das soluções de Backup

Cargo	Exigências	
Administração e Sustentação das soluções de Backup	Nível Junior	Diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação , fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação; Experiência mínima de 02 anos na área de Tecnologia da Informação; Experiência mínima de 02 anos em administração e suporte em soluções de backup (Hardware e Software)
	Nível Pleno	Diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação , fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação; Experiência mínima de 04 anos na área de Tecnologia da Informação; Experiência mínima de 04 anos em administração e suporte em soluções de backup (Hardware e Software) Certificação EMC Associate - Data Protection and Management (DECA-DPM), ou superior, ou ainda curso de 40 horas equivalente / ou correlatas.
	Nível Senior	Diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação , fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação; Experiência mínima de 06 anos na área de Tecnologia da Informação; Experiência mínima de 06 anos em administração e suporte em soluções de backup (Hardware e Software) Certificação EMC Associate - Data Protection and Management (DECA-DPM), ou superior, ou ainda curso de 40 horas equivalente / ou correlatas.
	Obrigatório em todos os níveis	Sustentação/administração/suporte às ferramentas de backup usadas pelo MAPA: Netbackup(Appliance Symantec), MasterSe Dar manutenção preventiva e corretiva na solução de backup; Conhecimento das melhores práticas de mercado (ISO 9001:2000, ISO 17799, ISO 27001, ISO 20000, ITIL, COBIT Experiência em solução de backup Veritas Experiência em appliance de backup Veritas

ENCARTE L -**Tipos de Atividades X Quantidade de chamados Mensal**

Grupo de Serviço	Tipo de atividade	Quantidade chamados setembro 2019
Suporte Técnico Remoto e Presencial	Técnico de Suporte Remoto	6997
Suporte Técnico Remoto e Presencial	Supervisor de Suporte Remoto	
Suporte Técnico Remoto e Presencial	Técnico de Suporte Presencial	7261
Suporte Técnico Remoto e Presencial	Supervisor de Suporte Presencial	39
Suporte Técnico Remoto e Presencial	Analista de Base de Conhecimento	55
Suporte Técnico Remoto e Presencial	Coordenador de Suporte Técnico	15
Sustentação e Suporte a Banco de Dados	Administrador de Banco de Dados	391
Sustentação e Suporte a Servidor de Aplicação	Administrador de Servidor de Aplicação	226

Sustentação e suporte à governança de dados	Arquiteto de dados / Data Science / Big Data	63
Sustentação e suporte à rede de computadores	Analista de redes em Brasília	514
	Analista de redes nas Lanagro/SFA's	268
Sustentação e suporte à monitoração de serviços de TIC	Técnico de operação e monitoração	1693
Sustentação e suporte especializado à arquitetura de soluções	Arquiteto de soluções	41
Sustentação e Suporte a Portais Corporativos	Analista de Sistemas de Informação - Portal	149
Sustentação e Suporte a Sistemas de informação	Analista de Sistemas de Informação	3282
Sustentação e Suporte a Business Intelligence (BI)	Analista de sistemas de informação - BI	10
Sustentação e Suporte a Garantia e Controle de Qualidade de TIC	Analista de Sistemas de Informação - Qualidade	43
Sustentação e suporte especializado em análise de sistemas full stack	Analista de sistemas Full Stack	42
Sustentação e suporte especializado em gerência de configuração e mudança	Analista de gerência de configuração e mudanças	52
Sustentação e Suporte a Processos de Gerenciamento de Serviços	Analista de Processos ITIL	112
Sustentação e suporte à segurança da informação e comunicações	Analista de segurança da informação	351
Suporte aos projetos de TIC	Analista - Suporte aos projetos de TIC	101
Gerenciamentos dos serviços e atividades de sustentação e suporte	Gerente Operacional de TI	17
Sustentação e suporte à Administração de Dados (AD)	Administrador de Dados (AD)	315
Administração de ambientes Windows Server / Virtualização Hyper V	Administração de ambientes Windows Server/Virtualização Hyper V	524
Administração de sistemas operacionais Linux / Storage/Virtualização VmWare	Administração de Sistemas Operacionais Linux/Storage/Virtualização Vmware	277
Administração e Sustentação das soluções de Backup	Administração e Sustentação das soluções de Backup	28

ENCARTE M - DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA NÃO REALIZAÇÃO DA VISTORIA

Pregão Eletrônico nº _____/MAPA/ANO

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob nº _____, representada pelo Sr. (a) _____, DECLARA, para fins de participação no Pregão em referência, que OPTOU POR NÃO REALIZAR visita técnica ao MAPA, oportunidade em que poderiam ser analisadas e dirimidas questões técnicas relativas à infraestrutura, ao catálogo de serviços de TI, e ao escopo das especificações do objeto a ser licitado, de modo que a empresa não poderá posteriormente alegar que incorreu em omissões por desconhecimento, nem tão pouco essas poderão ser alegadas em favor de eventuais pretensões de inclusão de serviços ou acréscimo dos preços.

Brasília (DF), _____ de _____ de 2019.

Nome:
CPF:
Representante Legal da Empresa

ENCARTE N - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

Contrato N°		OS N°:	
Objeto:			
Contratada:		CNPJ:	
Preposto da Contratada:		CPF:	

Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso I, da Instrução Normativa nº 01/2019 SGD/ME, de 4 de abril de 2019, que os serviços (ou bens), integrantes da O.S. acima identificada, conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, foram recebidos nesta data e serão objetos de avaliação quanto à adequação da Solução de Tecnologia da Informação às condições contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do Contrato pela Mapa.

Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços (ou bens) ocorrerá após a verificação dos requisitos e demais condições contratuais, desde que não se observem inconformidades ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência do Contrato acima identificado que ensejem correções por parte da CONTRATADA.

De Acordo:

Mapa	CONTRATADA
Fiscal Técnico do Contrato	Preposto
_____	_____
<Nome >	<Nome >

Siape: <Matr.>	<CPF>
----------------	-------

_____, _____ de _____ de 20 ____.

ENCARTE O - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

Contrato N°		OS N°:	
Objeto:			
Contratada:		CNPJ:	
Preposto da Contratada:		CPF:	

Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso VIII, da Instrução Normativa nº 01/2019 SGD/ME, de 4 de abril de 2019, que os serviços integrantes da OS acima identificada atendem às exigências especificadas no Termo de Referência do Contrato acima referenciado.

Fiscal Técnico do Contrato	Fiscal Requisitante do Contrato
<div>_____ <Nome> Siape: <Matr.></div>	<div>_____ <Nome> Siape: <Matr.></div>

_____, _____ de _____ de 20 ____.

Os modelos de documentos acima relacionados constituem-se em referências aos artefatos necessários à boa execução e fiscalização contratuais e poderão sofrer alterações, a critério do Mapa.