



COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO - ETP

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO

INTRODUÇÃO

O Estudo Técnico Preliminar tem por objetivo identificar e analisar os cenários para o atendimento da demanda que consta no Documento de Oficialização da Demanda, bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar o respectivo processo de contratação.

Referência: Art. 11 da IN SGD/ME nº 1/2019.

1. DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS

1.1. Trata-se de demanda da Coordenação-Geral de Segurança e Infraestrutura de Informática - CGSII visando a contratação dos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito da Fundação Capes.

1.2. A Equipe de Planejamento da Contratação, foi instituída por meio do documento SEI nº 1758220 e autorizada pelo Diretor de Gestão por meio do Despacho SEI nº 1764833, não sendo verificada a acumulação de papéis e nem a participação da autoridade de TIC em sua composição de Serviços de Tecnologia da Informação.

1.3. Identificação das necessidades de negócio

1.3.1. A contratação dos possíveis serviços está alinhada com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTIC 2020-2023, no Plano Anual de Contratações - PAC 2022, conforme consta no Documento de Oficialização da Demanda- DOD, SEI nº 1725739.

1.3.2. A Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI da CAPES é responsável por prover e sustentar o conjunto de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC que auxilia a Instituição a alcançar seus objetivos de negócios. Sua quantidade reduzida de servidores para execução das atividades de TIC e o grande esforço para gerir e fiscalizar os diversos contratos, são condições primordiais para a realização da contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação que implementem melhorias operacionais e processuais, que realmente facilite o processo decisório a partir de relatórios gerenciais/técnicos pertinentes às tarefas rotineiras e aos projetos conduzidos.

1.3.3. Com isto, diante do cenário apresentado e buscando o conhecimento aos normativos legais em vigor, a citar: [PORTARIA SGD/ME Nº 6.432, DE 15 DE JUNHO DE 2021](#) e [PORTARIA SGD/ME Nº 4.668, DE 23 DE MAIO DE 2022](#), que foram atualizadas pela [Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023](#), que estabelece um modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal, busca-se realizar também a integração de serviços técnicos, utilizando as melhores práticas de gestão de serviços de TIC e equalizando os níveis de atendimento em um só contrato administrativo, gerando economia processual com apenas um contrato administrativo, auxiliando a Fundação na manutenção, operação e instalação de seu parque tecnológico.

1.3.4. Dessa forma, por meio deste Estudo Técnico Preliminar, pretende-se:

- Assegurar a qualidade na prestação de serviços de Suporte e Operação aos recursos de TIC;
- Prever e suportar o crescimento dos serviços de TIC a níveis de desempenho exigidos atualmente, a fim de fortalecer as ações institucionais da CAPES;
- Prestar atendimento eficiente às reuniões, conselhos e seminários realizados nas dependências da Fundação;
- Elevação do grau de satisfação dos usuários (internos e externos) com os serviços de TIC ofertados;
- Garantir que os serviços sejam prestados de acordo com as melhores práticas de gestão de serviços de TIC;
- Aderência às estratégias e determinações do PDTIC 2020-2023 da Fundação CAPES.

1.4. Identificação das necessidades tecnológicas

1.4.1. É sabido que nos tempos atuais a informática e as telecomunicações têm papel fundamental no dia a dia e no desenvolvimento das empresas e que cada vez mais essas duas áreas ocupam papel estratégico dentro das organizações. Esta realidade não difere no setor público, onde é crescente a demanda por fornecimento de serviços e produtos com maior qualidade e melhor eficiência. O uso das Tecnologias de Informação e Comunicação – TIC's são fundamentais para a implementação e o monitoramento de Políticas Públicas de Estado.

1.4.2. Na Capes a infraestrutura de TIC é composta por um parque computacional de aproximadamente 1.000 estações de trabalho e 400 notebooks que atendem ao corpo técnico da Instituição e a um público flutuante que participa de atividades e eventos realizados nas dependências da Fundação.

1.4.3. Para prover todos os serviços prestados por meio de recursos de TIC, a Fundação Capes dispõe ainda de um Centro de Dados (Datacenter), abrigado por meio de uma sala cofre, com uma infraestrutura complexa, contemplando diversas tecnologias de hardware e software que é operacionalizada e sustentada por equipes especializadas por meio de contratos de prestação de serviços.

1.4.4. A infraestrutura de TIC da Fundação dispõe de uma série de ativos heterogêneos agrupados em: segurança, rede de comunicação de dados, telefonia, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de backup e recursos de armazenamento de dados que, dada a criticidade dos sistemas hospedados, deve operar em alta disponibilidade e resiliente à falhas. Por óbvio, a operação e sustentação dessa infraestrutura requer uma equipe técnica qualificada e igualmente diversificada.

1.4.5. Em quase sua totalidade grande parte dos serviços de TIC relacionados ao suporte ao usuário e à operação e sustentação de Infraestrutura é executada por meio de contratos de terceirização, de modo que, atualmente, para operacionalizar esses serviços, a DTI mantém contrato de natureza continuada ativo junto aos provedores externos, cuja interrupção (descontinuidade) ou baixo nível de qualidade entregue pode comprometer a continuidade das atividades do órgão.

1.4.6. A CGSII atualmente provê serviços de suporte ao usuário e sustentação de infraestrutura de TIC por meio dos seguintes contratos:

- Contrato nº 59/2018-** destinado a prover os serviços de atendimento ao usuário para suporte técnico e resolução de chamados, e ainda, apoio aos diversos eventos promovidos nas dependências da Fundação, refere-se aos níveis I e II de atendimento e suporte, com término da vigência prevista para agosto de 2023;
- Contrato nº 116/2018-** trata da prestação de serviços de suporte e operação a infraestrutura, com profissionais responsáveis por monitorar, manter e evoluir todo o ambiente de infraestrutura de TIC da Fundação, refere-se ao nível III de atendimento e suporte, com término da vigência prevista para dezembro de 2023.

1.4.7. Para essa contratação entende-se como atendimento a usuário de TIC e operação da infraestrutura de TIC, os seguintes serviços:

- Atendimento a usuários:** compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários do órgão, incluindo o suporte aos eventos realizados pela Fundação Capes.
- Operação da infraestrutura de TIC:** a prestação de serviços técnicos que estão relacionados à segurança da informação, intercomunicação e rede de comunicação de voz e dados, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de backup, recursos de armazenamento de dados, serviços de virtualização, monitoramento e gerenciamento operacional.

1.4.8. Com a proposta de unificação dos contratos citados anteriormente no item 1.3.3, este ETP também visa:

- Garantir que sejam incluídos controles necessários e suficientes para que a gestão e fiscalização contratual seja adequada ao quantitativo de

servidores públicos disponíveis na área de TIC;

II - Definir novos controles e atribuição de níveis mínimos de serviços eficientes para a operação de TIC;

III - Monitoração contínua e efetiva da infraestrutura e dos serviços de TIC;

IV - A Padronização do atendimento de I, II e III níveis por meio de processos de trabalho definidos de forma clara e objetiva;

V - Permitir o atendimento efetivo, de forma ininterrupta, em regime 24x7 (vinte quatro horas por dia, sete dias por semana) dos serviços de Operação, Sustentação e Monitoramento, adequados às exigências das áreas de negócio da Fundação;

VI - Garantir que os serviços sejam prestados por profissionais técnicos especializados, certificados e atualizados nas diversas soluções de TIC, para promover a redução dos impactos ao negócio causados por erros e falhas operacionais;

VII - Garantir a manutenção proativa a fim de mitigar o risco de incidentes e ou desastres na infraestrutura de TIC e seus impactos causados ao negócio;

VIII - Garantir que as premissas de Segurança da Informação e Comunicações: disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade sejam atendidas.

1.5. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

1.5.1. Requisitos de sigilo, segurança da informação e propriedade intelectual a serem considerados no planejamento da contratação:

a) A futura contratada deverá tratar como informações sigilosas e privadas da Fundação Capes, quaisquer dados e informações relacionados à prestação dos serviços, utilizando-as apenas para as finalidades previstas no Contrato, não podendo revelá-las ou facilitar informações a terceiros;

b) A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros;

c) Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes de Governo Federal relacionadas à Segurança da Informação e Privacidade e à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), realizando o tratamento de dados pessoais, conforme o disposto na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e o tratamento de informações classificadas, conforme legislação vigente;

d) a futura contratada, deverá executar procedimentos em conformidade com as prerrogativas de Segurança Interna estabelecidas na Política de Segurança da Informação da CAPES - POSIC, disponível <http://cad.capes.gov.br/ato-administrativo-detallar?idAtoAdmElastic=2257#anchor>.

1.5.2. O tratamento de dados pessoais pela futura CONTRATADA será limitado às atividades estritamente necessárias para o alcance das finalidades do objeto contratado ou, quando for o caso, ao cumprimento de obrigação legal ou regulatória, ao exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

2. ESTIMATIVA DA DEMANDA – QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS

2.1. A solução de TIC abrange a implantação e operação de uma Central de Suporte e Serviços de TIC (Service Desk), com a finalidade de atender às demandas de TIC dos usuários, e ainda, serviços considerados especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação na área de Operação, com monitoramento do ambiente 24 x 7 em serviços de sustentação e administração, envolve o Gerenciamento de Redes e Segurança de TIC, Serviços de VoIP, Serviços de Virtualização, Servidores, Storage & Archive, Backup, Serviços de Diretório, Administração de Banco de Dados, Middleware/ Internet Web, Mensageria e Colaboração e Suporte a Instalações Físicas de TIC, todos os serviços serão executados nas instalações da CONTRATANTE, de forma presencial ou remota, conforme o caso.

2.2. A Central de Suporte e Serviços e a operação, sustentação e infraestrutura de TIC deverá ser estruturada na forma de múltiplos serviços distintos, mas integrados entre si, relacionados a seguir, e cujas especificações encontram-se detalhadas neste ETP.

2.3. Os serviços deverão ser executados atuando sobre a plataforma tecnológica existente da CONTRATANTE descrita neste ETP. Esta plataforma tecnológica poderá ser alterada a qualquer tempo e a exclusivo critério da CONTRATANTE.

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

2.5. Do Cenário Atual- Como informado no item 1.4.6 os serviços atualmente são prestados por 2 (duas) empresas distintas, com a seguinte composição:

2.5.1. **Atendimento a usuários, Contrato 59/2018:** referente ao atendimento ao usuário para suporte técnico e resolução de chamados nos níveis I e II. Os atendimentos são do tipo remoto e presencial. O 1º Nível é o ponto único de contato dos usuários que utilizam os recursos de TIC da Fundação, para o registro de incidentes, dúvidas e requisições de serviço, efetuando ainda o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados.

2.5.2. O serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível atua na resolução de incidentes e requisições de serviços escalados pelo Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade e aqueles que envolvem usuários especiais.

2.5.3. A equipe alocada neste serviço busca prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, eliminar incidentes recorrentes correlacionando-os e identificando a causa raiz e sua solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos. O atendimento de 2º Nível é realizado de forma remota (por meio de ferramenta de acesso remoto), ou presencial.

2.5.4. O contrato conta ainda com o serviço de Atendimento e Suporte Técnico a Eventos de 2º Nível, que atua na resolução de incidentes e requisições de TIC voltadas ao Eventos realizados nas dependências da Fundação Capes, de forma presencial.

2.5.5. A equipe atual de Suporte ao Usuário é composta da seguinte forma:

Perfil	Quantidade de Colaboradores
Supervisor da Central de Suporte e Serviços de TIC	01
Técnico de atendimento e suporte remoto, nível I	02
Técnico de suporte presencial, nível II	04
Técnico de suporte presencial a eventos, nível II	02
TOTAL	09

Tabela 1: quantitativo de perfis envolvidos no Suporte de Nível I e II

2.5.6. Dentre as demandas de atendimento realizadas pela equipe de suporte e atendimento aos usuários da fundação, destacamos que 2 (dois) técnicos de suporte presencial a eventos- nível II, ficam alocados e dedicados nos respectivos locais:

a) 1 (um) técnico alocado na área de eventos, localizado no 1º subsolo do Edifício Sede e tem como objetivo, prestar atendimentos in loco, essa estratégia, apoia sistematicamente diversas ações e dezenas de eventos internos realizados na Fundação, a citar: Os Conselhos Técnicos Científicos- CTC; Avaliação Quadrienal; Reuniões mistas com parceiros Internacionais; Palestras e encontros do Programa Institucional de Internacionalização – CAPES - PrInt, dentre outros diversos eventos promovidos pela Coordenação Executiva dos Órgãos Colegiados (CECOL).

b) 1(um) técnico alocado e dedicado no 12º e 13º andar do Edifício Sede, prestando atendimentos à secretaria executiva e à presidência da Fundação Capes.

2.6. COBERTURA DE EVENTOS

2.6.1. A Fundação Capes possui uma extensa agenda de eventos institucionais nacionais e internacionais, como: reuniões, congressos, conselhos técnicos, fóruns, seminários, palestras, entre outros, realizados em ambientes especialmente preparados para este fim.

2.6.2. Os resultados destes eventos são fundamentais na elaboração de diretrizes da Fundação e das instituições de ensino da Pós-Graduação. Entre as ações resultantes, a CAPES é responsável por avaliar e classificar os programas de pós-graduação brasileiros por meio do sistema Qualis, que atribui conceitos (notas) aos programas em diferentes áreas de conhecimento. Essa avaliação é realizada com base em critérios como produção científica, qualificação do corpo docente, estrutura e infraestrutura.

2.6.3. Participam desses eventos consultores das mais diversas localidades, docentes, reitores, pró-reitores, coordenadores de cursos, cientistas e especialistas de vários ramos do conhecimento.

2.6.4. Nas instalações da Fundação ocorrem em média cerca de 10 (dez) eventos semanais, entre reuniões, apresentações, treinamentos, entre outros, podendo haver

eventual simultaneidade em 40% deste quantitativo, por isso, faz-se necessário a preparação das salas com antecedência e eventualmente a presença de ao menos 01 (um) Técnico do Serviço de Suporte e Atendimento.

2.6.5. Para efeito de entendimento os serviços extraordinários de Suporte Técnico e Atendimento de TIC a eventos são aqueles que podem vir a ser executados após as 19hs, sábados, domingos e em grandes eventos quando houver a necessidade de ampliação do quantitativos de profissionais de Suporte técnico voltados ao atendimento a estes Eventos. Ou Seja, eventualmente, pode existir a necessidade de atendimentos em finais de semana, feriados ou após as 19hs. Nesses casos, a empresa é comunicada com antecedência mínima de 15 (quinze) dias do evento para organizar-se. Nos casos em que não é possível a previsão com antecedência, essencialmente em ocasiões após às 19hs, o atendimento é realizado e posteriormente aferido o tempo gasto.

2.6.6. Visando subsidiar o conhecimento a cerca da demanda de atendimento e suporte técnico voltada para eventos, a equipe de planejamento, coletou as médias utilizadas no primeiro ano do Contrato atual, que foi em 2019 (antes da Pandemia do Corona vírus) e o ano de 2022, com o retorno gradativo das atividades presenciais na Fundação, visto que durante os anos de 2020 e 2021, não houveram eventos nas dependências da Fundação, eis os números:

QUANTIDADE DE DIÁRIAS UTILIZADAS EM 2019 E 2022		
PERÍODO	2019	2022
JANEIRO	0	0
FEVEREIRO	0	0
MARÇO	0	0
ABRIL	0	0
MAIO	8	0
JUNHO	0	40
JULHO	0	0
AGOSTO	120	0
SETEMBRO	146	0
OUTUBRO	24	18
NOVEMBRO	12	4
DEZEMBRO	0	2
TOTAL	310	64

Tabela 2: quantidade de diárias utilizadas nos anos de 2019 e 2022

2.6.7. Os números mensais da tabela acima, representam um número determinado de técnicos alocados, versus o tempo que ficaram disponíveis nos eventos realizados nas dependências da Fundação.

2.6.8. Estima-se, que com o retorno das atividades presenciais nas dependências da Fundação, que a quantidade de eventos e de solicitações de atendimento e suporte, voltem a um patamar maior, daquele apresentado por meio da tabela 2 do item 2.6.6.

2.6.9. Destaca-se, a cada 4 (quatro) anos, a Fundação Capes realiza a **Avaliação Quadrienal**, com objetivo de avaliar o desempenho de todos os cursos brasileiros de Pós-Graduação stricto sensu. Participam do Evento aproximadamente 1.400 consultores, divididos de maneira equitativa por semana. Desta forma, a cada semana aproximadamente 300 pessoas estarão presentes nas instalações da CONTRATANTE e demandarão atendimento de TIC. Algumas semanas antes do Evento são realizadas reuniões de preparação, e após seu término são realizadas outras reuniões até a conclusão dos trabalhos previstos para o final do ano.

2.6.10. A última edição da Avaliação Quadrienal foi realizada no ano de 2022, e devido aos cuidados necessários de prevenção ao Corona Vírus, essa edição foi realizada de forma virtual/remota. Ainda não é possível afirmar como será realizada a próxima edição do evento, se de forma virtual/remota ou com o retorno das atividades presenciais.

2.6.11. Todavia, no caso dos serviços extraordinários de Suporte Técnico e Atendimento de TIC à Eventos o volume máximo dimensionado é baseado no ano de realização da quadrienal de anos anteriores, considerando o número de técnicos utilizados, o tempo de realização da quadrienal e seus eventos preparatórios além de atendimentos para outros eventos decorrentes no ano. Segue abaixo tabela de cálculo estimado para esta contratação:

EVENTOS	DURAÇÃO/DIAS	QTD TÉCNICOS	DIÁRIAS
Seminários da Avaliação Quadrienal	15	5	75
Avaliação Quadrienal	30	12	360
Eventos Diversos	-	-	100
Total Estimado			535

Tabela 3: estimativa de consumo de diárias para cobertura a eventos

2.6.12. Uma diária equivale a 8 horas trabalhadas, ou seja, 535 diárias correspondem a 4.280 horas de atendimento.

2.6.13. Por este motivo, existe a premente necessidade de técnicos de suporte exclusivos com facilidade de comunicação e amplo conhecimento do funcionamento de infraestrutura de rede, sistemas e procedimentos de atendimento ao público.

2.6.14. Existem ainda, eventos previstos para ser realizados no ano de 2023, tais como:

- Reunião do PNPG 2021-2030;
- Cerimônia de entrega do Prêmio Capes de Tese 2023;
- V Seminário do Portal de Periódicos da Capes;
- Semana Nacional de Ciência e Tecnologia;
- Reunião do Conselho Técnico Científico- ES, de março a dezembro; e
- Eventos realizados pela Diretorias da Fundação Capes, como: DGES, DTI, DAV, DRI, DPB e DED.

2.6.15. **Operação da infraestrutura de TIC, Contrato 116/2018:** estão relacionados ao monitoramento de eventos, à segurança da informação, intercomunicação e rede de comunicação de voz e dados, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de backup, recursos de armazenamento de dados, serviços de virtualização e gerenciamento operacional. Compreendem a manutenção, implantação e execução continuada de serviços relacionados à monitoração e à sustentação de infraestrutura de TIC.

2.6.16. O modelo de atendimento prevê o escalonamento das demandas por serviços de infraestrutura de TIC em níveis de especialização, de modo a permitir o atendimento de demandas menos complexas com a celeridade necessária, sendo as mais complexas escalonadas para os níveis mais especializados, compondo assim o 3º nível de atendimento e suporte.

2.6.17. A equipe atual de Operação e infraestrutura é composta pelos seguintes perfis:

Perfil	Quantidade de Colaboradores
Supervisor Técnico	01
Analista de monitoramento	06
Especialista em Infraestrutura de Redes	01
Analista de Infraestrutura de Rede	02
Especialista em Segurança de TIC	01
Especialista em Sistema Operacional Linux	01
Analista em Sistema Operacional Linux	02
Especialista em Sistema Operacional MS Windows Server	01

Analista em Sistema Operacional MS Windows Server e Virtualização	01
Analista de Armazenamento (Storage)	01
Especialista de Banco de Dados	01
Analista de Banco de Dados	01
TOTAL	19

Tabela 4: quantitativo de perfis envolvidos na operação e monitoramento de infraestrutura (nível III)

2.6.18. Os 2 times, se somados todos os atendimentos efetuados nos últimos 4 anos, temos o seguinte cenário:

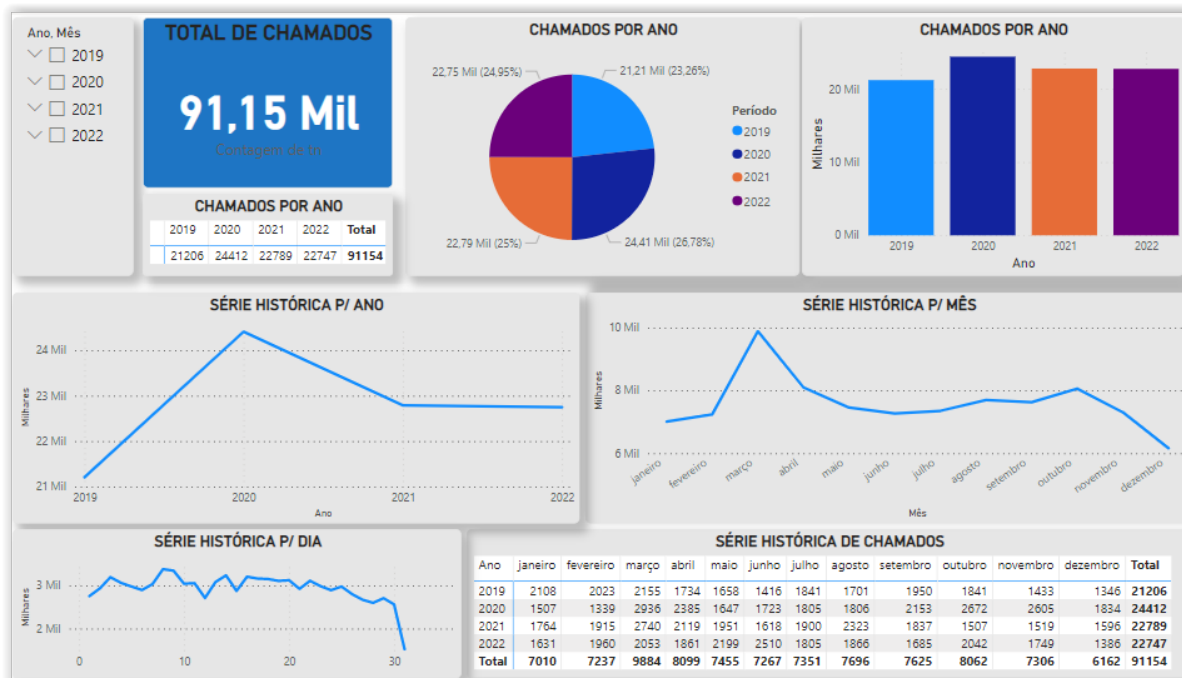


Figura 1: Resumo de atendimentos realizados desde 2019

2.6.19. Os atendimentos relativos ao ano de 2022, foram contabilizados até o mês de dezembro do mesmo ano.

2.6.20. Os números apresentados envolvem chamados (requisições de serviços e incidentes) registrados na ferramenta de gestão de chamados provenientes de ligações telefônicas, e-mails e abertos na própria ferramenta pelo usuário ou pelos analistas de suporte local.

2.6.21. Poderá haver picos de demandas em alguns meses do ano, em função da necessidade de instalação de novos computadores em substituição a equipamentos fora de garantia. Esses picos sazonais deverão ser absorvidos pelas equipes sem prejuízo da manutenção dos níveis de serviço contratados, e sem que isso implique qualquer alteração no valor mensal do futuro contrato.

2.6.22. Quando se trata do quantitativo de (RDM's) Requisições de mudanças realizadas pela equipe de infraestrutura (Nível III), temos o seguinte cenário:

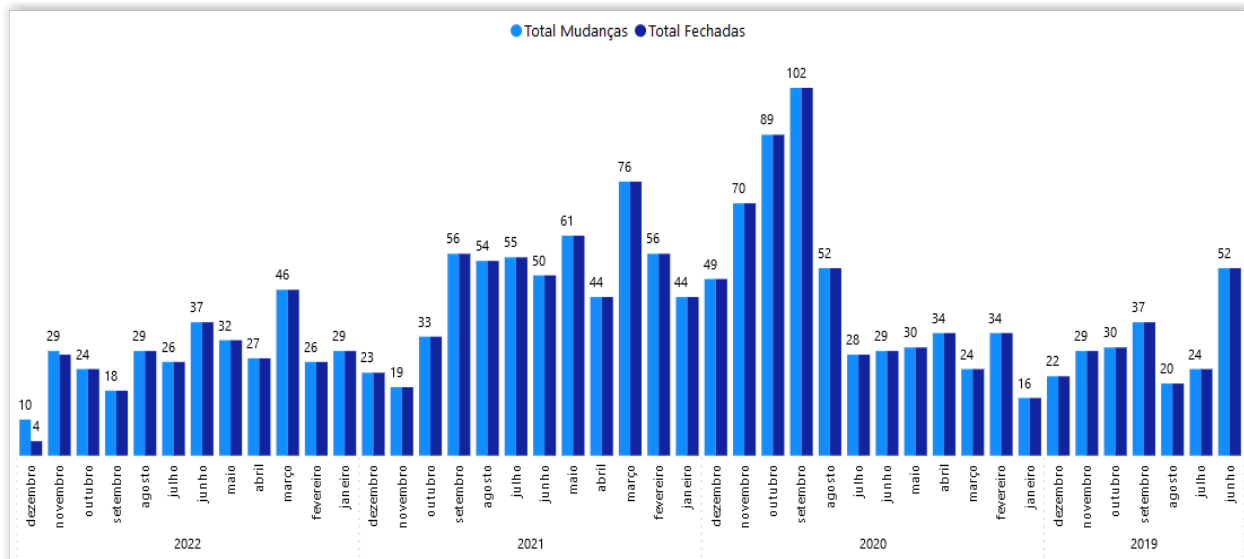


Figura 2: RDM's registradas entre os anos de 2019 a 2022

2.6.23. Aplicações ou serviços que mais demandaram alterações por meio de RDM's:

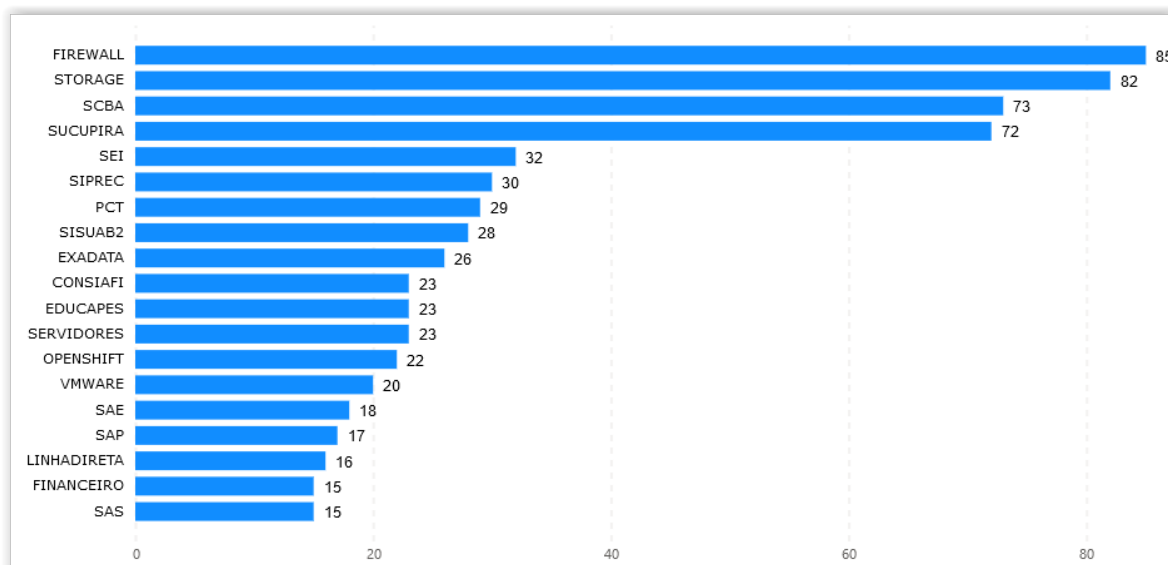


Figura 3: Aplicações/serviços alterados por meio de RDM's entre os anos de 2019 a 2022

2.6.24. Quanto ao parque tecnológico que a equipe de infraestrutura suporta, todo o detalhamento e quantitativos estarão dispostos no **Encarte IV** deste estudo técnico preliminar.

2.7. GERENCIAMENTO E CONTROLE DOS CHAMADOS

2.8. Caberá a Central de Suporte e Serviços de TIC, ser o **ponto único de contato** com os usuários de TIC da CONTRATANTE para os casos de registro de incidentes, requisições de serviços, problemas, dúvidas relacionadas à utilização dos serviços de TIC, atuando como a primeira instância de atendimento aos usuários.

2.9. Todas as solicitações recebidas pela Central de Suporte e Serviços de TIC darão origem a um chamado categorizado como Incidente ou Requisição que deve ser registrado no sistema de gestão de chamados e devidamente classificado e tratado.

2.10. A futura CONTRATADA será responsável pela execução e controle dos atendimentos de chamados em 1º, 2º e 3º nível. Esses níveis são voltados para o uso dos recursos de TIC pelos usuários, sendo o atendimento de 1º nível realizado de forma remota e de 2º nível de forma remota e/ou presencial aos usuários.

2.11. O Atendimento de chamados em 3º (terceiro) nível é o atendimento realizado por perfis voltados para atividades do ambiente de infraestrutura da rede e/ou de Sistemas de Informação. No entanto, nestes casos, é trabalho dos técnicos da Central de Suporte e Serviços de TIC realizar o diagnóstico inicial, classificar e direcionar para o atendimento em 3º nível.

2.12. Os chamados devem ser classificados de tal forma que permita a identificação de erros conhecidos e gere informações gerenciais que permitam a identificação dos tipos de incidentes mais frequentes, desta forma, geram-se insumos para tomadas de decisões em situações futuras.

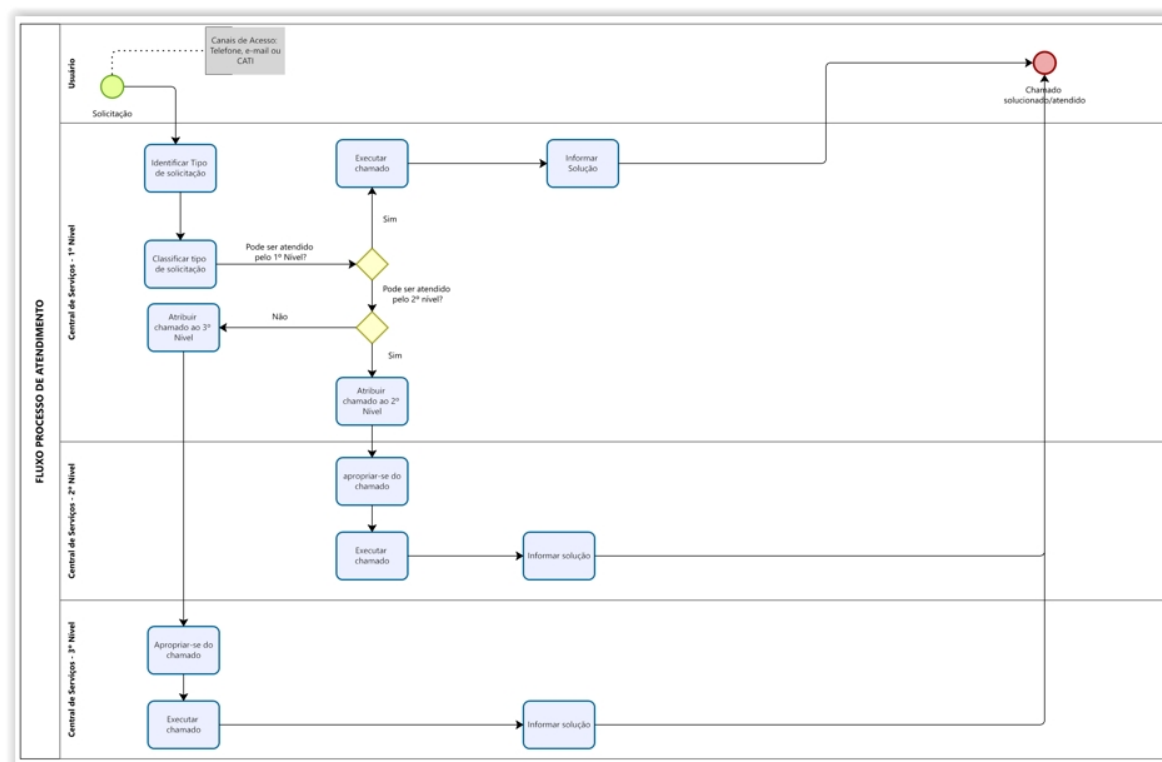
2.13. A classificação e o tratamento dos chamados deverá ser utilizada para definir e/ou selecionar o melhor especialista ou grupo para lidar com o incidente/e ou requisição. Ela auxiliará a encaminhar o chamado para os especialistas mais preparados para atendê-lo, evitando que outros grupos de suporte gastem tempo e esforços na solução de incidentes para os quais não foram adequadamente preparados.

2.14. Os registros na solução de Gestão dos Chamados cadastrados pela CONTRATADA devem conter informações precisas e o máximo de detalhes possível em relação ao incidente ocorrido ou requisição desejada.

2.15. É importante que durante todo o ciclo de vida do chamado a Central de Suporte Técnico e Atendimento de TIC tenha acesso ao mesmo, sendo ela responsável pelo seu fechamento. Desta forma teremos um comprometimento direto da Central de Suporte Técnico e Atendimento de TIC para o cumprimento dos prazos previstos.

2.16. Sempre que o usuário entrar em contato com a Central de Suporte Técnico e Atendimento de TIC, deverá ter uma pronta resposta sobre a situação de suas chamadas. Não é conveniente que os usuários tenham contato direto com os solucionadores finais dos chamados, isto fará com que os usuários comecem a manter o contato direto com eles e diminua a produtividade dos mesmos.

2.17. A figura abaixo ilustra de forma simplificada o fluxo básico do processo de Atendimento da Central de Suporte Técnico e Atendimento de TIC:



- 2.18. O fluxo de gerenciamento dos chamados adotado poderá ser alterado a qualquer momento, a critério da CONTRATANTE.
- 2.19. Os chamados abertos/encaminhados assumirão estados previamente definidos e podem ser readequados, sempre que necessário, caso identificado pelas partes CONTRATANTE e CONTRATADA.
- 2.20. Cumprir informar, que estão instituídos no âmbito da Fundação Capes, os processos de Gerenciamento de Mudanças e Gerenciamento de Requisição. O Gerenciamento de Incidentes já foi mapeado e está em fase de formalização.
- 2.21. **SISTEMA DE GESTÃO DE CHAMADOS**
- 2.21.1. A gestão da prestação dos serviços objeto desta contratação será feita pelo sistema Flexível **Open Source** Service Management Software – OTRS versão 6.0.29 atualmente em uso no ambiente da CONTRATANTE. Por meio desse sistema, os chamados serão registrados, classificados, monitorados, solucionados e documentados.
- 2.21.2. A CONTRATADA será responsável por manter, migrar e/ou melhorar sempre que necessário a versão do Sistema de gestão de chamados para a sua versão mais atual, ou software similar, além de realizar toda a parametrização do sistema necessária para o funcionamento adequado de acordo com as regras estabelecidas neste ETP, desde que não incorra em custos financeiros para a CONTRATANTE.
- 2.21.3. A CONTRATADA deverá manter o Catálogo de Serviços atualizado no sistema, caso haja adequações, novas tarefas ou atualizações de tarefas existentes.
- 2.21.4. Os registros no sistema deverão ser mantidos atualizados pela CONTRATADA com o andamento da execução dos serviços. As informações extraídas do sistema serão utilizadas para a avaliação e elaboração dos relatórios dos serviços prestados.
- 2.21.5. A CONTRATADA deverá implementar no Sistema relatórios customizados de acordo com as necessidades técnicas e gerenciais da CONTRATANTE, que permitam extrair no mínimo:
- Relação e volume de Chamados atendidos por criticidade, classificação, tipo de tarefa e tempos de atendimento;
 - Relação e volume de Chamados atendidos pelos canais de atendimento: E-mail, Telefone e Sistema de Gestão;
 - Relação e volume de Chamados atendidos por Técnico ou Analista e Nível de Atendimento (I, II e III);
 - Quantitativos de usuários que responderam à pesquisa de satisfação;
 - Outros Indicadores/relatórios que se fizerem necessários pela CONTRATANTE.
- 2.21.6. Em caso de indisponibilidade do Sistema de Gestão de Chamados, a CONTRATANTE e a CONTRATADA estabelecerão mecanismo para acompanhamento dos serviços, de forma que a CONTRATADA adotará a medida definida pela CONTRATANTE, sem que haja prejuízos à avaliação dos resultados.
- 2.21.7. Qualquer que seja o sistema adotado pela CONTRATANTE contemplará as melhores práticas de gerenciamento de serviços de TIC e implementará as características e processos de trabalho exigidos nessa contratação.
- 2.22. **PROPOSIÇÃO DE FORMAÇÃO DA EQUIPE**
- 2.22.1. A estimativa de demandas levou em consideração o cenário atual, o ambiente tecnológico para a operação e o monitoramento da infraestrutura de TIC, como também a área de Suporte e Atendimentos a usuários da Fundação Capes, respeitando dados históricos registrados em nossas bases de dados, como também, novas necessidades internas na Coordenação Geral de Segurança e Infraestrutura de Informática- CGSII, e por fim, as informações extraídas dos 2 (dois) contratos vigentes.
- 2.22.2. Em atenção ao cenário apresentado, a equipe de planejamento da contratação estima a necessidade dos perfis profissionais nas seguintes quantidades:

TABELA DE COMPOSIÇÃO DOS PERFIS PRETENDIDOS, SEGUINDO A PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023			
SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO, SUPORTE, MONITORAMENTO, OPERAÇÃO E SUSTENTAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DE TIC			
Categoria	Item de Serviço	Descrição	Quantidade Mínima
Serviços Técnicos Especializados de Atendimento e Suporte a Usuários de TIC	Gerente de Suporte de TIC	Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais técnicos de suporte e de manutenção, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejamento operacionalmente as ações da equipe. Presta também apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de suporte ao usuário, fornecimento de informações táticas e operacionais, e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de suporte ao usuário.	01
	Técnico de Suporte ao Usuário de TIC- Pleno	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1) prestando suporte ao usuário, orientando-os na utilização de hardwares e softwares. Pode atuar no monitoramento de aplicações, recursos de rede, banco de dados, servidores entre outros componentes de serviço de TIC.	04
	Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática- Pleno	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1 e nível 2) atuando também no suporte ao usuário, realizando instalações de equipamentos de TIC utilizados diretamente pelos usuários (Computadores, Periféricos, equipamentos telefônicos e de comunicação, entre outros equipamentos eletrônicos). Presta serviços de manutenção e correção de defeitos em equipamentos eletrônicos, bem como realiza manutenções corretivas e preventiva no parque de equipamentos de TIC.	04
	Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática- Sênior		01
Serviços Técnicos Especializados de Operação e Monitoramento da Infraestrutura de TIC	Gerente de Infraestrutura de TIC	Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais profissionais alocados no monitoramento, controle e operação da infraestrutura de TIC, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejamento operacionalmente as ações dessa equipe. Presta também apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de infraestrutura de TIC, fornecimento de informações táticas e operacionais, e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de operações na infraestrutura de TIC.	01
	Analista de Suporte Computacional- Júnior	Profissional atuante em nível 3 em uma central de atendimento ou associado ao centro de dados. Atua também no gerenciamento de backups, configuração de procedimentos de recuperação de desastres computacionais, gerenciamento de recursos computacionais avançados (a exemplo de Servidores de arquivos, de impressão, de comunicação institucional) que demandam alocação, configuração ou instalação de softwares ou construção e execução de scripts para o controle, monitoramento e gerenciamento desses recursos.	06
	Analista de Suporte Computacional- Sênior		01
	Analista de Redes e de Comunicação de Dados- Pleno	Profissional que atua na intercomunicação de redes locais e de longa distância, com ou sem fio, assegurando a operação, desempenho e qualidade dos serviços de rede e comunicação de dados, bem como no aprimoramento e funcionamento adequados dos ativos de redes. Presta serviços de execução, aprimoramento e manutenção dos projetos de redes, além da configuração e otimização de recursos de interconexão de dados.	01
	Analista de Redes e de Comunicação de Dados- Sênior		01
	Administrador de Banco de Dados - Pleno	Profissional responsável pela administração, operação, gerenciamento, otimização e monitoramento dos recursos de banco de dados. Presta serviços de gerenciamento dos esquemas de banco de dados, alocação e administração de recursos físicos e lógicos, realiza dimensionamentos e prospecções de uso, monitora incidentes e promove adequações, aprimoramentos e expansão dos recursos. Pode atuar na análise de dados propondo padrões e assegurando a normalização e melhor uso dos recursos para armazenamento e utilização de dados corporativos.	02
	Administrador de Banco de Dados - Sênior		02
	Administrador de Sistemas Operacionais- Pleno	Profissional que atua na camada de virtualização e orquestração de sistemas operacionais de servidores de dados. Presta serviços de configuração, instalação e ampliação de ambientes de containers . Responsável pela adequada operação, desempenho e uso	02

Administrador de Sistemas Operacionais- Sênior	racional de recursos utilizados pelos softwares básicos, orquestradores de containers e virtualizadores.	04
Analista de Sistemas de Automação -Pleno	Profissional responsável por assegurar utilização adequada de soluções de integração (CI) ou de entrega contínua (CD). Pode atuar como arquiteto de soluções e propor, projetar, executar e aprimorar arquiteturas de soluções necessárias à manutenção e melhoria das operações na infraestrutura de TIC. Pode atuar também como arquiteto de computação em nuvem, ou ainda como arquiteto de soluções híbridas.	01
Analista de Sistemas de Automação -Sênior		02
Administrador em Segurança da Informação- Sênior	Profissional responsável por assegurar a prestação de serviços de segurança da informação, incluindo o monitoramento e tratamento de incidentes, ações preventivas, implantação e monitoramento de controles de segurança, realização dos diferentes testes e inspeções de segurança. presta serviços de controle de segurança preventivo e reativo relacionado aos diferentes ativos da infraestrutura, bem como apoia na implementação das ações técnicas previstas na política de segurança.	01
TOTAL ESTIMADO		34

Tabela 5: quantidade estimada de perfis técnicos

2.22.3. Sobre a tabela apresentada acima, cabe explicar:

- I - O perfil **Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática- Sênior** não existe atualmente. Essa é uma necessidade apontada pela gestão e acompanhamento do contrato atual e visa auxiliar os serviços de atendimento e suporte, sendo uma espécie de líder técnico junto a equipe de atendimento;
- II - O perfil de **Analista de Suporte Computacional- Júnior**- atuará como analista de monitoramento, responsável por monitorar as ferramentas do NOC, sobre a disponibilidade e operação de aplicações e serviços de TIC;
- III - O perfil de **Analista de Suporte Computacional- Sênior**- atuará no gerenciamento de backups, configuração de procedimentos de recuperação de desastres computacionais, gerenciamento de recursos computacionais avançados e Storage;
- IV - O acréscimo nos perfis de **Administrador de Banco de Dados, pleno e sênior** é em virtude de existirem esses perfis em contratos que estão em fim de vigência e são inerentes a perfis previstos na manutenção por exemplo, na sustentação dos serviços de banco de dados Oracle Exadata.
- V - Os perfis de **Analista de Sistemas de Automação -Pleno/Sênior**- são perfis que atuarão em conjunto com as equipes de desenvolvimento de sistemas, e serão responsáveis pela integração entre equipes de desenvolvimento de software, operações e segurança, afim de dirimir possíveis falhas de comunicação. Em tese, eles participarão de todo o ciclo de vida dos softwares desenvolvidos na DTI e é mais uma necessidade requerida pela CGSII.

2.23. QUANTO AOS TIPOS/FORMA DE ATENDIMENTO E SUPORTE AO USUÁRIO

2.23.1. Os atendimentos são do tipo remoto e presencial conforme detalhamento a seguir:

2.23.1.1. **Serviços de Suporte Técnico e Atendimento de 1º nível (Remoto)** - O serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível será o ponto único de contato dos usuários que utilizam os recursos de TIC da CONTRATANTE, para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados.

2.23.1.2. O Serviço de Central de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível deverá fazer o acompanhamento dos chamados repassados para outras equipes (atendimento de 2º e 3º Níveis, equipe da CONTRATANTE ou fornecedores externos), com controle dos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços.

2.23.1.3. O N1 deve monitorar todos os chamados recepcionados e registrados pela central de Atendimento e Suporte Técnico, mesmo que tais chamados sejam direcionados para diferentes equipes N3 executoras. É obrigação do N1 monitorar o chamado e fazer um registro no chamado informando a causa do chamado está sem interação por mais de 36 (trinta e seis) horas.

2.23.1.4. A equipe de Atendimento de 1º Nível será responsável por prestar os serviços conforme as atividades básicas listadas a seguir, dentre outras inerentes ao perfil profissional:

- a) Atender aos chamados com saudação padronizada a ser definida pela CONTRATANTE;
- b) Prestar suporte remoto de 1º (primeiro) nível aos usuários de TIC, com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as requisições de serviço e incidentes para os quais houver solução imediata disponível e dentro dos prazos determinados neste Termo de Referência;
- c) Atuar como ponto único de contato entre o usuário e demais equipes especializadas da CONTRATANTE;
- d) Registrar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições / incidentes), direcionados à área de TIC da CONTRATANTE, solucionando os de sua competência, com auxílio de consultas à base de conhecimento;
- e) Monitorar e acompanhar a situação de todos os chamados registrados, mantendo os usuários informados periodicamente sobre o estado e andamento dos seus chamados;
- f) Finalizar os chamados resolvidos neste nível e nos demais níveis, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento;
- g) Escalar e encaminhar para o serviço de suporte de 2º Nível, ou demais equipes da CONTRATANTE, os incidentes ou requisições de serviço não solucionados;
- h) Repassar para o Administrador da Base de Conhecimentos procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos concluídos e que não constam na base de conhecimento, para análise daquele técnico sobre a pertinência da inclusão, sua adaptação e atualização;
- i) Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outra equipe;
- j) Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TIC;
- k) Registrar no Sistema de Gestão de Chamados todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas;
- l) Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;
- m) Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos especificamente para a CONTRATANTE), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da CONTRATANTE e seu uso;
- n) Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos;
- o) Dar o retorno aos usuários quando as solicitações não forem passíveis de solução no prazo estabelecido;
- p) Acompanhar a situação de todos os incidentes e requisições de serviços, desde o seu registro até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna ou externa;
- q) Identificar e reportar imediatamente ao Supervisor da Central de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico da CONTRATANTE ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada;
- r) Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do mesmo, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional e suítes de automação de escritório, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com instruções ou manuais fornecidos pela CONTRATANTE;

s) Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TIC disponibilizados pela CONTRATANTE;

t) Executar pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços de TIC, conforme orientações da CONTRATANTE;

u) Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

2.23.1.5. **Serviços de Suporte Técnico e Atendimento de 2º nível (Remoto e Presencial)-** O serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível atuará na resolução de incidentes e requisições de serviços escalados pelo Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade e aqueles que envolvem usuários especiais.

2.23.1.6. A equipe alocada neste serviço buscará prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, eliminar incidentes recorrentes correlacionando-os e identificando a causa raiz e sua solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos.

2.23.1.7. O atendimento de 2º Nível poderá ser realizado de forma remota (por meio de ferramenta de acesso remoto), ou presencial.

2.23.1.8. O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível será responsável por prestar as seguintes atividades básicas:

a) Prestar suporte remoto e/ou presencial, de segundo nível, aos usuários de TIC da CONTRATANTE, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pelo Serviço de Atendimento e suporte Técnico de 1º Nível, respeitando os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços acordados;

b) Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da CONTRATANTE e seu uso;

c) Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação de contas de usuário, inclusão/exclusão de contas de usuários em grupos, reset de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TIC da CONTRATANTE;

d) Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nas estações de trabalho dos servidores da CONTRATANTE;

e) Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação;

f) Contatar as equipes internas da área de TIC da CONTRATANTE para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário;

g) Contatar outras equipes ou prestadores de serviço da CONTRATANTE que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário;

h) Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TIC da CONTRATANTE;

i) Correlacionar incidentes a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;

j) Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas à Central de Serviços para as equipes internas da CONTRATANTE;

k) Escalar os chamados não resolvidos neste nível para o 3º (terceiro) nível de suporte ou fornecedores de serviços e produtos de TIC contratados pela CONTRATANTE, quando for o caso;

l) Esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e aparelhos de TIC em geral;

m) Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TIC em geral;

n) Orientar os usuários quanto aos produtos e serviços de TIC fornecidos pela CONTRATANTE;

o) Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização específica dos mesmos, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;

p) Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de 1º (primeiro) nível, quando necessário; e

q) Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

2.23.1.9. **Serviço de Suporte Técnico e atendimento a Eventos 2º nível (Presencial)-** O serviço de Atendimento e Suporte Técnico a Eventos de 2º Nível atuará na resolução de incidentes e requisições de TIC voltadas aos Eventos realizados pela CONTRATANTE em suas instalações.

2.23.1.10. A equipe alocada neste serviço buscará solucionar as requisições de TIC provenientes dos participantes de Eventos providos pela CONTRATANTE.

2.23.1.11. O atendimento de 2º Nível a Eventos deverá ser realizado de forma presencial.

2.23.1.12. O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico a Eventos de 2º Nível será responsável por prestar as seguintes atividades básicas:

a) Preparar salas de reuniões com recursos de TIC apropriados conforme requisição do usuário demandante;

b) Operar e configurar recursos de web-conferência durante a realização de Eventos;

c) Esclarecer dúvidas e orientar usuários e consultores externos a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da CONTRATANTE e seu uso;

d) Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação de contas de usuário e consultores externos, inclusão/exclusão de contas e perfis de usuários e consultores externos em grupos, reset de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TIC da CONTRATANTE;

e) Contatar as equipes internas da área de TIC da CONTRATANTE para auxílio no diagnóstico ou solução de incidentes ou requisições de usuário e consultores externos, se necessário;

f) Prestar suporte técnico presencial aos Eventos realizados no ambiente da CONTRATANTE;

g) Esclarecer dúvidas de usuários e consultores externos quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e aparelhos de TIC em geral;

h) Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TIC em geral;

i) Apoiar e orientar tecnicamente o Supervisor da Central de Atendimento de Suporte e Serviços de TIC as questões relacionadas aos Eventos;

j) Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

2.23.1.13. **Gerente de Suporte e Serviços de TIC (Presencial)-** O Serviço de Supervisão consiste em coordenar e acompanhar a operação de toda a Central de Suporte e Serviços em todos os seus níveis, propondo soluções para a melhoria dos serviços da mesma.

2.23.1.14. Este serviço será executado por profissional da CONTRATADA denominado Gerente de Suporte e Serviços de TIC.

2.23.1.15. O Serviço de Gerente de Suporte e Serviços de TIC será responsável por prestar as seguintes atividades básicas:

a) Acompanhamento e orientação da execução dos serviços técnicos de todas as equipes de Suporte da CONTRATADA alocadas na CONTRATANTE;

b) Elaboração de relatórios gerenciais e estatísticos da execução dos serviços de Suporte Técnico;

c) Fornecimento de sugestões e auxílio na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação da CONTRATANTE, de scripts de Atendimento e Suporte e da Base de Conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas;

· Definição de padrões e procedimentos de atendimento esperados dos profissionais que compõem as equipes de Suporte Técnico;

d) Avaliação da eficiência e desempenho dos técnicos de Suporte na resposta às solicitações dos usuários, através do monitoramento das atividades, utilizando métricas pertinentes (por exemplo: taxas de abandono, número de chamadas recebidas por atendente, etc.);

e) Acompanhamento sistemático do desenvolvimento das ações de atendimento, por meio da medição do seu andamento e registro regular dessas observações, com vistas a produção de informações estratégicas para a gestão do processo de trabalho;

- f) Implantação e manutenção da escala de trabalho dos profissionais da CONTRATADA envolvidos na prestação dos serviços de suporte técnico;
- g) Definição, em conjunto com a equipe de TIC da CONTRATANTE, de conteúdo das pesquisas de satisfação voltadas aos usuários;
- h) Acompanhamento do cumprimento dos Indicadores dos Níveis Mínimos de Serviços estabelecidos;
- i) Elaboração e proposição dos planos de execução dos serviços e organização da alocação de profissionais;
- j) Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;
- k) Orientação da atuação das equipes técnicas em situações críticas de trabalho;
- l) Execução de outros serviços correlatos a Gerência de Suporte Técnico e Serviços de TIC.

2.23.1.16. **Serviço de Gestão da Base de Conhecimento-** Todos os atendimentos realizados pelas equipes da futura CONTRATADA que não possuam suas soluções documentadas, devem ser documentados para fins de atualização da Base de Conhecimento. Quando necessário, a equipe técnica da CONTRATANTE poderá ser acionada para oferecer subsídios à atividade de manutenção da Base de Conhecimento.

2.23.1.17. O administrador da Base de Conhecimento deve certificar-se da qualidade dos textos para que sejam compreensíveis, organizados, legíveis e tenham vocabulário compatível com o nível dos usuários. Deverá também aferir a atualidade dos documentos, monitorando a existência de textos obsoletos – isso impede, por exemplo, que os técnicos apliquem soluções erradas em versões diferentes de produtos.

2.23.1.18. Etapas subsequentes serão necessárias, como: alimentar documentos, revisá-los e homologá-los, incrementando gradativamente a profundidade e complexidade da Base de Conhecimentos, fazendo com que esteja sempre atualizada.

2.23.1.19. O serviço de Gestão da base de Conhecimento será responsável por prestar as seguintes atividades básicas:

- a) Criar e manter a base de conhecimento, roteiros de atendimento (scripts) e procedimentos necessários para alcançar os níveis de serviço contratados;
- b) Participar da definição de padrões para as soluções;
- c) Validar junto com a CONTRATANTE a padronização de formato e conteúdo das soluções;
- d) Manter integridade da informação (links em funcionamento, arquivos anexados que estejam válidos, impedir duplicidade e contradições, etc.);
- e) Zelar pela disponibilidade do sistema de Base de Conhecimento;
- f) Organizar as novas documentações;
- g) Manter a confidencialidade e permissões de acesso aos documentos;
- h) Apresentar periodicamente informações e estatísticas de manutenção e uso da Base de Conhecimento;
- i) Elaborar, atualizar e manter seção de autoatendimento com conteúdo em formato web a ser publicado em local a ser definido pela CONTRATANTE para acesso dos usuários. O conteúdo deverá descrever, em linguagem acessível, procedimentos para tarefas simples, os quais o próprio usuário poderá executar, com o fornecimento de respostas para dúvidas frequentes (FAQ), scripts auto executáveis padronizados e outras formas de autoatendimento, incluindo mecanismo de pesquisa textual e estrutura de fácil navegação;
- j) Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários e à gestão da base de conhecimento.

2.24. OPERAÇÃO, SUSTENTAÇÃO E MONITORAMENTO DA INFRAESTRUTURA DE TIC

2.24.1. **Operação e Monitoramento da Infraestrutura de TIC (presencial)-** A partir de consoles de gerência, efetua operações de monitoramento e controle de serviços e aplicações, servidores, storage, componentes de rede, aplicações, bancos de dados e demais Itens de Configuração da TIC.

2.24.2. É a equipe responsável por:

- a) Monitoramento de eventos, detecção de incidentes, execução de rotinas operacionais e relato do status ou performance dos componentes tecnológicos da Infraestrutura de TIC;
- b) Gerenciamento de console, manipulação de eventos, agendamento de rotinas, acompanhamento e realização dos procedimentos necessários ao backup e restore, ficando responsável pelo acompanhamento da demanda, prestando as informações de situação do atendimento e notificando os usuários ou solicitantes quanto ao andamento da resolução dos incidentes ou requisições de serviços;
- c) Monitoração de toda a Infraestrutura física de TIC, incluindo sala cofre, sistemas de refrigeração de ar dos ambientes centrais da rede corporativa, sistemas de sinalização e alerta, sistema de controle de acesso físico, cabeamento, entre outros;
- d) Manutenção da Infraestrutura física de TIC através de ações corretivas e preventivas além de acionar outras contratadas da CONTRATANTE para solucionarem os problemas que são da sua competência.
- e) Gerenciamento e suporte às redes de comunicação de dados da CAPES, como a rede local de seu edifício sede, a rede sem fio existente no edifício sede e, também, às interconexões de redes (CAPES – INFOVIA; CAPES – ANEL EDUCACIONAL; CAPES – INEP (Site Redundante), dentre outras que sejam implementadas;
- f) Gerenciamento e Suporte à Internet/Web: monitoramento e gerenciamento da disponibilidade, performance, balanceamento de carga e segurança de acesso aos websites;

2.24.3. **Sustentação da Infraestrutura de TIC(remoto/presencial quando necessário)-** é a equipe responsável por administrar todos os recursos de TIC relacionados aos serviços de diretório, sistemas operacionais, virtualização, armazenamento e backup, aplicações e camadas de redes e segurança, banco de dados da CAPES para que os mesmos estejam sempre disponíveis e em condições apropriadas, deverão estar presentes sempre que for necessário visando reestabelecer algum serviço crítico ou quando convocados para reuniões. Atuam também no gerenciamento e suporte dos recursos vinculados aos serviços de mensageria e colaboração da CAPES, mantendo-os disponíveis e plenamente operacionais;

2.24.4. As principais atribuições são:

- a) Gerenciamento e suporte aos servidores de rede: instalação, manutenção e suporte à servidores de rede, no que diz respeito aos aspectos relacionados à Sistemas Operacionais, licenciamento, suporte à incidentes de 3º nível, sistemas de segurança, gerência de servidores virtuais, análise de capacidade e performance;
- b) Gerenciamento e suporte, armazenamento e arquivamento: gerenciamento de todos os componentes de Infraestrutura e políticas relacionadas ao armazenamento de dados, envolvendo temporalidade, formato e permissões de acesso, em ambientes NAS;
- c) Gerenciamento e suporte ao middleware: arquitetura, suporte, instalação, monitoramento e gerenciamento de softwares de middleware, responsáveis pela conexão e integração dos componentes de software de sistemas ou aplicações distintas ou distribuídas;
- d) Gerenciamento e suporte aos serviços de mensageria (e-mail) e colaboração: instalação, manutenção e suporte aos serviços de mensageria da Fundação, gerenciando os recursos envolvidos com o funcionamento do serviço e sua proteção contra malwares e spams;
- e) Gerenciamento e suporte aos serviços de diretório: instalação, suporte e manutenção aos Serviços de Diretório, responsáveis por gerenciar os acessos dos usuários aos recursos disponíveis na rede aos usuários, garantindo a detecção e a prevenção da tentativa de acessos não autorizados;
- f) Gerenciamento e suporte à segurança da Infraestrutura de TIC: aplicação de padrões e procedimentos na execução das políticas de segurança da informação;
- g) Serviços de Administração, instalação, projeto, criação, suporte, tuning, segurança, manutenção a bancos de dados e todos os fabricantes, versões e objetos que os compõe.

2.24.5. Serão empregados na execução dos serviços conceitos de DevOps e DevSecOps, práticas que vêm sendo implantadas gradativamente no ambiente de infraestrutura de TIC da Fundação, compreendendo ou podendo vir a compreender:

- a) Controle de versão;
- b) Infraestrutura como Código (IaC);

- c) Integração contínua;
- d) Testes contínuos;
- e) Gerenciamento de configuração e deployment;
- f) Métodos de rollout;
- g) Monitoramento contínuo;
- h) Containerização;
- i) Orquestração; e
- j) Segurança integrada.

2.25. DETALHAMENTO DOS PERFIS DOS PROFISSIONAIS

2.25.1. Disponível por meio do Encarte II deste ETP.

2.26. PRAZO DE ATENDIMENTO / ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

2.26.1. Os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço (INMS) são parâmetros de qualidade objetivos e mensuráveis definidos a partir de aspectos relevantes aos serviços. São atribuídos indicadores para esses parâmetros de acordo com os resultados esperados com esta contratação, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis, aferidas sistematicamente e que deverão ser atendidos pela CONTRATADA.

2.26.2. Tais Indicadores, assim como seus prazos estão definidos no **Encarte I**, deste ETP.

2.27. HORÁRIOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.27.1. Os serviços deverão ser realizados presencialmente e/ou remotamente nas dependências da Fundação Capes com base na disponibilidade diária dos serviços do presente objeto. Os horários de prestação foram categorizados da seguinte forma:

- a) **ATENDIMENTO NORMAL ADMINISTRATIVO** : de segunda a sexta-feira, compreendido do início do expediente administrativo (7h) até o final do respectivo expediente (20h), sendo que o horário para prestação dos serviços de Suporte e Atendimento Técnico, deverá ser iniciado às 8hs da manhã e finalizado às 19hs;
- b) **ATENDIMENTOS EVENTUAIS**: pertencem à essa categoria os atendimentos, de caráter excepcional, realizados em regime de plantão ou em períodos específicos, dos serviços previstos nos níveis de atendimento 1, 2 e 3 previamente combinados e informados à CONTRATADA, em horários excepcionais, fora do horário normal administrativo;
- c) **ATENDIMENTOS PROGRAMADOS**: quando necessário, atualizações e manutenções em serviços e ativos de TIC deverão ser realizados em horários excepcionais como madrugadas, finais de semana e feriados, mediante prévio agendamento ou programação por parte dos responsáveis, a fim de não comprometer os serviços contratados;
- d) **ATENDIMENTOS CONTÍNUOS (24x7x365)**: enquadram-se atendimentos que envolvem os ativos críticos e serviços essenciais aos usuários; monitoramento de todo o ambiente operacional de TIC e seus ativos de software e hardware; backup; administração de bancos de dados; segurança da informação; tratamento e restabelecimento de serviços, especialmente os de severidade alta e ambiente de produção, entre outros, com eventual contato direto com o Preposto e/ou gerente técnico responsável da CONTRATADA, conforme o caso.

2.28. INSTALAÇÕES DA FUNDAÇÃO CAPES

2.28.1. A Fundação dispõe:

- I - Edifício sede localizado no Setor Bancário Norte (SBN), Quadra 2, Bloco L, Lote 06, CEP: 70.040-031 composto por 13 pavimentos dotado de ambiente específico com cerca de 14 salas de reuniões e 1(um) auditório com capacidade aproximada de 300 pessoas,
- II - Arquivo central com 3 (três) salas destinadas ao setor de patrimônio e almoxarifado no Edifício Brasília Rádio Center localizado na Asa Norte na quadra 702.
- III - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira- INEP (Site Backup, se necessário efetuar algum reparo ou intervenção local), Setor de Indústrias Gráficas - SIG Quadra 4 Lote 327- Brasília - DF CEP: 70610-908

2.29. CATÁLOGO DE SERVIÇOS TÉCNICOS

2.29.1. Os Serviços previstos estão definidos em um Catálogo de Serviços técnicos, **Encarte III** deste ETP. No Catálogo de Serviços Técnicos estão relacionadas as atividades mapeadas ao longo dos últimos anos e que deverão ser mantidos e evoluídos pela Contratada.

2.29.2. O Catálogo de Serviços não é restritivo e poderá ser reestruturado durante a execução contratual.

2.29.3. Alterações ou atualizações no Catálogo de Serviços serão realizadas a partir de Tarefas novas acrescentadas ou pela necessidade de evoluções em suas definições. A CONTRATANTE e a CONTRATADA validarão em conjunto as mudanças, sendo que sempre caberá a CONTRATANTE a aprovação final do Catálogo de Serviços adotado na prestação dos serviços.

3. ANÁLISE DE SOLUÇÕES

3.1. A análise comparativa de soluções, nos termos do inc. II do art. 11 da IN-01/2019/SGD, visa a elencar as alternativas de atendimento à demanda considerando, além do aspecto econômico, os aspectos qualitativos em termos de benefícios para o alcance dos objetivos da contratação.

3.2. Pela análise, consideramos que há existem diversos formatos de soluções para atendimento da necessidade em estudo. Porém, cabe destacar que o objeto envolve especificamente a contratação de serviços especializados de Tecnologia da Informação – procedimento normatizado pela Instrução Normativa SGD/ME nº 01, de 04 de abril de 2019 .

3.3. Por outro lado, há também inúmeras recomendações do egrégio Tribunal de Contas da União que devem ser consideradas na análise e seleção de alternativas. Algumas dessas recomendações foram consolidadas na [Súmula nº 269](#) que estabelece que, nas contratações para a prestação de serviços de Tecnologia da Informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos.

3.4. No caso do objeto dessa contratação, o órgão central do SISP publicou a [Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021](#), recentemente alterada e atualizada pela [PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023](#), que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

3.5. Neste caso, a equipe de planejamento fica incumbida a seguir o referido modelo de contratação. De toda forma, a equipe de planejamento da contratação realizou pesquisas na tentativa de conhecer sobre outros possíveis modelos de contratação disponíveis no mercado, sendo elas:

ÓRGÃO	UASG	PREGÃO ELETRÔNICO	OBJETO DA CONTRATAÇÃO
Ministério do Meio Ambiente	440001	02/2022	contratação de serviços de tecnologia da informação e comunicação para a sustentação, melhoria contínua de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC do Ministério do Meio Ambiente, sob o modelo de remuneração mensal por categoria de serviço com Nível Mínimo de Serviços (NMS) e sem dedicação exclusiva de mão de obra, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.
Ministério das Relações Exteriores	240010	04/2022	Contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de serviços técnicos especializados de suporte e operação de infraestrutura de TIC ao ambiente do Ministério das Relações Exteriores conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.
Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações	240123	03/2022	Contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, com atendimento de 1º, 2º e 3º níveis no modelo de um Service Desk (Central de Serviços), visando a disponibilidade dos recursos e serviços de TIC no âmbito do Laboratório Nacional de Computação Científica - LNCC, a serem executados conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento	130005	19/2022	Contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação do Mapa, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.
Ministério do Turismo	540004	06/2022	Contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.
Funai- Fundação Nacional do Índio	194035	07/2022	Contratação de serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário e de operação de infraestrutura de TIC, tem como escopo na prestação de serviços: no desenvolvimento, o planejamento, implantação, operação e gestão dos serviços de atendimento e suporte técnico (remoto e presencial), abrangendo a execução de rotinas e demandas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, sustentação, diagnóstico e atendimento de solicitações e de projetos de evolução do ambiente de infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial por meio da Central de Atendimento aos Usuários Service Desk (Nível I), Suporte Técnico (Nível II), Serviço de Suporte a Infraestrutura de TIC (Nível III), baseado em Níveis Mínimos de Serviços (NMS), a usuários de soluções de tecnologia da informação da FUNAI de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.
Cade- Conselho Administrativo de Defesa Econômica	303001	07/2022	contratação de serviços técnicos especializados de serviços de operação de infraestrutura e atendimento à usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, para atendimento das demandas do Conselho Administrativo de Defesa Econômica – Cade, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.
Agência Nacional de Transportes Terrestres	393001	04/2022	Contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação da ANTT, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.
Agência Espacial Brasileira	203001	07/2022	Contratação de serviços de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC desta Agência, e apoio à gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.
Polícia Federal- RO	2138	04/2022	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), sem dedicação de mão de obra exclusiva, com atendimento aos usuários de TIC, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, baseado em modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.
Polícia Federal- Amapá	200234	01/2022	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), sem dedicação de mão de obra exclusiva, com atendimento aos usuários de TIC, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC pelo período de 12 (doze) meses, baseado em modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, conforme as condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.
Ministério da Infraestrutura	390096	13/2022	Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC do Ministério da Infraestrutura, sob o modelo de remuneração mensal, mediante emissão de Ordem de Serviço, de acordo com Níveis Mínimo de Serviços (NMS) e sem dedicação exclusiva de mão de obra.
Ministério do Trabalho e Previdência (MTP)	400045	01/2023	Prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação do Ministério do Trabalho e Previdência (MTP), realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos.

Tabela 6: Contratações analisadas

3.6. Identificação das soluções

3.6.1. O presente estudo identificou por meio da base histórica das contratações dos serviços envolvidos ao longo do tempo, algumas soluções para a prestação de serviços especializados de infraestrutura e suporte a usuários de soluções de Tecnologia da Informação (TI), quatro possíveis alternativas para a contratação desse tipo de serviço, conforme pode ser observado no quadro abaixo:

ID	SOLUÇÃO	DESCRIÇÃO DA ALTERNATIVA/CENÁRIO
1	Valor Fixo Mensal	Foco na qualidade global dos serviços prestados, mediante indicadores de níveis de serviço e qualidade previamente estabelecidos.
2	UST- unidade de serviço e tempo	A remuneração é baseada em entregáveis com base em um catálogo de serviços.
3	USI- unidade de Serviços de Infraestrutura	O Contratante identifica e classifica os itens de configuração do ambiente de TIC e paga pela disponibilidade dos serviços.
4	Posto de Trabalho	Alocação exclusiva de mão de obra ou pagamento por perfil profissional alocado.

Tabela 7: modelos de contratações praticadas e conhecidas de mercado

3.6.2. Cabe destacar, com o surgimento da [Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021](#) que entrou em vigor em 1º de junho de 2021, e consequentemente alterada e atualizada pela [PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023](#), o modelo da contratação do presente planejamento, deve estar aderente ao da referida Portaria, como também, nas contratações analisadas na tabela do item 3.5 do ETP, não foi encontrado outro modelo praticado na Administração Pública, justamente devido ao tempo/período de vigência da Portaria nº 6.432 e o tempo presente do planejamento em curso.

3.6.3. Ainda sim, a equipe de planejamento da contratação, decidiu observar os modelos de contratação históricos e realizar de forma criteriosa uma análise de viabilidade com base no seguinte item 1.4 da Portaria nº 1.070:

1.4. De forma excepcional, admite-se a utilização de outros modelos para a contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, desde que solicitado via ofício e obtida a autorização prévia da SGD. Deve-se observar as seguintes orientações:

- avaliar a viabilidade de utilização de modelos já adotados na Administração, pois aumenta o nível de padronização nas contratações no âmbito do SISP;
- não utilizar métrica de remuneração cuja medição não seja passível de verificação, nos termos da Súmula TCU 269;
- avaliar a economicidade dos preços estimados e contratados, realizando a análise crítica da composição de preços unitários e do custo total estimado da contratação; e
- abster-se de criar unidades de medida de forma unilateral, sem a avaliação técnica, econômica e de padronização.

3.7. Análise Comparativa de Soluções

3.7.1. Para o atendimento da demanda em estudo foram identificadas as alternativas levantadas no Item anterior, abaixo segue análise qualitativa e técnica.

3.7.2. **SOLUÇÃO 1: VALOR FIXO MENSAL**- Modelo de contratação em que a CONTRATADA fica responsável pela gestão dos profissionais e suas entregas, adequando seu quadro de profissionais de acordo com as necessidades para cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços definidos.

3.7.2.1. É um modelo com pagamento vinculado ao cumprimento dos NMS (níveis mínimos de serviços) definidos com aplicação redutores no faturamento, por meio de glosas, pelo não cumprimento dos NMS.

3.7.2.2. Este modelo proporciona baixo impacto, propondo economicidade e maior qualidade de serviço quando se trata de transição do modelo de posto de serviços. Para tanto, há necessidade das seguintes informações para estimativa de custos:

- Levantamento do quantitativo médio de atendimentos;
- Levantamento do parque computacional;
- Definição dos níveis mínimos de serviço;
- Definição dos critérios de qualidade.

3.7.3. Vantagens:

- Maior qualidade e produtividade dos serviços prestados, tendo em vista o interesse da Contratada em atingir os Níveis Mínimos de Serviços para evitar prejuízos decorrentes da aplicação de glosas contratuais;
- Pagamento proporcional aos Níveis de Serviço atingidos;
- Desenho da equipe a cargo da CONTRATADA com base em expertise de mercado;
- Promove a melhoria dos níveis de serviço, quanto melhor for a prestação dos serviços menor será o prejuízo decorrentes da aplicação de glosas por

não atingimento dos Níveis Mínimos de Serviço;

V - Promove a elevação dos níveis de qualificação dos profissionais;

VI - Mensuração feita com base no acordo de nível de serviço, critérios de aceitação dos serviços, indicadores de produtividade e de qualidade e controle das demandas de serviços executados por terceiros;

VII - Razoável tolerância a mudanças na infraestrutura;

VIII - A Contratada tem grande interesse na melhoria dos processos de atendimento, buscado maior eficiência na prestação dos serviços, visto que quanto maior a ineficiência maior as glosas e consequente prejuízo financeiro;

IX - Facilidade na gestão e fiscalização do contrato;

3.7.4. Desvantagens:

I - Mudança de cultura e paradigma, se comparado aos modelos por entregáveis e por postos de serviço;

II - Erros de dimensionamento quando há poucas informações de base histórica;

III - Forte vinculação ao histórico de volumes médios de demandas;

IV - Apresenta forte rigidez orçamentária, com risco elevado ao equilíbrio da relação contratual, uma vez que o preço dos serviços mensais é previamente definido, independentemente da quantidade de serviços efetivamente executados;

3.7.5. **SOLUÇÃO 2: UST- Unidade de Serviço e Tempo-** Modelo de contratação em que a CONTRATADA fica responsável pela gerência dos profissionais e suas respectivas entregas, adequando seu quadro de profissionais de acordo com a necessidades, para cumprimento das demandas solicitados pelo CONTRATANTE.

3.7.5.1. Neste modelo, as demandas são encaminhadas por meio de Ordens de Serviço periódicas, na quantidade estimada de USTs para o período, bem como, com base nas atividades de TIC a serem executadas, nos resultados esperados, nos padrões de qualidade exigidos, nos procedimentos e nas qualificações definidos para execução, em conformidade com o modelo de execução, cabendo à CONTRATADA cumprir as atividades solicitadas, à medida em que são demandadas.

3.7.5.2. É um modelo com pagamento vinculado a cada atividade prevista no catálogo de serviços, de acordo com a matriz de complexidade e tempo necessário para a execução de cada.

3.7.5.3. Este modelo proporciona grande impacto, propondo economicidade e maior qualidade de serviço, quando se trata de transição do modelo de posto de serviços. Para tanto, há necessidade das seguintes informações para estimativa de custos:

a) Catálogo de serviços bem definido;

b) Quantificação prévia e confiável do volume de serviços;

c) Metodologia de avaliação de qualidade para pagamento.

3.7.6. Vantagens:

I - Maior qualidade e eficiência dos serviços prestados, se comparado ao modelo baseado em postos de serviço;

II - Pagamento proporcional aos serviços entregues ou consumidos;

III - Desenho da equipe a cargo da CONTRATADA com base em expertise de mercado;

3.7.7. Desvantagens:

I - Exigido nível de maturidade elevado do CONTRATANTE;

II - Nível de esforço na fiscalização técnica é elevado;

III - Necessidade de maior número de fiscais para avaliação e aprovação de cada ordem de serviço bem como para o adequado pagamento;

IV - Risco de pagamento por demandas estranhas ao objeto contratado;

V - Paradigma "lucro/incompetência", ou seja, quanto maior o caos, maior o volume de demandas e consequentemente maior será a remuneração da empresa;

VI - Estimar o custo de cada atividade não é tarefa simples;

VII - Demanda solução de mensuração que possibilite a verificação e contestação por parte do CONTRATANTE;

VIII - Baixa tolerância a mudanças;

IX - Alto risco de aumento do custo, considerando o nível inicial de maturidade de processos de gerenciamento de serviços de TIC e o ineditismo de sua adoção. Considerando que quanto maior for o número de acionamento da empresa, maior será seu faturamento, apresenta também conflito de interesses no contrato que precisa de mitigação;

X - Por ser fortemente vinculado ao ambiente tecnológico do órgão, eventuais alterações de significativa magnitude podem provocar grave desequilíbrio na relação contratual, com risco de inviabilizar novos projetos ou alterações de alto impacto na infraestrutura.

3.7.8. **SOLUÇÃO 3: USI - Unidade de Serviços de Infraestrutura-** Modelo de contratação em que a CONTRATADA fica responsável pela definição e gerência dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços e suas respectivas entregas, adequando seu quadro de profissionais de acordo com a necessidades, para cumprimento das demandas solicitados pelo CONTRATANTE.

3.7.8.1. Neste modelo, as demandas são encaminhadas por meio de Ordens de Serviço periódicas, na quantidade estimada de "USIs" para o período, bem como, com base nas atividades de TIC a serem executadas, nos resultados esperados, nos padrões de qualidade exigidos e nos procedimentos definidos para execução, em conformidade com o modelo de execução, cabendo à CONTRATADA cumprir as atividades solicitadas, à medida em que são demandadas.

3.7.8.2. É um modelo que busca a otimização e a racionalização dos serviços de TIC, as entregas são medidas em função do dimensionamento e da complexidade tecnológica do ambiente de infraestrutura a ser sustentado.

3.7.8.3. A Unidade de Serviços de Infraestrutura - USI é aplicável à toda gama dos serviços de TIC e é baseada nas características apresentadas pela infraestrutura de TIC. O cálculo da quantidade de USIs necessários à sustentação da infraestrutura é baseado em um subconjunto de Itens de Configuração, considerados como representativos de todo o universo da infraestrutura e para cada grupo de IC's há a valoração das seguintes características:

a) Quantidade de Objetos do Grupo de IC's na Infraestrutura: Indica a quantidade de objetos, pertencentes à cada um dos grupos de itens de configuração selecionados. A quantidade de objetos apresenta uma relação diretamente proporcional ao esforço necessário para a sustentação da infraestrutura: quanto maior a quantidade de objetos, maior o esforço;

b) Diversidade Tecnológica: Representa a diversidade de tecnologias concorrentes presentes em cada um dos grupos de IC's selecionados. De forma análoga ao número de objetos de cada grupo de itens, a diversidade tecnológica também apresenta relação diretamente proporcional ao esforço necessário para a sustentação da infraestrutura, na medida em que habilidades, conhecimentos e procedimentos adicionais são exigidos por cada fabricante, linha ou solução de produtos pertencentes a um mesmo grupo de IC's;

c) Relevância para a Infraestrutura: Baseia-se na importância de cada grupo de IC's para a disponibilidade da infraestrutura de TIC e respectivos serviços;

d) Quantidade de USI's Estimada para Consumo Unitário: Representa a quantidade média de USI's necessária à sustentação mensal de uma unidade de cada grupo de itens de configuração.

3.7.9. Vantagens:

I - Maior qualidade e eficiência dos serviços prestados, se comparado ao modelo baseado em postos de serviço;

II - Pagamento proporcional ao tamanho da infraestrutura de TIC sustentada;

III - Proporciona maior controle das atividades e serviços prestados;

IV - Ônus da gestão de pessoas é da CONTRATADA;

- V - Facilidade de custeamento e orçamentação;
- VI - Mensuração feita com base no acordo de nível de serviço, indicadores de produtividade e de qualidade.

3.7.10. **Desvantagens:**

- I - Necessidade de manter o inventário de Infraestrutura atualizado e bem definido;
- II - Demanda solução de mensuração que possibilite a verificação e contestação por parte do CONTRATANTE;
- III - Exigido nível de maturidade um pouco mais elevado que o modelo de Valor Fixo Mensal;
- IV - Mudança de cultura e paradigma, se comparado aos modelos por Valor Fixo Mensal e por postos de serviço;
- V - **Risco de dimensionamento inadequado da equipe, por parte da empresa contratada;**
- VI - Os requisitos da equipe que irá sustentar o ambiente de Infraestrutura não é definido pela CONTRATANTE, o que pode gerar instabilidades e incertezas em momentos de crises;
- VII - Por ser fortemente vinculado ao ambiente tecnológico do órgão, eventuais alterações de significativa magnitude podem provocar grave desequilíbrio na relação contratual, com risco de inviabilizar novos projetos ou alterações de alto impacto na infraestrutura.

3.7.10.1. A adoção de contratação dos serviços, com remuneração baseada na quantidade de Itens de Configuração da Infraestrutura de TIC, Solução 3: Unidade de Serviço de Infraestrutura, apresenta-se como uma alternativa de mercado, para tanto é necessário que sejam fornecidas informações precisas e confiáveis sobre os itens de configuração e tecnologias que compõem o ambiente computacional do contratante, assim como o histórico de consumo anterior e todos os serviços que deverão ser sustentados.

3.7.10.2. Neste modelo, a Contratada é remunerada efetivamente pela quantidade de Itens de configuração sustentados, além disso o pagamento é vinculado ao cumprimento dos NMS definidos com aplicação de redutores no faturamento, por meio de glosas, pelo não cumprimento dos NMS, além disso o modelo estabelece padrões de qualidade e indicadores de fácil mensuração com vistas ao ganho de qualidade e produtividade dos serviços.

3.7.10.3. **SOLUÇÃO 4: Postos de Trabalho-** Modelo de contratação em que o CONTRATANTE fica responsável pela gerência dos profissionais e suas entregas, definindo os quantitativos de profissionais necessários na execução dos serviços, solicitando novos postos, de acordo com a necessidade, e remunerando de acordo com o quantitativo de postos.

3.7.11. **Vantagens:**

- I - O contratante define o quantitativo de profissionais necessários conforme sua necessidade;
- II - Gestão dos postos centralizada pelo cliente;
- III - Fiscalização técnica simplificada;
- IV - Pagamento simplificado.

3.7.12. **Desvantagens:**

- I - Baixa produtividade e eficiência;
- II - Risco de pagamento por postos para execução de atividades estranhas ao objeto contratado;
- III - Paradigma “lucro/incompetência”, ou seja, quanto menor o nível de produtividade, maior será a quantidade de profissionais necessários e consequentemente maior será a remuneração da empresa;
- IV - Modelo de Contratação vedado pela Instrução Normativa N° 01 de abril de 2019 da SGD, salvo mediante justificativa e sempre vinculada à entrega de produtos de acordo com prazos e qualidade previamente definidos.

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se Aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Solução 1	X		
	Solução 2		X	
	Solução 3		X	
	Solução 4		X	
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X
	Solução 4			X
A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X
	Solução 4			X
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X
	Solução 4			X
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X
	Solução 4			X
	Solução 1			X

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se Aplica
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	Solução 2			X
	Solução 3			X
	Solução 4			X

4. REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS

4.1. **Solução 2- UST- Unidade de Serviço e Tempo-** verificou-se um número mínimo de existência de contratos administrativos que se baseiam em pagamento por entregáveis (UST, HST) onde para cada atividade existente no catálogo de serviços é atribuído um valor em unidade de serviços.

4.2. Este modelo exige um elevado nível de maturidade do CONTRATANTE e uma elevada carga de trabalho para a gestão e fiscalização do CONTRATO, uma vez que para o sucesso da execução, é necessária a existência de um catálogo de serviço fixo, base histórica que reflita a realidade do atendimento da área de TIC e uma equipe capaz de fiscalizar a prestação dos serviços de forma consistente, pois demanda a análise e verificação do atendimento, prazo de execução, entregáveis e o custo efetivo para cada uma das micro atividades existentes no catálogo, na quantidade de vezes em que elas ocorreram.

4.3. Para instituições que não possuem corpo técnico suficiente para validar todas as atividades entregues, observando a execução, o quantitativo, a qualidade e o tempo em conformidade com os requisitos definidos no instrumento convocatório, este modelo pode trazer dificuldade na gestão e fiscalização, considerando ainda que Catálogos de Serviços de Infraestrutura sofrem alterações constantes, em virtude das evoluções e da especificidade de determinados serviços, que pode envolver, inclusive, a necessidade de criação de novos serviços.

4.4. Cumprir registrar que, em relação ao seu corpo técnico, a CGSII atualmente possui apenas 04 (quatro) servidores que, dentre outras atividades técnicas e de gestão em TIC, desempenham o papel de gestor e fiscais de contratos, o que demonstra a precariedade de recursos para o atendimento de todas as demandas da Coordenação, tendo em vista a excessiva quantidade de contratos sob responsabilidade de cada servidor simultaneamente.

4.5. Isto porque a Instrução Normativa nº 1/2019, impõe a designação de no mínimo 8 (oito) servidores para compor uma equipe de fiscalização: gestor, fiscal requisitante, fiscal técnico e fiscal administrativo, e seus respectivos substitutos, ou seja, no mínimo 8 (oito) servidores por contrato. Soma-se a isso o fato de que os referidos papéis são apenas uma das várias responsabilidades dos servidores, que acumulam outras atividades na sua rotina diária, inclusive a de planejamento de novas contratações.

4.5.0.1. Além disso, o egrégio Tribunal de Contas da União por meio da representação TC 014.760/2018-5, Acórdão Nº2037/2019 – TCU – Plenário, recomenda que a métrica UST seja evitada para a contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TIC e faz uma série de ressalvas quanto à utilização do modelo, senão vejamos:

“ 1. Processo TC-014.760/2018-5

[...]

ACORDAM os Ministros do Tribunal de Contas da União, reunidos em sessão do Plenário, ante as razões expostas pelo Relator, em:

9.1. recomendar à Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia que, em atenção às competências constantes do Decreto 9.745/2019, Anexo I, art. 132, que:

[...]

9.1.2. elabore, para as principais espécies de contratos de serviços de TIC em que se tem utilizado a métrica UST (Unidade de Serviços Técnicos) ou similares, catálogos de serviços de referência, contendo itens de serviço tipicamente demandados pelas organizações públicas, incluindo, no mínimo, seu peso em UST e a respectiva descrição.

9.1.3. avalie a conveniência e a oportunidade de normatizar e/ou orientar os órgãos e entidades sob sua supervisão a fim de que, na utilização de métricas como UST ou similares, sejam observados os seguintes pressupostos:

9.1.3.1. a utilização de métrica cuja medição não seja passível de verificação afronta o disposto na Súmula TCU 269 (Acórdão 916/2015-Plenário, item 9.1.6.8);

9.1.3.2. a métrica UST deve ser evitada para a contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI(Grifo nosso);

9.1.3.3. avaliar, durante o planejamento da contratação do serviço de TI, alternativas à métrica UST, bem como documentar as justificativas da escolha;

9.1.3.4. os serviços especificados no Catálogo de Serviços devem estar diretamente vinculados aos resultados esperados da contratação, não se permitindo o pagamento individualizado por serviços intermediários;

9.1.3.5. o Catálogo de Serviços, incluído o valor contratado de cada serviço, deve ser amplamente divulgado e estar acessível e disponível a seus usuários;

9.1.3.6. o Catálogo de Serviços deve conter apenas itens relacionados ao objeto da contratação;”

4.5.0.2. Diante do exposto, considerando as desvantagens do modelo e que o mesmo não atende às recomendações legais para a contratação de serviços de suporte contínuo de Infraestrutura de TIC, conclui-se que essa alternativa **não é uma opção viável** para o atendimento da presente demanda.

4.6. **Solução 3- USI- Unidade de Serviços de Infraestrutura-** O modelo prevê a contratação de uma empresa para prestação de serviços que terá sua remuneração podendo variar de acordo com a complexidade do ambiente computacional do cliente e atingimento de metas exigidas em contrato.

4.7. Apesar de ser um modelo flexível o suficiente para absorver alterações de grande magnitude que podem provocar um desequilíbrio na relação contratual e, ainda, prever a inclusão de novas tecnologias, novos produtos ou serviços, viabilizando o dimensionamento de novos projetos ou alterações de alto impacto na infraestrutura, traz a grande dificuldade em mensurar a remuneração e o esforço adequado para cada item de configuração do ambiente computacional do cliente.

4.8. Observa-se que uma possível falta de otimização contínua no ambiente pode acarretar em aumento do custo, ou seja, torna-se interessante para a contratada a ausência de melhoria contínua.

4.8.0.1. Dito isso, a métrica além de ser esporadicamente adotada pelos órgãos, é um modelo considerado **inviável** para atender às necessidades de negócio da Fundação Capes.

4.9. **Solução 4- Postos de trabalho-** O Tribunal de Contas da União (TCU) tem orientado por meio de jurisprudência no sentido de que contratações de serviços de TI remuneradas pela disponibilidade de mão de obra são conflitantes com o princípio da eficiência, entre outros preceitos legais, visto que estimulam o fornecedor a consumir mais horas remuneradas de trabalho do que seria necessário para alcançar o resultado contratado, o que é ineficiente e antieconômico. Esse problema foi denominado “paradoxo do lucro-incompetência”, descrito originariamente no Voto condutor do Acórdão 1.558/2003-TCUPlenário.

4.10. Por essa razão, o TCU tem orientado a APF a, sempre que possível, contratar serviços de TI remunerados com base apenas nos resultados apresentados, e não na disponibilidade dos trabalhadores terceirizados. Nesse sentido, destacam-se os Acórdãos 786/2006 e 2.471/2008, ambos do Plenário. Com a possibilidade de contratação dos serviços de monitoramento e sustentação da infraestrutura com base apenas nos resultados apresentados, a contratação de serviço baseado em posto de trabalho é inviável e considerado um modelo de contratação defasado.

4.10.0.1. A Súmula nº 269 do TCU estabelece que, nas contratações para a prestação de serviços de Tecnologia da Informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis mínimos de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos.

4.10.0.2. Uma vez que se busca uma prestação de serviços baseada em resultados, isto é, com base na mensuração dos serviços e seus resultados alcançados, logo a Solução 4 – Postos de Serviço, modelo de contratação com remuneração por mão de obra alocada, **não configura como uma escolha viável**, tendo em vista que a mesma, tal qual explicita o Acórdão Plenário nº 1.558/2003, firma o paradoxo do lucro-incompetência, já que a empresa contratada acaba sendo estimulada a ter postos ociosos, por ser remunerada por isso.

4.10.0.3. Além do exposto, a Instrução Normativa Nº 01, de abril de 2019 da Secretaria de Governo Digital – SGD, em seu Artigo 5º veda o presente modelo:

“Art. 5º É vedado:

[...]

VIII - adotar a métrica homem-hora ou equivalente para aferição de esforço, salvo mediante justificativa e sempre vinculada à entrega de produtos de acordo com prazos e qualidade previamente definidos;”

5. ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS (TCO)

5.1. A equipe de planejamento da contratação, entende que esta análise não se aplica, pois apenas 1 (uma) solução/modelo de contratação se mostrou viável não sendo possível realizar comparação com outra, conforme previsto no art. 11, inciso III da Instrução normativa nº 94, de 22 de dezembro de 2022. Além disso, com a publicação da Portaria SGD/ME nº 1.070, de 2023 que definiu o modelo geral para todos os órgãos do SISP o que inviabiliza a comparação de custos com outros modelos, já que praticamente, não se encontra outros modelos sendo praticados na APF.

5.2. Para o atendimento, visando a cobertura e contratação dos serviços extraordinários especializados de atendimento e suporte a usuários de TIC destinados a cobertura de eventos, a equipe de planejamento da contratação, utilizará da prerrogativa, conforme previsto na **Súmula TCU nº 269** que orienta:

“Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se

o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos."

5.3. Com isto, foram realizadas pesquisas de preços com vistas a compor o valor médio da hora técnica, para atendimento desta demanda. Trata-se de um item específico relacionado a particularidade da sazonalidade de grandes eventos conforme abordado neste ETP, para atender a grandes eventos nas dependências da Fundação, conforme abordado no item 2.6 deste ETP.

5.4. Cálculo dos Custos Totais de Propriedade

5.4.1. De acordo com a Seção 10.8 do Anexo I da Portaria SGD/ME nº 1.070, de 2023, que a determinação do quantitativo de perfis profissionais serve como insumo para obtenção do valor de referência da contratação, não se caracterizando o regime de dedicação exclusiva de mão de obra.

5.4.2. Para o item previsto para serviços extraordinários especializados de atendimento e suporte a usuários de TIC destinados a cobertura de eventos, será utilizado o perfil: Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Pleno.

5.4.3. A equipe de planejamento, pondera que não há como mensurar o item 3 de outra forma ou modelo de negócio, a Fundação não pode onerar a APF com alocação de perfis profissionais em tempo integral, sendo que a necessidade de atendimento para o item 3 é sazonal, sob demanda. Os valores coletados em pesquisa de mercado foram:

MAPA COMPARATIVO DE PREÇOS- CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO (ART. 6º IN Nº 73 DE 5 DE AGOSTO DE 2020)							
ID	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	MMA Contrato nº 01/2021 3º TA	TCU Contrato nº 51/2021 3º TA	Ministério do Desenvolvimento Regional- PE nº 01/2022	ANP Contrato nº 9.039/2022	Preço Médio	Mediana
1	Serviços Técnicos Extraordinários Especializados de Atendimento e Suporte a Usuários de TIC destinado a Eventos	R\$ 165,82	R\$ 130,48	R\$ 113,00	R\$ 250,00	R\$ 164,83	R\$ 148,15

5.4.4. Foram realizadas pesquisas em Órgãos da Administração Pública e no portal Painele de Preços nos dias 10 e 14 de agosto de 2023, com o intuito de verificar a existência de contratações que compreendessem as características similares ao projeto pretendido pela CAPES e suas devidas comprovações estão disponíveis nos documentos SEI nº 2037262 e 2037275.

5.4.5. A pesquisa de preços de mercado considerou a análise dos preços médios e medianos, sendo descartados dos cálculos aqueles excessivamente majorados em relação à média dos demais valores. Os valores foram analisados mediante aplicação dos critérios do art. 6º da IN nº73/2020, sendo selecionada a MEDIANA dos preços obtidos como critério para compor o valor estimado da contratação.

5.4.6. Assim sendo, a mediana demonstrou os valores centrais entre os maiores e os menores valores devido à diferença significativa dos valores obtidos.

5.4.7. A composição dos custos seguirá conforme orienta a [PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023](#) que apresenta os perfis profissionais para a contratação e os respectivos valores de referência salarial.

Item	Categoria	Qtd de Perfis por Categoria	CBO	Denominação do Perfil Profissional	Qtd.	Base Salarial Portaria	Custo Unitário/ Mensal	Total Máximo a ser pago pela Capes
1	Serviços Técnicos Especializados de Atendimento e Suporte a Usuários de TIC	10	1425-30	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1	R\$ 8.327,89	R\$ 8.327,89	R\$ 18.987,59
			3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Pleno	4	R\$ 2.022,12	R\$ 8.088,48	R\$ 18.441,73
			3132-20	Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Pleno	4	R\$ 1.944,94	R\$ 7.779,76	R\$ 17.737,85
			3132-20	Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Sênior	1	R\$ 2.328,98	R\$ 2.328,98	R\$ 5.310,07
2	Serviços Técnicos Especializados de Operação e monitoramento da Infraestrutura de TIC	24	1425-5, 1425-15	Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	1	R\$ 14.690,30	R\$ 14.690,30	R\$ 33.493,88
			2124-20	Analista de Suporte Computacional- Júnior	6	R\$ 3.498,50	R\$ 20.991,00	R\$ 47.859,48
			2124-20	Analista de Suporte Computacional- Sênior	1	R\$ 7.283,27	R\$ 7.283,27	R\$ 16.605,86
			2124-10, 2123-10	Analista de Redes e Comunicação de Dados- Pleno	1	R\$ 5.683,15	R\$ 5.683,15	R\$ 12.957,58
			2124-10, 2123-10	Analista de Redes e Comunicação de Dados- Sênior	1	R\$ 8.706,81	R\$ 8.706,81	R\$ 19.851,53
			2123-5	Administrador de Banco de Dados- Pleno	2	R\$ 6.700,63	R\$ 13.401,26	R\$ 30.554,87
			2123-5	Administrador de Banco de Dados- Sênior	2	R\$ 9.726,46	R\$ 19.452,92	R\$ 44.352,66
			2123-15	Administrador de Sistemas Operacionais- Pleno	2	R\$ 6.482,74	R\$ 12.965,48	R\$ 29.561,29
			2123-15	Administrador de Sistemas Operacionais- Sênior	4	R\$ 9.299,35	R\$ 37.197,40	R\$ 84.810,07
			2124-15, 2124-25	Analista de Sistemas de Automação- Pleno	1	R\$ 6.110,13	R\$ 6.110,13	R\$ 13.931,10
			2124-15, 2124-25	Analista de Sistemas de Automação- Sênior	2	R\$ 9.508,79	R\$ 19.017,58	R\$ 43.360,08
			2123-20	Administrador em Segurança da Informação- Sênior	1	R\$ 12.011,81	R\$ 12.011,81	R\$ 27.386,93
3	Serviços técnicos Extraordinários Especializados de Atendimento e Suporte a Usuários de TIC destinado a Eventos	-	3132-20	Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Pleno	4.280 hs	-	R\$ 148,15	R\$ 634.082,00
TOTAL DE PERFIS					34	Subtotal Mensal Itens 1 e 2		R\$ 465.202,58
						Subtotal Anual Itens 1 e 2		R\$ 5.582.430,84
						Total Anual Todos os Itens		R\$ 6.216.512,84

O Índice de 2,28 do Fator K, segue o estabelecido na [PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023](#).

5.4.8. Os valores da tabela acima referem-se às remunerações máximas aceitáveis, considerando a contratação de todos os itens. Esses valores foram compostos por meio da somatória da multiplicação entre a remuneração dos profissionais pelo Fator-K 2,28, conforme orientado na [PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023](#). O Fator K é o indicador de economicidade aplicado aos dispêndios com serviços terceirizados de natureza continuada, que corresponde à razão entre o custo total de um trabalhador (remuneração, encargos sociais, insumos, reserva técnica, despesas operacionais/administrativas, lucro e tributos) e sua própria remuneração.

5.4.9. Cabe reforçar, com relação ao item 3, trata-se de Serviços Técnicos Extraordinários Especializados de Atendimento e Suporte a Usuários de TIC destinado a eventos, que é solicitado **sob demanda**, existe a estimativa de consumo anual, mas não possuímos os quantitativos mensais exatos de consumo, por isso, o cálculo da tabela acima foi utilizado de forma total/anual.

5.5. Mapa Comparativo dos Cálculos Totais de Propriedade (TCO)

5.5.1. A tabela a seguir demonstra os custos do cenário viável, considerando a temporalidade máxima para contratação, conforme legislação vigente. Para fins do cálculo ao longo de 5 anos, foi utilizado o Índice de Custos de Tecnologia da Informação ICTI acumulado nos últimos 12 meses, fixado em 4,58%.
Fonte: <https://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/2023/07/indice-de-custo-da-tecnologia-da-informacao-icti-maio-de-2023/>.

Descrição da solução	Estimativa de TCO ao longo dos anos				Total
	24 meses	36 meses	48 meses	60 meses	
Solução Viável 1- Valor fixo mensal	R\$ 12.433.025,68	R\$ 13.002.458,26	R\$ 13.597.970,84	R\$ 14.220.757,91	R\$ 59.470.725,53

6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

6.1. Com base em todo o arcabouço analítico levantado neste Estudo Técnico, lições aprendidas por meio dos contratos anteriores, análise de modelos de contratações existentes na Administração Pública e visando implementar mais eficiência nos serviços prestados à sociedade, a equipe de planejamento da contratação ponderou todos os aspectos relacionados à escolha de modo a buscar o maior nível possível de segurança quanto à adequação do modelo selecionado às necessidades da Fundação. Tal postura reflete nada mais nada menos que a consciência dos atuais gestores em torno do nível de complexidade das atividades desenvolvidas pela área de TIC desta Fundação.

6.2. A solução escolhida como viável é apresentada como a **Solução 1- Valor fixo mensal**, que consiste na estimativa dos perfis técnicos e quantidades de profissionais baseada no levantamento e compreensão do ambiente, com modelo de remuneração por valor mensal do serviço, definido com base no principal item de custo para a Contratada (salário dos profissionais), com pagamento conforme o cumprimento das metas e indicadores presentes nos níveis de serviços a serem contratados.

6.2.0.1. A adoção de contratação dos serviços, remunerados em valor fixo mensal com base na mensuração dos serviços e dos resultados alcançados e verificados, Solução 1, apresenta-se como uma alternativa tecnicamente viável, para tanto é necessário que sejam fornecidas as informações sobre os itens de configuração e tecnologias que compõem o ambiente computacional do contratante, assim como o histórico de consumo anterior e todos os serviços que deverão ser sustentados.

6.2.0.2. Existe ainda, a previsão de serviços técnicos extraordinários, sob demanda, destinados a cobertura de eventos que acontecem nas dependências da Fundação Capes, esse item também visa subsidiar as atividades que antecedem a Avaliação Quadrienal e também, garantir o suporte e atendimento aos usuários de TIC que estarão nas dependências da Fundação Capes durante a realização do evento.

6.2.0.3. Neste modelo, além de atender às recomendações legais, estabelece padrões de qualidade e indicadores de fácil mensuração com vistas ao ganho na qualidade e na produtividade dos serviços, facilidade de custeamento e orçamentação e simplificação da gestão e fiscalização do contrato.

6.2.0.4. A escolha dessa solução, conforme examinado, tem também embasamento em comprovação normativa em aderência a [PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023](#) que estabelece o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal e o modelo de negócio atende às necessidades específicas da Fundação Capes, considerando que esse procedimento constitui exceção ao princípio constitucional da isonomia, bem como à regra que veda a restrição do caráter competitivo da licitação, prevista no art. 3º, § 1º, inciso I, da Lei n. 8.666/1993.

6.3. O objeto alvo do presente planejamento **não será parcelado**, uma vez que os serviços técnicos especializados em TIC que compõem o objeto formam um conjunto indissociável, composto pela interligação dos serviços que funcionam harmonicamente. As melhores práticas de gestão em TIC se baseiam na integração desses serviços, além da inter-relação entre si, de forma que assegurem o alinhamento e a coerência em termos de qualidade técnica, resultando assim, no perfeito atendimento dos princípios da celeridade, economicidade e eficiência.

6.4. Somente a execução de forma integrada dos serviços garante a disponibilidade, segurança e a preservação dos dados de execução, evitando transferência de responsabilidades, nos casos de eventuais problemas causados por serviços prestados por mais de uma empresa CONTRATADA.

6.5. O modelo definido pela Fundação possibilitará a continuidade da sua modernização tecnológica e funcional, permitindo o crescimento e a melhoria da qualidade dos atendimentos às demandas dos usuários finais no uso dos recursos computacionais e serviços de TIC da CAPES. Busca-se assim, manter a operacionalidade, os padrões técnicos e normativos estabelecidos para a estrutura física e lógica desta solução, em benefício da integral proteção, segurança, operação, disponibilidade e criticidade dos sistemas físicos e lógicos que compõem o ambiente tecnológico da Fundação Capes.

7. ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

7.1. A tabela a seguir apresenta os custos por perfil conforme os valores publicados no Anexo II da [PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023](#), utilizando-se o Fator K indicado de 2,28, valores estes atualizados pela referida Portaria SGD/ME:

Valor Estimado dos Serviços para 24 meses					
GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT.	VALOR UNITÁRIO/MENSAL	VALOR TOTAL
1	1	Serviços Técnicos Especializados de Atendimento e Suporte a Usuários de TIC	24 meses	R\$ 60.477,24	R\$ 1.451.453,76
	2	Serviços Técnicos Especializados de Operação e Monitoramento da Infraestrutura de TIC	24 meses	R\$ 404.725,33	R\$ 9.713.407,92
	3	Serviços técnicos Extraordinários Especializados de Atendimento e Suporte a Usuários de TIC destinado a Eventos	8.560h	R\$ 148,15	R\$ 1.268.164,00
VALOR TOTAL					R\$ 12.433.025,68

7.2. Os valores dispostos acima referem-se às remunerações máximas aceitáveis, considerando a contratação de todos os itens. O Fator K é o indicador de economicidade aplicado aos dispêndios com serviços terceirizados de natureza continuada, que corresponde à razão entre o custo total de um trabalhador (remuneração, encargos sociais, insumos, reserva técnica, despesas operacionais/administrativas, lucro e tributos) e sua própria remuneração.

7.3. A quantidade de 8.560hs, corresponde ao consumo estimado em 24 meses, sendo 4.280hs ou 535 diárias ao ano.

7.4. Com isto o valor estimado é de R\$ 12.433.025,68 (doze milhões, quatrocentos e trinta e três mil, vinte e cinco reais e sessenta e oito centavos).

8. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

8.1. O presente planejamento foi elaborado em harmonia com a Instrução Normativa nº 01/2019 – Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, bem como em conformidade com os requisitos técnicos necessários ao cumprimento das necessidades e objeto da contratação. O presente planejamento está em conformidade com os requisitos administrativos necessários ao cumprimento do objeto e está de acordo com as necessidades técnicas, operacionais e estratégicas da Fundação.

8.2. O presente planejamento da futura contratação, visa aprimorar a gestão, conformidade e maturidade do modelo de atendimento e de prestação dos serviços, alinhando-o, portanto, às diretrizes atuais.

8.3. Pode-se afirmar também que, com a atualização dos valores do mapa de Pesquisa Salarial que integra a referida portaria, bem como do fator K a ser utilizado nas respectivas estimativas, materializados, por sua vez, com a publicação da [PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023](#), o montante calculado no presente estudo está de acordo com os valores atuais praticados no mercado.

8.4. Em termos de eficiência, a capacidade de se obter a maior produção de bens ou serviços com o menor custo possível está associada à relação custo-benefício, pois o modelo proposto estará adequado às necessidades tecnológicas da Fundação, respeitando possíveis acréscimos nas demandas internas e evolução do ambiente de TIC da Fundação.

8.5. Em termos de economicidade, que é a parcimônia ou modicidade nos gastos públicos, evitar-se-ia desperdícios e se promoveria a obtenção de bons resultados na atuação da Administração com o menor custo possível.

8.6. Isto posto, a equipe de planejamento da contratação finaliza este Estudo Técnico e declara a **viabilidade** da contratação.

9. ASSINATURAS

9.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pelo documento SEI nº 1758220, autorizada e aprovada pelo despacho DGES SEI nº 1764833, em 04/08/2022.

9.2. Conforme o § 2º do Art. 11 da IN SGD/ME nº 01, de 2019, o Estudo Técnico Preliminar deverá ser aprovado e assinado pelos Integrantes Técnicos e Requisitantes e pela autoridade máxima da área de TIC:

INTEGRANTE TÉCNICO	INTEGRANTE REQUISITANTE
 Túlio César de Araújo Porto Matrícula SIAPE : 1627609	 Francisco Araújo de Almeida Neto Matrícula SIAPE : 1670903

10. APROVAÇÃO E DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE

10.1. Aprovo este Estudo Técnico Preliminar e atesto sua conformidade às disposições da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019.

AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC
 ADI BALBINOT JUNIOR Diretor de Tecnologia da Informação Matrícula SIAPE: 1227589

ENCARTE I- GERENCIAMENTO DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS

1. DEFINIÇÃO

1.1. Segundo a [PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023](#), o gerenciamento dos níveis de serviço perfaz-se no monitoramento, que evidenciará a qualidade e a tendência dos serviços prestados, e no controle, que alinhará a execução dos serviços aos resultados pretendidos, por meio de um conjunto de procedimentos rotineiros e de regras preestabelecidos pelo órgão ou entidade contratante.

1.2. Os níveis mínimos de serviço são regras objetivas e fixas que estipulam valores e/ou características mínimas de atendimento a uma meta a ser cumprida pela contratada na prestação dos serviços. Conforme dito anteriormente, o grau de exigência dos níveis mínimos de serviço podem trazer impactos à prestação do serviço, como no dimensionamento da equipe necessária à execução das atividades.

1.3. Este conceito vincula-se a um modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, nos quais os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

1.4. Sob o prisma do controle, uma gestão adequada dos níveis de serviço poderá impactar a remuneração devida à contratada, objetivando:

- assegurar que a prestação dos serviços alcance o nível de satisfação pretendido pelo órgão ou entidade contratante;
- fomentar a melhoria contínua dos serviços prestados pela contratada;
- viabilizar o monitoramento e o controle da execução dos serviços prestados pela contratada; e
- aferir o desempenho da contratada, que deverá prestar os serviços de modo efetivo e com a qualidade mínima desejada, de modo que sua remuneração devida esteja de acordo com o cumprimento dos termos contratuais e com base na satisfação das expectativas dos clientes e usuários do órgão contratante.

2. PREMISSAS E RESPONSABILIDADES

2.1. As Partes, CONTRATANTE e CONTRATADA deverão providenciar em até 90 (noventa) dias a partir da vigência do contrato, as customizações necessárias para que os aplicativos de monitoração e gerenciamento do ambiente de produção gerem os relatórios necessários à avaliação dos indicadores propostos neste Encarte.

2.2. Esse período de até 90 dias, será de estabilização/transição, durante o qual os resultados esperados e os níveis mínimos de serviços e de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido.

2.3. Essa flexibilização, porém, será restrita aos limites destacados abaixo:

- Para o 1º (primeiro) mês de execução: atingir, no mínimo, **70% (setenta por cento)** dos resultados esperados/níveis de serviços e de qualidade exigidos;
- Para o 2º (segundo) mês de execução: atingir, no mínimo, **80% (oitenta por cento)** dos resultados esperados/níveis de serviços e de qualidade exigidos;
- Para o 3º (terceiro) mês de execução: atingir, no mínimo, **90% (noventa por cento)** dos resultados esperados/níveis de serviços e de qualidade exigidos;
- A partir do 4º (quarto) mês de execução: a CONTRATADA deverá atingir **100% (cem por cento)** dos resultados esperados/níveis serviços e de qualidade exigidos.

2.4. Possíveis alterações nos NMSE exigido, ou a inclusão de novos indicadores, deverão ser aprovadas em comum acordo e deverão ser registradas em documento a ser anexado ao Contrato, e ser assinado entre as PARTES (CONTRATANTE e CONTRATADA).

2.5. Os indicadores de serviços, poderão ser revisados durante a vigência contratual, afim de manter o Nível Mínimo de Serviços exigido atualizado e adequado às necessidades da CONTRATANTE.

2.6. A revisão da lista de indicadores, também deverá ocorrer sempre que um novo serviço seja disponibilizado e levando em conta as contrarrazões, quando for o caso, da CONTRATADA.

2.7. Nos casos em que o Nível Mínimo de Serviço exigido não for atingido ou em virtude de interrupção dos serviços críticos, houver prejuízos à CONTRATANTE, ficará a CONTRATADA sujeita às glosas e à aplicação das sanções administrativas previstas em Contrato sem prejuízo a outras medidas cabíveis.

3. INDICADORES DE ATENDIMENTO

3.1. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos Níveis Mínimos de Serviços, e, caso não obedeçam, serão aplicadas as glosas correspondentes. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente do sistema de gestão de chamados ou em outra solução apontada pela CONTRATANTE.

3.2. Os chamados devem ser priorizados por criticidade, dependendo do impacto que possam causar ao negócio do CONTRATANTE, sendo possíveis os seguintes níveis de criticidade:

CRITICIDADE	DEFINIÇÃO
Altíssima	Estão incluídos nesta categoria qualquer incidente, problema ou requisição reportado por usuários VIP (DAS 6, 5, 4, 3 – Presidente, Diretores, Coordenadores-Gerais, Coordenadores e seus Assessores e Secretárias).
Alta	-Chamados para restabelecer serviços que estejam parados ou apresentando falhas de funcionamento e que demandem ação imediata; -Estão incluídos nesta categoria qualquer incidente, problema ou requisição reportado por usuários que não fazem parte dos grupos anteriores.

Média	- Chamados para restabelecer serviços que estejam degradando o desempenho das atividades institucionais dos usuários, mas sem causar sua interrupção; - Estão incluídos nesta categoria qualquer incidente, problema ou requisição reportado por usuários que não fazem parte dos grupos anteriores.
Baixa	- Chamados destinados ao esclarecimento de dúvidas, bem como a problemas que não afetem o desempenho e disponibilidade dos recursos computacionais relativos as atividades institucionais dos usuários; - Estão incluídos nesta categoria qualquer incidente, problema ou requisição reportado por usuários que não fazem parte dos grupos anteriores.

3.3. Independentemente do escalamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos.

	CRITICIDADE	INDICADOR	ÍNDICE DE CHAMADOS RESOLVIDOS EM ATÉ 2 (DUAS) HORAS
1	ALTÍSSIMA	DESCRIÇÃO	A CONTRATADA deverá resolver 100% dos chamados em até 2 horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.
		PERIODICIDADE	Mensal
		INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Ferramenta de Gestão de Chamados- OTRS
		FÓRMULA DE CÁLCULO/AFERIÇÃO	(Total de chamados resolvidos em até 2 horas / Total de chamados abertos) x 100
		UNIDADE DE MEDIDA	%
		META	=100%
		GLOSA	0,5% do valor mensal do Contrato por cada ponto percentual abaixo da meta.

	CRITICIDADE	INDICADOR	ÍNDICE DE CHAMADOS RESOLVIDOS EM ATÉ 4 (QUATRO) HORAS
2	ALTA	DESCRIÇÃO	A CONTRATADA deverá resolver 99% dos chamados em até 4 horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.
		PERIODICIDADE	Mensal
		INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Ferramenta de Gestão de Chamados- OTRS
		FÓRMULA DE CÁLCULO/AFERIÇÃO	(Total de chamados resolvidos em até 4 horas / Total de chamados abertos) x 100
		UNIDADE DE MEDIDA	%
		META	=99%
		GLOSA	0,25% do valor mensal do Contrato por cada ponto percentual abaixo da meta.

	CRITICIDADE	INDICADOR	ÍNDICE DE CHAMADOS RESOLVIDOS EM ATÉ 8 (OITO) HORAS
3	MÉDIA	DESCRIÇÃO	A CONTRATADA deverá resolver 98% dos chamados em até 8 horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.
		PERIODICIDADE	Mensal
		INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Ferramenta de Gestão de Chamados- OTRS
		FÓRMULA DE CÁLCULO/AFERIÇÃO	(Total de chamados resolvidos em até 8 horas / Total de chamados abertos) x 100
		UNIDADE DE MEDIDA	%
		META	=98%
		GLOSA	0,25% do valor mensal do Contrato por cada ponto percentual abaixo da meta.

	CRITICIDADE	INDICADOR	ÍNDICE DE CHAMADOS RESOLVIDOS EM ATÉ 12 (DOZE) HORAS
4	BAIXA	DESCRIÇÃO	A CONTRATADA deverá resolver 97% dos chamados em até 12 horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.
		PERIODICIDADE	Mensal
		INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Ferramenta de Gestão de Chamados- OTRS
		FÓRMULA DE CÁLCULO/AFERIÇÃO	(Total de chamados resolvidos em até 12 horas / Total de chamados abertos) x 100
		UNIDADE DE MEDIDA	%
		META	=97%
		GLOSA	0,25% do valor mensal do Contrato por cada ponto percentual abaixo da meta.

	INDICADOR	ÍNDICE DE CHAMADOS REGISTRADOS SEM INTERAÇÃO
5	DESCRIÇÃO	Visa aferir chamados registrados na ferramenta de gestão de chamados, sem o devido monitoramento, ou seja, chamados sem interação ou "abandonados" por mais 36 horas, dentro do período útil de atendimento.
	PERIODICIDADE	Mensal
	INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Ferramenta de Gestão de Chamados- OTRS
	FÓRMULA DE CÁLCULO/AFERIÇÃO	(Total de chamados sem interação por mais de 36h / Total de chamados) x 100
	UNIDADE DE MEDIDA	%
	META	≥99%
	GLOSA	0,15% do valor mensal do Contrato por descumprimento da meta.

	INDICADOR	ÍNDICE DE INÍCIO DE ATENDIMENTO DE CHAMADOS EM ATÉ 10 (DEZ) MINUTOS
6	DESCRIÇÃO	A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento em um tempo máximo de até 10 minutos dos chamados abertos, contados a partir do registro do chamado no sistema.
	PERIODICIDADE	Mensal
	INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Ferramenta de Gestão de Chamados- OTRS
	FÓRMULA DE CÁLCULO/AFERIÇÃO	(Total de chamados iniciados em até 10 minutos / Total de chamados) x 100
	UNIDADE DE MEDIDA	%
	META	=100%
	GLOSA	0,15% do valor mensal do Contrato por cada ponto percentual abaixo da meta.

	INDICADOR	ÍNDICE DE CHAMADAS TELEFONICAS ABANDONADAS
	DESCRIÇÃO	Aferir se está ocorrendo muito abandono de ligações telefônicas
	PERIODICIDADE	Mensal

	INDICADOR	ÍNDICE DE CHAMADAS TELEFONICAS ABANDONADAS
7	INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	ISSABEL (software <i>open source</i> configurado pela CONTRATANTE)
	FÓRMULA DE CÁLCULO/AFERIÇÃO	(Total de chamadas telefônicas abandonadas / Total de chamadas telefônicas) x 100
	UNIDADE DE MEDIDA	%
	META	≤5%
	GLOSA	0,15% do valor mensal do Contrato por cada ponto percentual abaixo da meta.

	INDICADOR	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO
8	DESCRIÇÃO	Medir o índice de satisfação do usuário pelos serviços prestados
	PERIODICIDADE	Mensal
	INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Ferramenta de Gestão de Chamados- OTRS
	FÓRMULA DE CÁLCULO/AFERIÇÃO	Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o serviço prestado como ótimo ou bom / total de respostas da pesquisa de satisfação.
	UNIDADE DE MEDIDA	%
	META	≥80%
	GLOSA	0,15% do valor mensal do Contrato por cada ponto percentual abaixo da meta.

	INDICADOR	ÍNDICE DE LIGAÇÕES COM TEMPO MÉDIO DE ESPERA DE ATÉ 30 (TRINTA) SEGUNDOS
9	DESCRIÇÃO	A CONTRATADA deverá atender as ligações telefônicas em um tempo máximo de até 30 segundos
	PERIODICIDADE	Mensal
	INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	ISSABEL (software <i>open source</i> configurado pela CONTRATANTE)
	FÓRMULA DE CÁLCULO/AFERIÇÃO	(Total de ligações com até 30 segundos de espera / Total de ligações) x 100
	UNIDADE DE MEDIDA	%
	META	≥95%
	GLOSA	0,15% do valor mensal do Contrato por cada ponto percentual abaixo da meta.

4. LISTA DE SERVIÇOS CRÍTICOS

4.1. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos NMSE e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados serão medidos baseados em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados mensalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas.

4.2. Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados a cada mês de vigência do Contrato, considerando-se 24 horas diárias e o número de dias em cada mês avaliado.

4.3. Os serviços críticos são aqueles que a indisponibilidade afeta de forma grave e direta o funcionamento de uma instituição. Os Serviços de TIC são essenciais ao funcionamento da Fundação CAPES e considerando a constante evolução tecnológica e o surgimento de novos serviços, a lista de serviços críticos poderá sofrer alterações durante o decorrer do contrato por iniciativa da CONTRATANTE. Os serviços inicialmente classificados como críticos estão indicados abaixo, a citar:

- I - Servidores de Aplicação;
- II - Serviços de Virtualização (incluindo os hosts físicos);
- III - Serviços de Armazenamento, Segurança e Guarda de Dados – Storage;
- IV - Serviços de Banco de Dados;
- V - Serviços de Correio Eletrônico;
- VI - Serviço de Internet;
- VII - Segurança Perimetral (Composta por serviços de Firewall e qualquer outra camada ou tecnologia que venha a ser implementada);
- VIII - Rede Interna da CAPES (Switches);

INDICADOR DE DISPONIBILIDADE – SERVIÇOS CRÍTICOS (Servidores de Aplicação)	
DESCRIÇÃO	Índice de disponibilidade para cada Servidor de Aplicação integrante ou não de cluster que sustenta os Sistemas da Fundação CAPES, independente de ambiente. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC, ou qualquer outra que venha a ser implementada.
MEDIÇÃO	DESCRIÇÃO DAS VARIÁVEIS: IDMSA – Índice de Disponibilidade Mensal dos Servidores de Aplicação; THIM – Total de Horas Indisponíveis no Mês; THP – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia); THEMP – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva; THIC – Total de Horas Indisponíveis Causadas por Terceiros. • Fórmula de Cálculo: • Percentual de disponibilidade Total dos Serviços; $IDMSA = 100 - \left\{ \left[\frac{THIM - (THEMP + THIC)}{THP} \right] * 100 \right\}$ Serão desconsideradas para cálculo do indicador de disponibilidade, todas as horas que possuírem a devida comprovação para mensuração das variáveis THEMP e THIC.
META	ÍNDICE DE 99,50% DE DISPONIBILIDADE .
GLOSA (Sobre o valor mensal)	99,50 a 100% = Pagamento Integral Quebra ou descumprimento da Meta de 99,50% por servidor, incide em glosa de 0,15 % sobre o valor fixo mensal.

INDICADOR DE DISPONIBILIDADE – SERVIÇOS CRÍTICOS (Serviços de Virtualização)	
DESCRIÇÃO	Índice de disponibilidade para os Serviços de Virtualização (Solução VmWare, nós de todos os clusters, Appliances virtuais responsáveis pela administração do ambiente). Deverá permanecer disponível e operacional, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC, ou qualquer outra que venha a ser implementada.
MEDIÇÃO	DESCRIÇÃO DAS VARIÁVEIS: IDMSV – Índice de Disponibilidade Mensal dos Serviços de Virtualização; THIM – Total de Horas Indisponíveis no Mês; THP – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia); THEMP – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva; THIC – Total de Horas Indisponíveis Causadas por Terceiros. • Fórmula de Cálculo: • Percentual de disponibilidade Total dos Serviços; $IDMSV = 100 - \left\{ \left[\frac{THIM - (THEMP + THIC)}{THP} \right] * 100 \right\}$ Serão desconsideradas para cálculo do indicador de disponibilidade, todas as horas que possuírem a devida comprovação para mensuração das variáveis THEMP e THIC.
META	ÍNDICE DE 99,50% DE DISPONIBILIDADE.
GLOSA (Sobre o valor mensal)	Entre 99,50% e 100% = Pagamento Integral. Quebra ou descumprimento da Meta de 99,50% incide em glosa de 2 % sobre o valor fixo mensal.

INDICADOR DE DISPONIBILIDADE – SERVIÇOS CRÍTICOS (Storage)	
DESCRIÇÃO	Índice de disponibilidade para os Serviços de Armazenamento, Segurança e Guarda de Dados – Storage. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC, ou qualquer outra que venha a ser implementada. A medição para fins desse indicador deve ser feita reproduzindo o cenário de uso do ponto de vista do usuário.
MEDIÇÃO	DESCRIÇÃO DAS VARIÁVEIS: IDMST – Índice de Disponibilidade Mensal dos Serviços de Storage; THIM – Total de Horas Indisponíveis no Mês; THP – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia); THEMP – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva; THIC – Total de Horas Indisponíveis Causadas por Terceiros. • Fórmula de Cálculo: • Percentual de disponibilidade Total dos Serviços; $IDMST = 100 - \left\{ \left[\frac{THIM - (THEMP + THIC)}{THP} \right] * 100 \right\}$ Serão desconsideradas para cálculo do indicador de disponibilidade, todas as horas que possuírem a devida comprovação para mensuração das variáveis THEMP e THIC.
META	ÍNDICE DE 99,70% DE DISPONIBILIDADE.
GLOSA (Sobre o valor mensal)	Entre 99,70% e 100% = Pagamento Integral. Quebra ou descumprimento da Meta de 99,70% incide em glosa de 2 % sobre o valor fixo mensal.

INDICADOR DE DISPONIBILIDADE – SERVIÇOS CRÍTICOS (Serviços de Banco de Dados)	
DESCRIÇÃO	Índice de disponibilidade para Serviços de Banco de Dados de forma acessível para operações. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC, ou qualquer outra que venha a ser implementada. A medição para fins desse indicador deve ser feita reproduzindo o cenário de uso do ponto de vista do usuário.
MEDIÇÃO	DESCRIÇÃO DAS VARIÁVEIS: IDMBD – Índice de Disponibilidade Mensal para Banco de Dados; THIM – Total de Horas Indisponíveis no Mês; THP – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia); THEMP – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva; THIC – Total de Horas Indisponíveis Causadas por Terceiros. • Fórmula de Cálculo: • Percentual de disponibilidade Total dos Serviços; $IDMBD = 100 - \left\{ \left[\frac{THIM - (THEMP + THIC)}{THP} \right] * 100 \right\}$ Serão desconsideradas para cálculo do indicador de disponibilidade, todas as horas que possuírem a devida comprovação para mensuração das variáveis THEMP e THIC.
META	ÍNDICE DE 99,70% DE DISPONIBILIDADE.
GLOSA (Sobre o valor mensal)	Entre 99,70% e 100% = Pagamento Integral. Quebra ou descumprimento da Meta de 99,70% incide em glosa de 2 % sobre o valor fixo mensal.

INDICADOR DE DISPONIBILIDADE – SERVIÇOS CRÍTICOS (Serviços de E-mail)	
DESCRIÇÃO	Índice de disponibilidade para Serviços de Correio Eletrônico (E-mail) . Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC, ou qualquer outra que venha a ser implementada. A medição para fins desse indicador deve ser feita reproduzindo o cenário de uso do ponto de vista do usuário.
MEDIÇÃO	

MEDIÇÃO	DESCRIÇÃO DAS VARIÁVEIS: IDMCE – Índice de Disponibilidade Mensal para Serviços Correio Eletrônico; THIM – Total de Horas Indisponíveis no Mês; THP – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia); THEMP – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva; THIC – Total de Horas Indisponíveis Causadas por Terceiros. • Fórmula de Cálculo: • Percentual de disponibilidade Total dos Serviços; $IDMCE = 100 - \left\{ \left[\frac{THIM - (THEMP + THIC)}{THP} \right] * 100 \right\}$ Serão desconsideradas para cálculo do indicador de disponibilidade, todas as horas que possuírem a devida comprovação para mensuração das variáveis THEMP e THIC.
	META
	ÍNDICE DE 99,50% DE DISPONIBILIDADE.
	Entre 99,50% e 100% = Pagamento Integral. Quebra ou descumprimento da Meta de 99,50% incide em glosa de 2 % sobre o valor fixo mensal.

INDICADOR DE DISPONIBILIDADE – SERVIÇOS CRÍTICOS (Serviços de Internet)	
DESCRIÇÃO	Índice de disponibilidade para Serviços de Internet, sendo rede cabeada e Wi-Fi. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC, ou qualquer outra que venha a ser implementada. A medição para fins desse indicador deve ser feita reproduzindo o cenário de uso do ponto de vista do usuário.
MEDIÇÃO	DESCRIÇÃO DAS VARIÁVEIS: IDMSI – Índice de Disponibilidade Mensal para Serviços de Internet; THIM – Total de Horas Indisponíveis no Mês; THP – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia); THEMP – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva; THIC – Total de Horas Indisponíveis Causadas por Terceiros. • Fórmula de Cálculo: • Percentual de disponibilidade Total dos Serviços; $IDMSI = 100 - \left\{ \left[\frac{THIM - (THEMP + THIC)}{THP} \right] * 100 \right\}$ Serão desconsideradas para cálculo do indicador de disponibilidade, todas as horas que possuírem a devida comprovação para mensuração das variáveis THEMP e THIC.
	META
	ÍNDICE DE 99,50% DE DISPONIBILIDADE.
	Entre 99,50% e 100% = Pagamento Integral. Quebra ou descumprimento da Meta de 99,50% incide em glosa de 2 % sobre o valor fixo mensal.

INDICADOR DE DISPONIBILIDADE – SERVIÇOS CRÍTICOS (Serviços de Segurança)	
DESCRIÇÃO	Índice de disponibilidade para Serviços de Perímetro e Segurança (Firewall). Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC, ou qualquer outra que venha a ser implementada. A medição para fins desse indicador deve ser feita reproduzindo o cenário de uso do ponto de vista do usuário.
MEDIÇÃO	DESCRIÇÃO DAS VARIÁVEIS: IDMSE – Índice de Disponibilidade Mensal para Serviços de Segurança; THIM – Total de Horas Indisponíveis no Mês; THP – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia); THEMP – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva; THIC – Total de Horas Indisponíveis Causadas por Terceiros. • Fórmula de Cálculo: • Percentual de disponibilidade Total dos Serviços; $IDMSE = 100 - \left\{ \left[\frac{THIM - (THEMP + THIC)}{THP} \right] * 100 \right\}$ Serão desconsideradas para cálculo do indicador de disponibilidade, todas as horas que possuírem a devida comprovação para mensuração das variáveis THEMP e THIC.
	META
	ÍNDICE DE 99,70% DE DISPONIBILIDADE.
	Entre 99,70% e 100% = Pagamento Integral. Quebra ou descumprimento da Meta de 99,70% incide em glosa de 2 % sobre o valor fixo mensal.

INDICADOR DE DISPONIBILIDADE – SERVIÇOS CRÍTICOS (Rede Interna da Capes)	
DESCRIÇÃO	Índice de disponibilidade para Serviços de Rede Interna (todos os switches). Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC, ou qualquer outra que venha a ser implementada. A medição para fins desse indicador deve ser feita reproduzindo o cenário de uso do ponto de vista do usuário.

MEDIÇÃO	DESCRIÇÃO DAS VARIÁVEIS: IDMRE – Índice de Disponibilidade Mensal para Serviços Rede Interna; THIM – Total de Horas Indisponíveis no Mês; THP – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia); THEMP – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva; THIC – Total de Horas Indisponíveis Causadas por Terceiros.
	Fórmula de Cálculo: - Percentual de disponibilidade Total dos Serviços; $IDMRE = 100 - \left\{ \left[\frac{THIM - (THEMP + THIC)}{THP} \right] * 100 \right\}$
	Serão desconsideradas para cálculo do indicador de disponibilidade, todas as horas que possuírem a devida comprovação para mensuração das variáveis THEMP e THIC.
META	ÍNDICE DE 99,70% DE DISPONIBILIDADE .
GLOSA (Sobre o valor mensal)	Entre 99,70% e 100% = Pagamento Integral. Quebra ou descumprimento da Meta de 99,70% incide em glosa de 2 % sobre o valor fixo mensal.

5. CRITÉRIOS DE PROATIVIDADE E MELHORIA CONTÍNUA

5.1. Para o devido controle da futura equipe de Gestão do contrato, estabelecemos dois indicadores visando o acompanhamento e melhor aproveitamento dos recursos de infraestrutura disponíveis na Fundação, por meio de atualizações, migrações e melhoria contínua, conforme previsto na Portaria nº 6.432 de 15 de junho de 2021, no item 11.3.1:

"11.3.1 O escopo deste modelo abrange a prestação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, que compreendem a implantação, manutenção, melhorias e execução contínua de serviços relacionados à monitoração e à sustentação de infraestrutura de TIC e suporte técnico de microinformática aos usuários do órgão." grifito nosso

5.2. Serão considerados como projetos para serem realizados no sentido de cumprir objetivos por meio da produção de entregas com início e término definidos, que possam promover mudanças no parque tecnológico e permitam a criação de valor institucional (benefício tangível, intangível ou ambos).

5.3. Além disso, será caracterizado por ter os seguintes requisitos: escopo definido previamente; critérios de aceitação de qualidade; previsão dos riscos positivos e negativos; cronograma com estimativa de duração e resultados esperados. Logo, entende-se que projetos de infraestrutura de TIC é todo o trabalho técnico temporário, que requer prévio planejamento e gerenciamento, e opcionalmente pode requerer controle, teste, validação e transferência de conhecimento, com vistas à entrega de produtos, serviços ou resultados exclusivos relacionados à infraestrutura de TIC, englobados no escopo desta contratação.

5.4. São considerados projetos de TIC:

- Migrações, implantações ou absorção de plataforma de hardware e/ou software, bem como qualquer mudança que traga impacto relevante para a Infraestrutura de TIC, inclusive a transição para a equipe de operação de novas soluções de Infraestrutura de TIC adquiridas pela CONTRATANTE, implantadas por terceiros. As atualizações poderão, em tese, serem consideradas projetos nos casos de exceções que não estejam contempladas na operações de rotina;
- Iniciativas não rotineiras de Infraestrutura, implementações de segurança da informação, Banco de Dados e Apoio ao Usuário visando melhorias ou obtenção de serviços ou resultados exclusivos;
- A realização de estudos específicos, demandados pela CONTRATANTE, e não previstos nos serviços de Operação e Monitoração de Datacenter ou Atendimento e Suporte ao Usuário de Infraestrutura de TIC, relacionados à prospecção tecnológica, análises de impactos, mitigação de riscos da operação, segurança da informação, entre outros assuntos atinentes à Infraestrutura de TIC;
- A elaboração de planos de arquitetura técnica.

5.5. Não são considerados projetos: atividades de operação de TIC e monitoração de Data Center, atividades de atendimento ao usuário de infraestrutura de TIC, e a implantação ou aperfeiçoamento de processos de trabalho da CONTRATADA.

INDICADOR DE PROATIVIDADE E MELHORIA CONTÍNUA	
DESCRIÇÃO	Calcula a taxa de prospecções e melhorias contínuas sugeridas e aprovadas em forma e estrutura de projetos, no período de 60 (sessenta dias).
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Visa aferir a eficiência na prospecção de melhorias voltadas para o ambiente de operação, monitoramento e sustentação de infraestrutura de TIC da Fundação Capes.
MEDIÇÃO	DESCRIÇÃO DAS VARIÁVEIS: IDMEL= Indicador de Melhoria Contínua QMCA = Quantidade de melhorias contínuas aprovadas QMC = Quantidade de melhorias contínuas sugeridas Fórmula de Cálculo: Quantidade de melhorias contínuas aprovadas / Quantidade de melhorias contínuas sugeridas/apresentadas $IDMEL = \left\{ \left[\frac{QMCA}{QMC} \right] * 100 \right\}$
META	≥70%
GLOSA (Sobre o valor mensal)	Para ≥70% de efetividade = Pagamento Integral. Quebra ou descumprimento da Meta de ≥ 70% incide em glosa de 1 % sob o valor fixo mensal; Se não houver prospecções no período de 60 (sessenta) dias, aplica-se multa de 2% sob o valor fixo mensal.

INDICADOR	ÍNDICE DE MELHORIAS CONTÍNUAS REALIZADAS DENTRO DO TEMPO PREVISTO
DESCRIÇÃO	Medir os prazos de entrega acordados quanto das proposições de melhoria/projeto aprovadas pelo CONTRATANTE. Cada proposta de melhoria, terá seu acompanhamento de cumprimento de tempo acordado medido.
PERIODICIDADE	A cada ação/projeto de melhoria realizado e entregue, dentro do período de 60 dias
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Ferramenta de gestão de projetos da CONTRATANTE
FÓRMULA DE CÁLCULO/AFERIÇÃO	(total de melhorias contínuas entregues dentro do tempo acordado ou previsto/ total de melhorias contínuas aprovadas) x 100
UNIDADE DE MEDIDA	%
META	75%
GLOSA	Glosa de 0,5% do valor fixo mensal do Contrato por cada melhoria entregue fora do prazo estipulado. Descumprimento do prazo acordado superior a 7 (sete) dias, incide em multa de 1 % sobre o valor fixo mensal.

5.6. Para o planejamento e gerenciamento do projeto, aqui consideradas as disciplinas, por exemplo, do PMI (*Project Management Institute*), as atividades poderão ser executadas pelo perfil de **Gerente de Infraestrutura de TIC**, conforme o item 2.7.3, alínea II do ETP.

5.7. Fica reservado o amplo direito da CONTRATADA de apresentar justificativas, se for o caso, quanto a qualquer impedimento de prosseguir visando a

conclusão dos serviços de melhoria contínua/projeto dentro do período acordado.

6. INDICADORES DE QUALIDADE

6.1. Além dos indicadores previstos nas tabelas acima, serão aplicadas glosas em função do descumprimento dos **Termos de Serviços e Qualidade** definidos nas Tabelas abaixo, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.

Nº	CATEGORIA	DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE	META/REFERÊNCIA	GLOSA
TSQ1	Suporte e Atendimento ao Usuário	Não atualizar e parametrizar o Sistema de Gestão de Chamados de acordo com as exigências do Termo de Referência dentro do período de estabilização (90 dias).	Por ocorrência, mediante fiscalização do Contrato	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TSQ2	Suporte e Atendimento ao Usuário	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados (chamados de requisição e incidentes). Neste item também entrará a "pausa de chamado" injustificada ou indevida.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TSQ3	Suporte e Atendimento ao Usuário	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução. Com exceção das requisições que fiquem sem interação do usuário por mais de 4 dias.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TSQ4	Suporte e Atendimento ao Usuário	Deixar de registrar na ferramenta de gestão de chamados, todas as ocorrências, atendimentos e atividades de operação realizadas no ambiente do CONTRATANTE.	Por ocorrência, mediante fiscalização do Contrato	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TSQ5	Suporte e Atendimento ao Usuário	Registrar uma solução em um chamado que não condiz com o solicitado inicialmente, ou registrá-la de forma incompleta sem a descrição das atividades realizadas.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TSQ6	Suporte e Atendimento ao Usuário	Acessar remotamente a máquina do usuário, sem o devido consentimento e autorização do mesmo.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TSQ7	Suporte e Atendimento ao Usuário	Deixar de classificar os chamados conforme seu nível de criticidade e/ou de acordo com o catálogo de serviços na ferramenta de gestão de chamados.	Por ocorrência (chamado não classificado), mediante fiscalização do Contrato	0,1% (Um décimo por cento) do valor mensal do Contrato
TSQ8	Suporte e Atendimento ao Usuário	Classificar de forma incorreta os chamados conforme seu nível de criticidade na ferramenta de gestão de chamados.	Por ocorrência (chamado classificado incorretamente), mediante fiscalização do Contrato	0,1% (Um décimo por cento) do valor mensal do Contrato
TSQ9	Todos os grupos do Objeto Contratual	Finalizar requisição de serviço, incidente, mudanças sem que o atendimento tenha sido concluído ou que tenha atingido os objetivos solicitados. Com exceção das requisições que fiquem sem interação do usuário por mais de 4 dias.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TSQ10	Todos os grupos do Objeto Contratual	Deixar de seguir um fluxo, processo ou procedimento pré-estabelecido com o CONTRATANTE.	Por ocorrência, mediante fiscalização do Contrato	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TSQ11	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de registrar ou tratar eventos ocorridos nos ativos, serviços, aplicações ou outros itens de configuração.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TSQ12	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de efetuar o controle, estoque e substituição de fitas LTO na Tape Library e cofre de fitas.	Por ocorrência, mediante fiscalização do Contrato	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TSQ13	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Excluir, desativar ou colocar em manutenção, sem a autorização do CONTRATANTE ou deixar de inserir itens de configuração, ativos ou rotinas da infraestrutura ou operações de TI, nas ferramentas de monitoramento de serviços.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TSQ14	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar turno de monitoramento descoberto sem profissional plantonista, conforme exigido para a prestação de serviços 24x7.	Por ocorrência	0,5% (meio décimo por cento) do valor mensal do Contrato
TSQ15	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de utilizar as ferramentas de monitoramento disponíveis, deixando de evitar incidentes nos ativos, serviços de TIC e em outros itens de configuração.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TSQ16	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de incluir serviços de TIC ou outros Itens de Configuração (IC) nas ferramentas de monitoramento.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TSQ17	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de monitorar a disponibilidade, capacidade ou desempenho de ativos, serviços, aplicações ou outros itens de configuração.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TSQ18	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de realizar as escalas funcionais ou hierárquicas ou deixar de executar o plano de comunicação para o tratamento de eventos, incidentes, problemas, mudanças ou outros processos e procedimentos.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TSQ19	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de detectar de forma automatizada mudanças não autorizadas nos ativos, serviços e outros itens de configuração.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TSQ20	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de manter os painéis de monitoramento e <i>dashboards</i> das ferramentas de monitoração atualizados, em tempo real ou com informações desatualizadas e irrelevantes, em relação ao estado atual do monitoramento de ativos, serviços e outros itens de configuração.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TSQ21	Gerente de Suporte Técnico e Gerente de Infraestrutura de TIC	Deixar de realizar o acompanhamento das operações de TIC, necessários para o gerenciamento eficiente e eficaz da operação dos serviços.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TSQ22	Gerente de Suporte Técnico e Gerente de Infraestrutura de TIC	Deixar de coordenar ou supervisionar as atividades das equipes de operação da CONTRATADA.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TSQ23	Gerente de Suporte Técnico e Gerente de Infraestrutura de TIC	Deixar de acompanhar a resolução de incidentes críticos para as operações de TIC.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TSQ24	Gerente de Suporte Técnico e Gerente de Infraestrutura de TIC	Deixar de orientar as equipes de operação da CONTRATADA quanto aos procedimentos de segurança da informação, gestão de serviços e operação dos serviços de TIC do CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TSQ25	Gerente de Suporte Técnico e Gerente de Infraestrutura de TIC	Não controlar adequadamente os horários de cobertura dos prestadores de serviço da CONTRATADA, resultando em que os horários de prestação de serviços de forma presencial, nas dependências do CONTRATANTE, não sejam plenamente cobertos, conforme previsto neste Termo de Referência.	Por ocorrência, mediante fiscalização do Contrato	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TSQ26	Todos os grupos do Objeto Contratual	Deixar de manter a documentação e os desenhos das topologias de redes do ambiente da CONTRATANTE atualizados e completos.	Por ocorrência, mediante fiscalização do Contrato	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato

Nº	CATEGORIA	DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE	META/REFERÊNCIA	GLOSA
TSQ27	Todos os grupos do Objeto Contratual	Deixar de tratar, inspecionar e evitar violações à segurança que comprometam o funcionamento da operação dos serviços de TIC.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TSQ28	Todos os grupos do Objeto Contratual	Deixar de analisar logs e registros dos equipamentos, ferramentas e softwares e, registrar e executar as devidas ações necessárias para evitar incidentes e problemas nos serviços de TIC.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TSQ29	Todos os grupos do Objeto Contratual	Deixar de apresentar os relatórios consolidados, levantamentos ou inventários, produto ou documento solicitados dentro do prazo definido.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TSQ30	Todos os grupos do Objeto Contratual	Deixar de documentar e manter atualizada a documentação das soluções, que suportam o ambiente de infraestrutura.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TSQ31	Todos os grupos do Objeto Contratual	Deixar de atualizar o catálogo de serviços.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TSQ32	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Descumprimento de qualquer um dos indicadores de disponibilidade dos serviços críticos da Fundação, inferior a 2% da meta estabelecida no TR.	Por ocorrência	0,5% (meio décimo por cento) do valor mensal do Contrato
TSQ33	Todos os grupos do Objeto Contratual	Deixar de participar, quando convocado, de reuniões e eventos com outras equipes do CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TSQ34	Todos os grupos do Objeto Contratual	Deixar de contribuir com outras equipes técnicas, a pedido do CONTRATANTE, com informações sob responsabilidade da CONTRATADA;	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TSQ35	Todos os grupos do Objeto Contratual	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metadados de níveis da prestação de serviços e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência, mediante fiscalização do Contrato	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TSQ36	Todos os grupos do Objeto Contratual	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TSQ37	Todos os grupos do Objeto Contratual	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TSQ38	Todos os grupos do Objeto Contratual	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, entre outros) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TSQ39	Todos os grupos do Objeto Contratual	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TSQ40	Todos os grupos do Objeto Contratual	Recusar-se a executar serviço amparado pelo objeto do contrato e/ou recusar-se a corrigir erros e/ou falhas na execução dos serviços contratados, incluindo o cumprimento da garantia técnica e/ou deixar de atender à requisito obrigatório do(s) serviço(s) contratado(s).	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato

7. OBSERVAÇÕES GERAIS

7.1. A soma total das Glosas aplicadas e possíveis descontos provenientes dos Níveis Mínimos de Serviços exigido não alcançados, não deverá ser superior a 20% (vinte por cento). Caso seja superado esse limite, aplicar-se á a Glosa máxima permitida;

7.2. A reincidência no descumprimento do Nível Mínimo do Serviço exigido, por 3 (três) períodos consecutivos ou por (6) seis vezes intercaladas em um período de 12 meses, poderá ensejar a rescisão contratual, sem prejuízo das outras ações cabíveis.

7.3. Para a inclusão de Novos Serviços, será concedido à CONTRATADA o prazo de 60 (sessenta) dias, para adequar os procedimentos de execução, inclusive o Nível de Serviço Mínimo Exigido.

ENCARTE II- DETALHAMENTO DOS PERFIS PROFISSIONAIS

I - DETALHAMENTO DOS PERFIS DOS PROFISSIONAIS

II - A execução dos serviços deverá observar, quando se aplicarem:

a) A estrutura em categorias de serviços nos termos da [PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023](#);

b) As práticas de gerenciamento previstas no modelo ITIL v3 ou superior;

III - O Perfil de Gerente de Infraestrutura de TIC deverá estar disponível de forma tempestiva, in loco, nos dias úteis e em caso necessário, trabalhos fora do horário normal de expediente, como finais de semana e feriados, bem como estar acessível por contato telefônico em qualquer outro horário durante toda a execução contratual.

IV - A exigência de comprovação de fluência na língua Inglesa para o Perfil de Gerente de Infraestrutura de TIC, justifica-se, pelo fato de acontecerem nas dependências da Fundação CAPES reuniões técnico científicas utilizando o referido idioma, e ainda, em casos de abertura de chamados técnicos junto a diversos fabricantes de soluções, sendo que, geralmente estes chamados são escalados para níveis especializados de suporte, necessitando na maioria das vezes, a realização de sessões de web conferência ou *Conference Call* no referido idioma.

Perfil	Formação	Capacitação	Experiência
Gerente de Suporte de TIC	Ensino Superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI) em instituições devidamente reconhecidas pela Ministério da Educação	a) Certificações: 1. ITIL Foundation Certified – V3 ou superior; 2. ISO/IEC 20.000; 3. HDI - SCA: Support Center Analyst;ou 4. HDI Support Center Team Lead (HDI-SCTL).	a) Experiência comprovada de no mínimo 4 (quatro) anos em Supervisão de Central de Suporte e Serviços de TIC; b) Atividades de manutenção de hardware de microcomputadores; c) Ambiente de estação de trabalho com Sistema Operacional Microsoft Windows 7, 10 (ou superior) e Suíte de Aplicativos Microsoft 365 (Teams, Office 365); d) Atividades de instalação, atualização, remoção e configuração de softwares e aplicativos em estações de trabalho. e) Conhecimentos em MacOS; f) Atendimento a usuários de TIC, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada.
Técnico de Suporte ao Usuário de TIC- Pleno	Ensino Superior completo ou cursando a partir do 4º semestre na área de Tecnologia da Informação (TI) em instituições devidamente reconhecidas pela Ministério da Educação	a) Certificação: 1. ITIL Foundation V3 ou superior; 2. HDI Desktop Support Technician (HDI-DST)	a) Experiência comprovada de no mínimo 1 (um) ano em: 1. Ambiente de estação de trabalho Microsoft Windows 7, 10 (ou superior) e suíte de aplicativos Microsoft 365 (Teams, Office 365). 2. Atividades de instalação, atualização, remoção e configuração de softwares e aplicativos em estações de trabalho. 3. Atendimento a usuários de TIC, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada.

Perfil	Formação	Capacitação	Experiência
Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática- Pleno e Sênior	Ensino Superior completo ou cursando a partir do 7º semestre na área de Tecnologia da Informação (TI) em instituições devidamente reconhecidas pela Ministério da Educação	a) Certificações: 1. ITIL Foundation V3 ou superior; 2. Microsoft MD - 100 ou superior equivalente	a) Experiência comprovada de no mínimo: - 2 (dois) anos para Técnico Pleno: - 3 (três) anos para Técnico Sênior . 1. Atividades de manutenção de hardware de microcomputadores; 2. Ambiente de estação de trabalho Microsoft Windows 7, 10 (ou superior) e suite de aplicativos Microsoft 365 (Teams, Office 365) 3. Conhecimentos MacOS; 4. Atividades de instalação, configuração, atualização e remoção de softwares e aplicativos em estações de trabalho. 4. Atendimento a usuários de TIC, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada.
Gerente de Infraestrutura de TIC	Nível Superior completo com Especialização na área de TIC	a) Certificações: 1. Cobit 4 Foundation ou superior; 2. ITIL Foundation V3 ou Superior; 3. Inglês fluente , com comprovação de qualquer exame Internacional (Toefl, Toeic, Ielts ou CPE).	a) Experiência mínima de 10 (dez) anos na área de TIC ou 08 (oito) anos atuando na área de Infraestrutura; 1. Pelo menos 3 (três) anos exercendo a atividade de supervisor ou Líder de equipes de suporte a Infraestrutura de TIC (admita-se soma de períodos); 2. Experiência em ambiente de Data Center Seguro (sala cofre); 3. Conhecimentos em Infraestrutura de sistemas operacionais MS-Windows Server, Linux e Unix; 4. Conhecimentos em Infraestrutura de redes LAN e WAN; 5. Experiência com Infraestrutura para sistemas; 6. Conhecimentos em ambientes de virtualização; 7. Experiência na participação ou Gestão de Projetos de TIC utilizando as melhores práticas do PMBOK; 8. Conhecimentos em Técnicas de comunicação e negociação; 9. Atuação em Gestão de ambientes com Indicadores de Performance e Avaliação de resultados.
Analista de Suporte Computacional- Júnior	Curso superior completo na área TIC	Certificação: ITIL Foundation V3 ou superior	a) Experiência de 1 (um) ano em monitoramento de ambientes de Data Center Seguro (sala cofre), redes LAN e WAN, cabeadas e sem fio e em ambientes Microsoft Windows e Linux; b) Experiência com Infraestrutura de serviços de backup/restore, procedimentos para controle da execução de cópias de segurança e reposição de fitas na Tape Library
Analista de Suporte Computacional- Sênior	Curso superior completo na área TIC	a) Certificações: 1. ITIL Foundation V3 ou superior; 2. NCDA - NetApp Certified Data Management Administrator	a) Experiência mínima de 5 (cinco) anos em: 1. Administração e Gerenciamento de Storages NetApp; ou 7 (sete) anos em Administração e Gerenciamento de Storages (qualquer fabricante). 2. Experiência com os protocolos NAS, NFS, CIFS, iSCSI; 3. Conhecimentos em soluções de alta disponibilidade. 4. Experiência mínima de 3 (três) anos trabalhando com soluções de virtualização: VMware ou Xen server; 5. Experiência mínima de 3 (três) anos na atividade de gerenciamento e administração de solução de backup (SnapProtect, Commvault ou Arcserve); 6. Experiência em ambientes Linux ou Unix e MS Windows Server.
Analista de Redes e de Comunicação de Dados- Pleno	Curso superior completo na área TIC	a) Certificações: 1. ITIL Foundation V3 ou superior; 2. CCNA Cisco Certified, ou 3. CompTIA Network.	a) Experiência mínima de 5 (cinco) anos em ambientes de redes LAN e WAN, cabeadas e sem fio; 1. 5 (cinco) anos de experiência em administração e gerenciamento de ativos de rede (switches, roteadores, etc.); 2. No mínimo 3 (três) anos de experiência em Ambiente Wireless corporativo; 3. Experiência com Tecnologias de Proxy e Reverse Proxy (cache web); 4. Experiência em administração e gerenciamento de balanceamento de tráfego em redes WAN; 5. No mínimo 3 (três) anos de experiência em ambiente VoIP.
Administrador de Banco de Dados -Pleno	Curso superior completo na área TIC	a) Certificações: 1. ITIL Foundation V3 ou superior; 2. OCA – Oracle Certified Associate, ou ; 3. MCSA: Microsoft Certified Solutions Associate SQL Server	a) Experiência mínima de 5 (cinco) anos na administração e suporte de sistema gerenciador de banco de dados SQL Server 2012 ou superior; 1. Experiência mínima de 5 (cinco) anos na administração e suporte de sistema gerenciador de banco de dados Oracle 12G ou superior; 2. Experiência mínima de 5 (cinco) anos na administração e suporte de sistema gerenciador de banco de dados Postgresql 8.3 ou superior; 3. Experiência em administração e suporte de ferramenta ETL; 4. Experiência em elaborar e manter scripts (Linguagem de Programação nativa do SGBD, Shell scripts) para carga de dados nos diversos SGBDs em plataformas livres e no BR/Search; 5. Experiência em ferramenta de gerenciamento de backups e restauração de databases, PostgreSQL e SQL Server 2012 ou superior;

Perfil	Formação	Capacitação	Experiência
Administrador de Banco de Dados -Sênior	Curso superior completo na área de TIC, com Especialização em Banco de dados ou áreas correlatas	a) Certificações: 1. ITIL Foundation V3 ou superior; 2. OCP - Oracle Certified Professional.	a) Experiência de 8 (oito) anos na Administração de Banco de Dados ou Administrador de Banco de Dados Sênior (DBA Sênior); 1. Experiência mínima de 5 (cinco) anos na Gerência, Administração e suporte de Banco de Dados SGBD Oracle; 2. Experiência mínima 5 (cinco) anos em administração de bancos de dados Oracle Enterprise com implementação de RAC (Real Application Clusters); 3. Experiência em administração de <i>Oracle Exadata Database Machine x7</i> ou superior; 4. Experiência na administração e suporte de sistema gerenciador de banco de dados: • PostgreSQL 8.3 ou superior; ou • MS SQL Server 2012 ou Superior; ou • MySQL 5.5 ou Superior; ou • Sybase 15. 5. Experiência em melhorias (Desempenho e segurança) de Scripts (Linguagem de Programação nativa do SGBD, Shell scripts) para carga de dados nos diversos SGBDs em plataformas livres e no BR/Search.
Administrador de Sistemas Operacionais- Pleno	Curso superior completo na área TIC	a) Certificações: 1. ITIL Foundation V3 ou superior; 2. MCTS WINDOWS SERVER, ou Superior.	a) Experiência mínima de 4 (quatro) anos no gerenciamento de Infraestrutura de ambientes Microsoft Windows Server, em: • Active Directory; • DNS, DHCP, WINS, FTP, SNMP, SMTP; • WSUS; • KMS (servidor de ativação MS); • IIS com aplicações ASP e ASP.NET; • Instalação e configuração de Sistemas Windows (2008 R2 e 2012 e 2016); • Administração em ambiente Exchange. 1.Experiência de 5 (cinco) anos trabalhando com soluções de virtualização: Hyper-V ou VMware e/ou Xen Server.
Administrador de Sistemas Operacionais- Sênior	Curso superior completo na área TIC	a) Certificações para ambiente MS Windows : 1. ITIL Foundation V3 ou superior; 2. MCSE: Messaging ou similar; ou 3. Microsoft 365 Messaging. b) Certificações para ambiente Linux : 1. ITIL Foundation V3 ou superior; 2. Red Hat JBoss Administrator 3. Red Hat RHCE; 4.Linux LPIC 3;	a) Para Perfil MS Windows : No mínimo 7 (sete) anos de experiência na construção e gerenciamento de Infraestrutura em Ambientes Microsoft Windows Server, em: • Active Directory; • DNS, DHCP, WINS, FTP, SNMP, SMTP; • IIS com aplicações ASP e ASP.NET; 1. Experiência mínima de 5 (cinco) anos em construção e administração de Sistema de Correio Eletrônico MS Exchange 2010 ou 2013 ou 2016 ou superior; 2. Experiência mínima de 5 (cinco) anos trabalhando com soluções de virtualização: Hyper-V, VMware e/ou Xen server. b) Para Perfil Linux : Experiência mínima de 7 (sete) anos em ambientes Linux ou Unix; 1. Experiência mínima de 5 (cinco) anos em implantação, manutenção, otimização e administração de servidores de aplicação JBOSS, APACHE e NGINX, incluindo o funcionamento dessas soluções em ambientes virtualizados; 2. Experiência mínima de 5 (cinco) anos em soluções de virtualização: VMware e/ou Xen Server.
Analista de Sistemas de Automação - Pleno	Curso superior completo na área TIC	Certificação em alguma das seguintes áreas de automação: 1.ITIL Foundation V3 ou superior; 2. Red Hat Certified System Administrator (RHES) ou equivalente; ou Certificação Red Hat JBoss Enterprise Application Platform 7 ou superior (JBoss EAP)	a) Experiência mínima de 2 (dois) anos em implementação e gestão de práticas DevOps ou DevSecOps. b) Experiência em implantação, suporte, administração e gerenciamento de servidores em ambiente Linux, automatização de processos em ShellScript, habilidade de automatizar rotinas com scripts e utilizar ferramentas de automação como Ansible; c) Avançado conhecimento em plataformas de orquestração de containers baseado em Kubernetes (Kubernetes puro, Openshift, Rancher, OKE, etc). d) Experiência com implementação de CI/CD; e) Conhecimento de políticas de rollout.
Analista de Sistemas de Automação -Sênior	Curso superior completo na área TIC	Certificação em alguma das seguintes áreas de automação: 1. ITIL Foundation V3 ou superior; 2. DevOps Professional ou equivalente; ou 3. Red Hat Certified Specialist in Containers and Kubernetes; ou 4. Red Hat Certified Specialist in OpenShift Administration.	a) Experiência mínima de 4 (quatro) anos em implementação e gestão de práticas DevOps ou DevSecOps. b) Experiência em implantação, suporte, administração e gerenciamento de servidores em ambiente Linux, automatização de processos em ShellScript, habilidade de automatizar rotinas com scripts e utilizar ferramentas de automação como Ansible; c) Avançado conhecimento em plataformas de orquestração de containers baseado em Kubernetes (Kubernetes puro, Openshift, Rancher, OKE, etc). d) Experiência com implementação de CI/CD; e) Conhecimento de políticas de rollout.
Administrador em Segurança da Informação- Pleno	Curso superior completo na área de TIC, com Especialização em Redes de Computadores ou Segurança de TIC	a) Certificações: 1. ITIL Foundation V3 ou superior; 2. CISSP (Certified Information Security System Professional), ou 3. Information Security Foundation ISO/IEC 27002.	a) Experiência mínima de 5 (cinco) anos em atividades de: 1. Implantação e gerenciamento de firewall corporativo; 2. Solução IDS e IPS; 3. Correlacionador de eventos de segurança; 4. Experiência mínima de 3 (três) anos em administração de filtro de conteúdo WEB; 5. Experiência mínima de 5 (cinco) anos em administração de antivírus corporativo; 6. No mínimo 3 (três) anos de experiência em Ambiente Wireless corporativo; 7. Experiência em ambientes Linux e MS Windows Server; 8. Conhecimento em Normas e políticas de segurança da Informação.

ENCARTE III- CATÁLOGO DE SERVIÇOS TÉCNICOS

PARA OS SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO E SUPORTE A USUÁRIOS DE TIC, NÍVEIS I E II

ÁREA DE ATIVIDADE	ITEM	ATIVIDADES
Gerenciamento de Periféricos	1	Instalação e configuração de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, etc).
	2	Configuração de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, etc).
	3	Movimentação de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, etc).
	4	Substituição de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, etc).
	5	Controle de entrada e saída de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, etc).
	6	Manutenção preventiva de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, etc).
Gerenciamento de Estações de Trabalho (Desktops)	7	Verificação preventiva ou corretiva, detecção, limpeza e remoção de ameaças em estações de trabalho.
	8	Instalação e configuração de Estações de Trabalho.
	9	Configuração de Estações de Trabalho.
	10	Remanejamento de Estações de Trabalho.
	11	Inventariar Estações de Trabalho.
	12	Substituição de Estações de Trabalho.
	13	Configuração de perfil de usuário na estação de trabalho (E-mail, impressoras e senha).
	14	Construção, aplicação e manutenção de imagens para estações de trabalho.
	15	Configuração do IP em estação de trabalho.
	16	Inclusão ou remoção de estação de trabalho ao domínio.
	17	Inclusão e remoção de usuário como administrador local em estação de trabalho, quando autorizado pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação.
	18	Análise e correção de erros na utilização dos softwares de uso corporativo.
	19	Acompanhamento de garantia em equipamentos (estações de trabalho, impressora, multifuncionais, scanners, projetores etc.), incluindo a abertura do chamado, o acompanhamento, o escalonamento e a devolução do equipamento ao local de origem, quando aplicável, por equipamento.
Gerenciamento de Notebooks	20	Verificação preventiva ou corretiva, detecção, limpeza e remoção de ameaças em Notebooks.
	21	Instalação, configuração, reinstalação, remanejamento, inventariar, movimentação, substituição de Notebook e sistemas operacionais.
	22	Configuração de perfil de usuário em Notebook (E-mail, impressoras e senha).
	23	Construção, aplicação e manutenção de imagens para Notebooks.
	24	Configuração do IP em Notebooks.
	25	Inclusão ou remoção de Notebook ao domínio.
	26	Inclusão e remoção de usuário como administrador local em Notebook, quando autorizado pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação.
	27	Análise e correção de erros na utilização dos Softwares de uso corporativo.
Gerenciamento de Softwares de uso corporativo	28	Instalação, configuração, reinstalação, manutenção e atualização de softwares de uso corporativo.
	29	Aplicação e renovação de licenças de softwares de uso corporativo.
	30	Solução de dúvidas sobre softwares e sistemas de uso corporativo.
Gerenciamento de Estações de Videoconferência ou Web conferência.	31	Instalação, configuração, reinstalação, solução de problemas, movimentação, substituição de estações de áudio e videoconferência.
	32	Configuração e solução de problemas de sessões de videoconferência e webconferência.
	33	Manutenção preventiva de estações de áudio e videoconferência
Backup e Recuperação de Dados	34	Realizar backup de arquivos e dados em mídias, servidores, dispositivos de armazenamento, unidade de rede.
	35	Restaurar backups de arquivos e dados.
	36	Recuperar dados de caixas de E-mail e arquivos em estações de trabalho.
Gerenciamento de Contas e Perfis de Acesso	37	Criação, exclusão, movimentação e manutenção em contas de usuários, e-mails e máquinas nos servidores de autenticação, por usuário.
	38	Bloqueio, desbloqueio, troca de senha, mudança de grupo (OU) e manutenção de conta de usuário cadastrado no AD, por usuário.
	39	Concessão de permissões em diretórios de rede e e-mails institucionais, por usuário.
	40	Alteração/reinicialização de senha de e-mail, por usuário.
	41	Modificação de Quota de e-mail, por usuário.
	42	Modificação do perfil de acesso à Internet, por usuário.
	43	Criação de conta em sistemas corporativos, por usuário.
	44	Criação de conta em sistemas corporativos, por usuário.
	45	Alteração de perfil de acesso em sistemas corporativos, por usuário.
	46	Instalação de Tokens e Certificados, por usuário.
	47	Configuração de recursos de rede no perfil do usuário (proxy, IP, unidades de rede, impressoras etc.).
Esclarecimento de Dúvidas	48	Utilização de serviços computacionais em geral.
	49	Operação e uso de Sistemas Operacionais (Windows e Linux).
	50	Uso geral de softwares de uso corporativo.
	51	Apoio aos usuários no acesso aos sistemas institucionais.
	52	Apoio aos usuários no acesso a serviços de rede.
	53	Apoio técnico de suporte a microinformática, em tempo integral de reuniões e eventos incluindo a montagem, configuração, transporte de equipamentos, dúvidas, e auxílio técnico a respeito dos recursos de TI utilizados durante reuniões e eventos com duração prevista de 8 horas, por reunião e/ou evento.
Gerenciamento de Dispositivos Móveis	54	Dar suporte técnico presencial aos usuários de dispositivo móvel (smartphone, tablet e outros) corporativo, incluindo a configuração para acesso a recursos da rede do CONTRATANTE.

PARA OS SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE OPERAÇÃO E MONITORAMENTO DA INFRAESTRUTURA DE TIC

Núcleo de Serviços	ITEM	ATIVIDADES
Operação e Monitoramento da Infraestrutura	1	Monitorar todos os ativos de TIC em regime 24 x 7 incluindo sala cofre e sala de apoio, sistemas de refrigeração de ar dos ambientes centrais e sistema de controle de acesso físico
	2	Monitoramento da rede local do edifício sede da CAPES, rede sem fio, e também, às interconexões de redes (CAPES – Infovia; CAPES – Anel Educacional; CAPES –
	3	Detectar eventos de Infraestrutura de TIC
	4	Acompanhar manutenção nas instalações da Sala Cofre
	5	Acompanhar serviços de garantia fornecidos pelos fabricantes
	6	Acompanhar dos serviços de manutenção e suporte técnico prestados por empresas contratadas
	7	Registrar incidentes de infraestrutura de TIC
	8	Acionar gestores de serviços em caso de incidentes graves
	9	Acionar por e-mail ou telefone o fabricante ou provedor de serviço da solução em garantia ou suporte técnico em caso de falha
	10	Acompanhar Visitantes e Terceiros no Acesso às Instalações de TIC
	11	Acompanhamento, controle, guarda e organização de Fitas LTO
	12	Efetuar troca de Fita LTO na Tape Library
	13	Monitorar tempo máximo para restauração de cópias
	14	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço
	15	Executar Cargas em ETL
	16	Executar Cargas em DML
	17	Acompanhamento de requisições de Mudança GMUD
	1	Desligar e religar os equipamentos na Sala Cofre

Sustentação da Infraestrutura

2	Criação de Mapa de Serviços em ferramenta de monitoração
3	Criação de scripts para automação de tarefas
4	Criação de Dashboards em ferramenta de BI
5	Controle de permissões em pasta na rede
6	Instalação Física de Servidor Windows
7	Instalação Virtual de Servidor Windows
8	Instalação Física de Servidor Linux
9	Instalação Virtual de Servidor Linux
10	Executar serviços de formatação de servidores
11	Instalar sistema operacional, firmware, patches, drives e programas
12	Instalação Local de Ferramentas Corporativas
13	Configuração de acessos de usuários a aplicativos corporativos
14	Gerenciar atualizações de estações de trabalho na console do servidor WSUS
15	Instalar certificados digitais
16	Solicitar certificados digitais
17	Gerar Certificados Digitais
18	Verificar e Configurar CA
19	Adicionar e remover servidores físicos nos clusters - VmWare
20	Criar / excluir máquinas virtuais
21	Criar Virtual Switch nos clusters VmWare
22	Importar e exportar máquinas virtuais
23	Mover/Clonar Máquinas Virtuais
24	Preparar requisição de Mudança - GMUD
25	Suporte ao ambiente SEI Solr
26	Instalar e manter programas, patches e drives da solução de virtualização - VmWare
27	Verificar e configurar máquinas virtuais
28	Verificar e configurar servidores físicos da solução de virtualização – VmWare
29	Criar NATs
30	Criar regras de acesso de usuários a servidores, servidores a servidores, servidores a usuários
31	Criar e Liberar acesso via VPN
32	Excluir de regras, objetos e NATs
33	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço de firewall
34	Gerenciar desempenho dos Firewalls
35	Gerenciar regras/objetos no Firewall
36	Instalar e manter de programas, patches e drives dos servidores firewall
37	Executar serviços de manutenção preventiva Atualização/Remanejamento/Instalações/Upgrade/Configurações do Firewall
38	Monitorar disco, CPU, memória e rede dos firewalls
39	Monitorar tráfego
40	Monitorar Criar Backup dos firewalls
41	Publicar Hosts Internos/DMZ e Serviços da CAPES
42	Instalar e manter de programas, patches e drives dos servidores antivírus
43	Executar serviços de instalação remota de cliente de antivírus
44	Executar serviços de manutenção preventiva Atualização/Remanejamento/Instalações/Upgrade/Configurações
45	Monitorar logs da solução de antivírus
46	Monitorar agentes do antivírus das estações de trabalho
47	Monitorar Vacinas
48	Monitorar serviços de gerência do antivírus
49	Configurar políticas de acesso à internet
50	Configurar privilégios de acesso à internet
51	Configurar regra de acesso
52	Configurar e monitorar Cluster do serviço de web proxy
53	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço de Internet
54	Monitorar disco, CPU, memória e rede dos servidores de proxy
55	Instalar e manter de programas, patches e drives dos servidores proxy / filtro de conteúdo web
56	Executar serviços de manutenção preventiva Atualização/Remanejamento/Instalações/Upgrade/Configurações
57	Monitorar bloqueios e acessos de internet
58	Monitorar desempenho de acesso à internet
59	Configurar políticas de acesso à internet
60	Configuração de ativos de rede
61	Instalar componentes de hardware e acessórios
62	Instalar interface de rede
63	Instalar interface HBA
64	Controlar e verificar acessos das permissões de acesso ao servidor
65	Criar conta de domínio para computadores
66	Criar conta de domínio para serviço
67	Criar conta de domínio para usuários
68	Criar conta de domínio para usuários corporativos
69	Criar conta em servidores para serviços locais
70	Criar Group Policy
71	Criar Grupos
72	Criar OUs
73	Executar serviços de filtro de computadores e usuários inativos
74	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço
75	Instalar Domain Controllers
76	Instalar domínio
77	Manutenir conta de domínio para computadores
78	Manutenir Group Policy
79	Manutenir Grupos
80	Manutenir OUs
81	Manutenir conta de domínio para serviço
82	Manutenir conta de servidores para serviços locais
83	Manutenir contas de usuários
84	Manutenir contas de usuários corporativos
85	Remover de conta de domínio e de e-mail
86	Remover de contas de usuários desabilitados
87	Sincronizar Domain Controllers
88	Aplicar Patch de segurança no servidor de correio eletrônico
89	Aplicar procedimentos necessários à garantia da segurança sobre os recursos de correio eletrônico
90	Executar serviços de arquivamento de Mailbox
91	Avaliar e implementar melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico

92	Cadastrar/Liberar IP no servidor SMTP para relay (retransmissão) de mensagens
93	Checar logs dos serviços do Correio Eletrônico
94	Configurar conector SMTP
95	Configurar política de limite de armazenamento das Mailbox Stores
96	Configurar Propriedades da Mailbox
97	Criar Contato Externo de E-mail
98	Criar Mailbox
99	Criar ou Excluir grupo de e-mail (lista de distribuição)
100	Desabilitar, Remover e Reconectar Mailbox
101	Desfragmentar Bases do Exchange no modo Off-line
102	Executar serviços de edição (adicionar ou remover) de usuários pertencentes a um grupo de e-mail (lista de distribuição)
103	Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de contas de correio eletrônico
104	Gerenciar espaço de armazenamento das bases do Exchange
105	Gerenciar permissões de Relay de E-mail
106	Executar serviços de Importação e Exportação de Mailbox
107	Instalar e configurar serviço de correio eletrônico da CAPES
108	Instalar, configurar e monitorar componentes do serviço de correio eletrônico (Webmail, SMTP, POP3 e IMAP)
109	Executar serviços de limpeza dos Mailbox Stores (Execução do Cleanup Agent)
110	Monitorar Base do Exchange
111	Monitorar Fila de Transporte de Mensagens
112	Monitorar Conectividade do Exchange
113	Configurar Propriedades da Mailbox
114	Desabilitar, Remover e Reconectar Mailbox
115	Desfragmentar Bases do Exchange no modo Off-line
116	Executar serviços de movimentação de Mailbox entre os datas stores
117	Executar serviços de rastreamento de mensagem no Exchange Server
118	Realizar backup do Exchange
119	Recuperar Mailbox
120	Executar serviços de redirecionamento de e-mail de uma conta interna para outra conta de e-mail interna ou externa
121	Incluir/Remover IP no servidor SMTP para relay (retransmissão) de mensagens
122	Restaurar backup do Exchange
123	Manutenção de caixa de e-mail
124	Permissão em caixa de e-mail departamental
125	Tratamento de mensagens não solicitadas (spam)
126	Incluir/ remover de escopo do DHCP e registros no DNS
127	Incluir/ remover de reservas de IP
128	Alterar configurações do serviço de DNS Interno/Externo
129	Manutenção de compartilhamentos no storage
130	Manutenção de compartilhamentos em servidor Windows
131	Instalação / remoção de equipamentos de rede
132	Criação de Ramal Telefônico
133	Configuração de Ramal Telefônico
134	Criação de grupo de captura de ligações
135	Instalação de novos equipamentos ou remanejamentos dentro ou entre CPD's
136	Manutenção e configuração de ferramentas de segurança
137	Bloqueio e Desbloqueio de URL / Proxy
138	Bloqueio e Desbloqueio de Antivírus
139	Bloqueio e Desbloqueio de aplicativo ATP (Adaptative Threat Protection)
140	Configuração e testes de Chaveamento de Clusters
141	Atualização automática de softwares para os servidores
142	Alterar compartilhamento NFS (Linux)
143	Atualizar sistema operacional, firmware, patches, drives e programas
144	Configurar compartilhamento NFS em máquina Linux-Unix
145	Configurar parâmetros de Kernel
146	Criar repositório de atualizações de sistemas operacionais Linux
147	Criar compartilhamento NFS (Linux)
148	Deletar compartilhamento NFS (Linux)
149	Configurar capacidade do storage
150	Configurar consoles de gerenciamento do storage
151	Configurar LUN mapping e binding
152	Configurar party groups, volumes CVS, volumes LUSE, LUN Security, alocação de LUN por Host Group
153	Configurar protocolos para NAS (CIFS e NFS)
154	Configurar protocolos para SAN (FCP e iSCSI)
155	Configurar RAID
156	Configurar software de gerenciamento de volumes
157	Configurar Logical Volume Management
158	Configurar serviços de snapshot, replicação, clones e ou cópias de volumes
159	Configurar e implantar políticas para armazenamento, retenção, formato, tamanho e acesso
160	Criar snapshot de Volume ou Compartilhamento
161	Criar volume iSCSI para adicionar host
162	Criar e remover pastas/diretórios
163	Definir convenções de nomenclatura de arquivos, hierarquia e localização;
164	Definir filesystems, seus tipos nomes, mount points e montagem automática
165	Definir volumes a serem criados, com especificação de nome, tamanho e parâmetros das LUNs a ser utilizada
166	Deletar Snapshot de Volume ou Compartilhamento
167	Executar serviços de diminuição de espaço em volume
168	Executar serviços de eliminação de volume iSCSI
169	Instalar e manter programas, patches e drives nos Storages
170	Planejar e elaborar políticas para armazenamento, retenção, formato, tamanho e acesso
171	Deletar Snapshot de Volume ou Compartilhamento
172	Executar serviços de Backup de FileSystems - scheduled, manual backup, user backup
173	Executar os procedimentos de verificar backups realizados
174	Executar procedimentos de restore de dados
175	Verificar e revisar os agendamentos de backups dos servidores
176	Verificar e configurar parâmetros necessários na Unidade Física de Fita (tape library)
177	Manutenção do sistema de backup e restore de Servidores e Serviços Corporativos
178	Atualização e Revisão de políticas do sistema de backup e restore de Servidores e Serviços Corporativos
179	Revisão do sistema de backup e restore de Servidores e Serviços Corporativos
180	Revisão de Política de Antivírus
181	Manutenção de Antivírus nas estações de trabalho (desktops e notebooks)
182	Análise e acompanhamento de escaneamento do antivírus nas estações de trabalho (desktops e notebooks)

183	Manutenção de Antivírus nos servidores
184	Manutenção dos serviços de acesso remoto
185	Acompanhamento de vulnerabilidades no ambiente de Infraestrutura
186	Administração do ambiente virtualizado
187	Análise de desempenho e recomendação de práticas para o ambiente virtualizado
188	Criar / deletar snapshost de Volume ou Compartilhamento
189	Verificar dispositivos de armazenamento como discos, controladoras, interfaces, dentre outros
190	Verificar logs
191	Monitorar e Gerenciar performance do website da CAPES
192	Configurar Equipamentos Wireless
193	Monitorar Sinal dos Access Point's
194	Prestar Suporte às Configurações de Rede aos Serviços de Telefonia VoIP
195	Habilitar/Desabilitar Portas
196	Habilitar/Desabilitar Netflow
197	Editar Tag's de Portas (para rede de usuários)
198	Criar/Verificar Backup das Configurações dos Equipamentos
199	Adicionar/Remover portas de Vlan's
200	Movimentar Servidores de Rede
201	Passar cabeamento na Sala Cofre
202	Movimentar Racks
203	Documentar Utilização de Portas dos Ativos de Rede
204	Conectar Equipamentos a Rede
205	Acompanhar Manutenção das Instalações da Sala Cofre
206	Configuração de troncos E1, SIP, AIX2 e ZAP
207	Criação de regras de ramais para desvio, bloqueios e Teleconferências
208	Criação de URA - Unidade de Resposta Audível e Correio de Voz
209	Configuração de ramais para gravação de ligações
210	Configuração de interfaces de rede para integração entre operadoras
211	Monitoramento do tráfego de ligações;
212	Extração de massa de dados entras URAs
213	Relatório de estatísticas das chamadas
214	Configuração de Captura de chamadas
215	Configuração de softphone
216	Criação de grupos de ramais
217	Configuração de áudio para resposta automática
218	Instalação, atualização e configuração dos componentes da ferramenta de monitoramento
219	Administração (Criar/Excluir/Alterar) de Hosts, Itens, Grupos de Hosts, Triggers, Ações e Serviços de TI
220	Administração (Criar/Excluir/Alterar) e Customizações de Templates específicos
221	Cálculo de disponibilidade
222	Abrir chamados junto às empresas contratadas para atendimento aos incidentes
223	Acompanhar dos serviços de garantia fornecidos pelos fabricantes
224	Acompanhar dos serviços de manutenção e suporte técnico prestados por empresas contratadas
225	Resolução dos chamados de suporte a usuários da CAPES
226	Elaborar / revisar guias de procedimentos
227	Elaborar / revisar manuais
228	Elaborar / revisar notas técnicas
229	Elaborar / revisar procedimentos operacionais
230	Incluir / remover documentação na WIKI
231	Participar de eventos, workshops e cursos de repasse de conhecimento
Administração de Banco de Dados	1 Acompanhar indicadores dos níveis de serviços de Banco de Dados
	2 Responder quanto à disponibilidade do banco de dados
	3 Instalar, Configurar e Manutemir SGDB e subcomponentes
	4 Levantar políticas de crescimento
	5 Levantar detalhadamente infraestrutura de armazenamento
	6 Levantar detalhadamente características de utilização do Banco de Dados pela aplicação
	7 Levantar e analisar pré-requisitos de software e hardware
	8 Planejar criação, com definição de parametrização ideal, de acordo com as melhores práticas definidas pelo fabricante
	9 Carregar Dados de Arquivos de Usuário
	10 Clonar Banco de Dados
	11 Exportar para Arquivos binários
	12 Importar dados do Banco de Dados (Carga de dados)
	13 Importar de um arquivo Binário ex. Dump
	14 Monitorar Jobs de Exportação e Importação
	15 Ampliar ambiente de alta disponibilidade de Banco de Dados
	16 Criar, instalar e Configurar Banco de Dados em Ambiente de Alta Disponibilidade
	17 Especificar parâmetros e configurações necessárias aos Sistemas Operacionais para instalação do banco de dados
	18 Executar Testes de failover (tolerância a falhas)
	19 Apresentar sugestões ao processo de otimização de comandos SQL e/ou alteração nos planos de execução
	20 Coletar estatísticas dos objetos do banco de dados
	21 Coletar workload para testes de desempenho
	22 Especificar métricas de performance para aplicações
	23 Executar melhorias propostas, quando estas apontam para alterações na configuração do SGDB ou no projeto físico do BD
	24 Gerar relatórios de desempenho
	25 Identificar contenções, relacionadas à infraestrutura, que possam inibir a escalabilidade dos sistemas
	26 Identificar instruções SQL e processos com alto consumo de recursos de memória, CPU e I/O de Disco (Leituras físicas e Lógicas)
	27 Identificar problemas de concorrência relacionados ao projeto físico dos BD que possam inibir o desempenho do sistema
	28 Monitorar performance do banco de dados e aplicar de correções
	29 Acompanhar processos em produção: jobs, backups, replicação, produção de sistemas
	30 Ajustar estrutura do banco de dados
	31 Executar atividade de consultoria no desenvolvimento de scripts de backup e operacionalização
	32 Executar atividade de consultoria no desenvolvimento de scripts para inicialização, encerramento do banco de dados e ferramentas
	33 Criar e programar jobs e rotinas para automatização de processos nos bancos de dados
	34 Executar backup's eventuais, lógicos e físicos
	35 Gerenciar os arquivos de logs
	36 Planejar, criar e gerenciar ambiente de replicação de dados entre bancos
	37 Aplicar scripts para alterações necessárias no banco de dados para a produção de novas versões de aplicações
	38 Configurar necessidades específicas do banco de dados para atender à produção
	39 Criar e gerenciar tablespaces e datafiles
	40 Criar, alterar e excluir objetos de bancos de dados

41	Proceder o encerramento de sessões de usuários conforme solicitações
42	Particionar Tabelas e Índices
43	Aplicar novos releases do banco de dados processar a consulta e aplicação de patches corretivos e/ou updates
44	Planejar migração dos SGBDs para novas versões ou produtos
45	Aplicar requisitos de segurança nos bancos de dados
46	Auditar atividades suspeitas feitas nos bancos de dados de produção
47	Auditar atividades suspeitas do banco de dados
48	Promover a concessão e revogação de privilégios de acesso aos bancos de dados e seus objetos
49	Processar a consulta e aplicação de patches corretivos do banco de dados
50	Criar e Gerenciar de contas de usuários, roles e perfis
51	Especificar métricas de segurança necessárias ao banco de dados
52	Elaborar / revisar guias de procedimentos
53	Elaborar / revisar manuais
54	Elaborar / revisar notas técnicas
55	Elaborar / revisar procedimentos operacionais
56	Incluir / remover documentação na WIKI
57	Participar de eventos, workshops e cursos de repasse de conhecimento
58	Elaborar / revisar guias de procedimentos
59	Levantar rotinas e conexões KETTLE

ENCARTE IV- PARQUE TECNOLÓGICO

8. INTRODUÇÃO

8.1. Os recursos de Infraestrutura de TIC atualmente disponibilizados pela CONTRATANTE e seu quantitativo são apresentados a seguir. A CONTRATANTE tem ampla liberdade para atualizar seus recursos, cabendo à CONTRATADA, nesses casos, adaptar-se as respectivas evoluções, mantendo seus colaboradores capacitados.

9. VOLUME DE USUÁRIOS

9.1. 1.1. A tabela abaixo traz o quantitativo aproximado de usuários (servidores e colaboradores) lotados nas dependências da Fundação Capes.

PERFIL	QUANTIDADE
Usuário	1300

10. AMBIENTE TECNOLÓGICO

Desktops	Notebooks
1000 und.	480 und.

11.

Tipo	Fabricante	Modelo	Quantidade
SERVIDOR	DELL	POWEREDGE 1850	01
SERVIDOR	DELL	POWEREDGE 2850	05
SERVIDOR	DELL	POWEREDGE 2950	02
SERVIDOR	DELL	POWEREDGE R900	08
SERVIDOR	DELL	R720	04
SERVIDOR	GOOGLE	7007 DL	02
SERVIDOR	IBM	X3850 X5	08
SERVIDOR	HP	DL380	33
SERVIDOR	MCAFEE	WGB-5000-B	02
ACCESS POINT	HUAWEI	AP6050-DN/AP7050-DE	202
RACK	NETAPP	-	09
RACK TELECOM ANDAR	N/A	N/A	12
ROBÔ BACKUP	HP	MSL4048	01
ROBÔ BACKUP	ORACLE	SL150	01
ROBÔ FITA - GAVETA	ORACLE	SL150	06
MODEM 4G	CLARO	USB LTE - MF823L	03
STORAGE - CONTROLADORA	NETAPP – ONTAP 9.7	FAS8200	06
STORAGE - GAVETA	GAVETA – DS224C SAS	GAVETAS DS224C SAS 1.8TB COM 24 DICOS CADA GAVETA 24 DISCOS 600GB SAS 15K RPM	19
STORAGE - GAVETA	GAVETA -DS212C NL-SASNETAPP	GAVETAS DS212C NL-SAS 10TB COM 12 DICOS CADA GAVETA 24 DISCOS 1TB SATA	10
STORAGE - GAVETA	GAVETA – DS224C SSD NETAPP	GAVETAS DS224C SSD 960GB COM 24 DICOS CADA GAVETA 14 DISCOS 500GB SATA	02
SWITCH - NETAPP	BROCADE	CLUSTER SWITCH BES-53248	02
SWITCH - NETAPP	FIBREBRIDGE ATTO	FIBREBRIDGE ATTO 7600N	04
SWITCH - NETAPP	BROCADE	BROCADE G610	04
SWITCH	HUAWEI	CE6865-48S8CQ-EIS5700-52C-EI	6
SWITCH	HUAWEI	S5700-52C-PWR-EI	39
SWITCH	HUAWEI	CE6881-48T6CQ	2
SWITCH	HUAWEI	S6700-48-EI	03
SWITCH	HUAWEI	AC6605-26-PWR	02
SWITCH	HUAWEI	S5731-S48P4X	33
FIREWALL	CHECKPOINT	CP23500	4
SANDBOX	CHECKPOINT	TE100X	2
VIDEOCONFERÊNCIA	POLYCOM	HDX4500	04
TELEFONE VOIP	POLYCOM	IP330	858
TELEFONE VOIP	AVAYA	J176	70
TELEFONE VOIP	YEALINK	T43U	2

11.1. IMPRESSORAS

CATEGORIA	MODELO	QTDE
IMPRESSORA	MULTIFUNCIONAL LASER MONOCROMÁTICO- M3655IDN	34
IMPRESSORA	MULTIFUNCIONAL LASER COLORIDA – M6230CIDN	15
IMPRESSORA	MULTIFUNCIONAL COLORIDA A3 – IM C200	4

11.2. SERVIÇOS DE REDE

SERVIÇO	FABRICANTE	DESCRIÇÃO
CORREIO ELETRÔNICO	MICROSOFT	MS EXCHANGE 2016
CORREIO ELETRÔNICO	PROXMOX MAIL GATEWAY	ANTI-SPAM SMTP PROXY SERVER

CORREIO ELETRÔNICO	SYMPA	GERENCIAMENTO DE LISTA DE DISTRIBUIÇÃO
FIREWALL	CHECKPOINT	FIREWALL CLUSTER INTERNO E EXTERNO
IPS/IDS	CHECKPOINT	SISTEMAS DE DETECÇÃO E PREVENÇÃO DE INTRUSÃO
ANTIBOT/ANTIVIRUS	CHECKPOINT	SISTEMA DE ANTIMALWARE DE BORDA
ANTIMALWARE	TRENDMICRO	APEXONE
FILTRO DE CONTEÚDO /CONTROLE DE APLICAÇÃO	CHECKPOINT	SISTEMAS DE CONTROLE DE ACESSO A INTERNET
INSPENÇÃO HTTPS	CHECKPOINT	VERIFICAÇÃO DE TRÁFEGO WEB CRIPTOGRAFADO
SCANNER DE VULNERABILIDADE	ALIENVAULT	ANALISADOR DE VULNERABILIDADES DE REDE
COFRE DE SENHAS	VAULT	CONTROLE DE SENHAS E TOKEN E CERTIFICADOS
GOPHISH	GOPI	SERVIÇO PARA REALIZAÇÃO DE CAMPANHAS DE PHISHING
SANDBLAST (SANDBOX)	CHECKPOINT	PREVENÇÃO AVANÇADA CONTRA AMEAÇAS DE REDE
SIEM	GRAYLOG	CORRELACIONADOR DE LOGS
HAPROXY	PFSense HAPROXY	BALANCEADOR DE APLICAÇÕES
CONECTIVIDADE WIRELESS	HUAWEI	SOLUÇÃO WLAN ANTENAS, CONTROLADORAS E SOFTWARE DE GERENCIAMENTO
CONECTIVIDADE	HUAWEI	SOLUÇÃO DE ACESSO A REDE CABEADA E SOFTWARE DE GERENCIAMENTO
VOIP	ASTERISK/FREEPABX	CONTROLE E GERENCIAMENTO DA SOLUÇÃO VOIP
VPN	CHECKPOINT	VPN CLIENT-TO-SITE
VPN	GUACAMOLE	GATEWAY DE ACESSO REMOTO
SISTEMA DE DIRETÓRIO	MICROSOFT	ACTIVE DIRECTORY
SISTEMA DE DIRETÓRIO	OPENLDAP	OPENLDAP
SISTEMA DE DIRETÓRIO	SHIBBOLETH	SERVIÇO DE PROVEDOR DE IDENTIDADE
DNS INTERNO	MICROSOFT	INTEGRADO COM ACTIVE DIRECTORY
DNS EXTERNO	BIND	BIND DNS SERVER
DHCP	ISC DHCPD	DHCP SERVER PARA AS ESTAÇÕES DO DOMÍNIO
IMPRESSÃO	PAPERCUT	SOLUÇÃO DE MONITORAMENTO E BILHETAGEM
CONECTIVIDADE	HUAWEI	SWITCH DE ACESSO, DISTRIBUIÇÃO E CORE
BACKUP	COMMVAULT	INTEGRADO COM STORAGE NETAPP
WSUS	MICROSOFT	ESTAÇÕES E SERVIDORES
WDS	MICROSOFT	DISTRIBUIÇÃO DE IMAGENS
KMS	MICROSOFT	GERENCIADOR DE LICENÇAS MICROSOFT
TEAMS	MICROSOFT	SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO
POWERBI	MICROSOFT	ANÁLISE DE DADOS
SHAREPOINT	MICROSOFT	GERENCIAMENTO DE DOCUMENTAÇÃO COLABORATIVA E PORTAIS
MICROSOFT 365	MICROSOFT	SERVIÇO EM NUVEM
MONITORIA	ZABBIX	MONITORAMENTO SERVIDORES E SERVIÇOS
CONECTIVIDADE	IPAM	CONTROLE DE ENDEREÇOS IP
CONECTIVIDADE	IMASTER	CONTROLE DE ACESSO A REDE -NAC
INVENTÁRIO	OCS	INVENTÁRIO DAS ESTAÇÕES
ARMAZENAMENTO	NETAPP	STORAGE NAS
SAMBA	SAMBA	COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS
FERRAMENTA DE BI	SAS	BUSINESS ANALYTICS
FERRAMENTA DE BI	MICROSTRATEGY	BUSINESS INTELLIGENCE
AUTOMAÇÃO	ANSIBLE/RUNDECK	EXECUÇÃO DE SCRIPTS
ORQUESTRAÇÃO DE CONTÊINER	OPENSIFT OCP/DOCKER	SOLUÇÃO DE ORQUESTRAÇÃO DE CONTÊINER
GATEWAY DE ACESSO	FREEIPA	CONTROLE DE ACESSO AOS SERVIDORES

12. PLATAFORMA DE SOFTWARE

12.1. Os Sistemas de informações são divididos por suas características técnicas e funcionais, podendo ser cliente/servidor ou Web, interno ou externo. Os sistemas internos são desenvolvidos e mantidos pela própria CAPES e os externos são contratados de terceiros ou pertencem à Administração Pública, e a CAPES tem acesso a eles por meio de convênio ou cessão de uso.

12.2. SISTEMAS OPERACIONAIS

SISTEMA OPERACIONAL
UBUNTU
ORACLE LINUX
REDHAT
CENTOS
EULER OS
WINDOWS 2003 ENTERPRISE
WINDOWS 2008 STANDARD/ ENTERPRISE
WINDOWS 2008 R2 STANDARD/ ENTERPRISE
WINDOWS 2012 R2 STANDARD/ ENTERPRISE
WINDOWS 2016
WINDOWS 2019
FREEBSD

12.3. VIRTUALIZAÇÃO

Solução	Versão	Quantidade de servidores	Máquinas Virtuais
PROXMOX	2.3	09	721
VMWARE	6.5	15	932

12.4. SOFTWARES E APLICATIVOS

SOFTWARES E APLICATIVOS
Adaptive Server Enterprise
Ansible
Apache
Apache Directory Studio
Apache JMeter
AccessMemory - AtoM
Aris Business Architect
Aris Business Designer
Aris Business Publisher
Asterix

Agile
CA ARCserve Backup
CommVault
Eclipse
Enterprise ArchitectEstá em uso(cgs)?
Enterprise DB
Esight
Grafana
Imaster
Issabel
iponto
Git
Java
JBoss
JBoss EAP
Jenkins
Joomla
Kettle - Spoon
LibreSpeed
Mautic
Mantis Bug Tracker
Mavem
McAfee Web Reporter
McAfee ePO
Microsoft Update Services (WSUS)
MicroStrategy (MRS)
MicroStrategy Architect 9.2.1m Named User
MicroStrategy Desktop Analyst Module 9.2.1m Named User
MicroStrategy Desktop Designer Option 9.2.1m Named User
MicroStrategy Distribution Services 9.2.1m Named User
Microstrategy Enterprise Manager Up to 100 Intelligence Server Named Users 9.2.1m Per DSI
MicroStrategy Intelligence Server Module 9.2.1m Named User
MicroStrategy Intelligence Server Universal Option 9.2.1m Named User
Microstrategy Mobile Named User
Microstrategy Object Manager Up to 100 Intelligence Server Named Users 9.2.1m named User
MicroStrategy OLAP Services Option 9.2.1
MicroStrategy Report Services Option 9.2.1m Named User
Microstrategy SDK 9.2.1m Named User
MicroStrategy Web Analyst Option 9.2.1m Named User
MicroStrategy Web Professional Option 9.2.1m Named User
MicroStrategy Web Reporter Module 9.2.1m Named User
MicroStrategy Web Universal Option 9.2.1m Named User
Moodle
Microsoft Active Directory
Microsoft Exchange
Microsoft MS SQL Server
MySQL
Nabox
NetApp Data Ontap
Nexus
Network Policy Server - NPS
Openshift
Oracle Configuration Management Pack
Oracle DataBase Enterprise Edition
Oracle Diagnostic Pack
Oracle Real Application Cluster (RAC)
Oracle Tuning Pack
OTRS
Pg Admin Postgre SQL Tools
PHP
Postfix
Postgresql
Rundeck
SEI
Screenly
Shorty
Microsoft Project Professional
Proxmox
Proxmox Mail Gateway
QWARE
Samba
ScriptCase
Selenium IDE
Shibboleth
SharePoint

SilverStream
SOAPUI
Sonar
Spamassassin
Squid
Squirrel
Subversion
Sybase PowerDesigner
Sympa
TestLink
Tomcat
Ultimus Adaptive BPM Suite
Microsoft Visio Professional
VMWare
VPN Guacamole
Microsoft Windows Server
WinSCP
Zabbix
Microsoft Office
Adobe Creative Suite 5
RustDesk
SAS Enterprise Guide V 6.1
SYSAID Deploy
ULTIMUS

12.5. SISTEMAS GERENCIADORES DE BANCO DE DADOS

SGBD	Versão	Descrição
ORACLE	18c Enterprise 64bit	Release 18.9.0.0
SYBASE	15.0.2 x86_64	Adaptive Server Enterprise
ENTERPRISEDB	8.4 x86_64	EnterpriseDB 8.4.9.26 on x86_64
POSTGRES	x86_64	PostgreSQL 9.3 on x86_64-pc-linux-gnu
Mongodb	4.4.2	Banco de dados orientado a documentos
MYSQL	5.5	MySQL 5.5.56 Linux x86_64
MYSQL	5.5	MySQL 5.5.60 Linux x86_64
MYSQL	8.0	MySQL 5.5.37-MariaDB-0ubuntu0.14.04.1
SQL SERVER	2008 R2/ 2014 2016	SQL Server 2008 R2 (RTM) - 10.50.1600.1 (X64) Enterprise Edition (64-bit)/ SQL SERVER 2014 12.0.2000.8 Enterprise Edition (64-bit) 2016 SQL SERVER 2016 13.0.6404.1 Enterprise Edition (64-bit)
ELASTICSEARCH	ElasticSearch 7	elasticsearch-7.10.2, elasticsearch-7.6.2-1

12.6. SISTEMAS DE APLICAÇÃO

Sistemas de Aplicação
JBOSS 5.2X OU SUPERIOR
PHP 5X ou SUPERIOR

12.7. SERVIDOR WEB

SERVIDOR WEB
APACHE
NGINX
JBOSS
TOMCAT
IIS

12.8. CATÁLOGO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Nº	NOME DA APLICAÇÃO	SISTEMA	SITUACAO	CRITICIDADE
1	70ANOS	PORTAL DA CAPES	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
2	ACESSO VPN SSL	SEGURANÇA DA REDE	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
3	ACOLHIMENTO	MOODLE	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
4	ACTIVE DIRECTORY	GERENCIAMENTO DE IDENTIDADE	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
5	ADDCAPES - ACERVO DE DADOS DIGITAIS DA CAPES	ADD CAPES	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
6	SISTEMA DE AGENDAMENTOS DA CDP	AGENDAMENTOS	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
7	REDE SEM FIO	INFRAESTRUTURA	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
8	AGENDA REUNIÕES	SADMIN	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
9	ARTEMIS ACTIVE MQ	SISTEMAS DE GESTÃO QUALIDADE	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
10	ANSIBLE	INFRAESTRUTURA	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
11	SERVIÇOS BFF DO APCN	SUCUPIRA	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
12	APCN SERVIÇOS	SUCUPIRA	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
13	TREND APEX ONE	ANTIVÍRUS	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
14	SKYWALKING	SISTEMAS DE GESTÃO QUALIDADE	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
15	ARIS BUSINESS PUBLISHER	FERRAMENTAS DE MODELAGEM	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
16	ASSINADOR WEB	ASSINADOR DIGITAL	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
17	ASSINADOR DIGITAL - WEBSTART	ASSINADOR DIGITAL	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
18	ATENDIMENTOCATI	ATENDIMENTO AO USUÁRIO	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
19	AMBIENTE DE TRABALHO DA UAB	SISTEMA DE GESTÃO DA UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
20	CONSULTA À ATUAÇÃO DO CONSULTOR NA CAPES	GESTÃO DE CONSULTORES	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
21	AVALIAÇÃO GOV.BR	CADASTRO DE PESSOAS CAPES	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO

22	CÓPIAS DE SEGURANÇA	BACKUP	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
23	BARRAMENTO DE SERVIÇOS - PEN	SEI	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
24	BOLSISTA CAPES	SISTEMA DE CONTROLE DE BOLSAS E AUXÍLIOS	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
25	BOLSISTAS CAPES - MOBILE	SISTEMA DE CONTROLE DE BOLSAS E AUXÍLIOS	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
26	GOOGLE SEARCH APPLIANCE - GSA	GOOGLE-APPS	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
27	CADASTRO DE ATOS ADMINISTRATIVOS	CADASTRO DE ATOS ADMINISTRATIVOS	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
28	CATÁLOGO DE ATOS ADMINISTRATIVOS	ATOS ADMINISTRATIVOS	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
29	CADASTRO DE DOCUMENTOS SERVIÇOS	CADASTRO DE DOCUMENTOS	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
30	CADASTRO DE PESSOAS	CADASTRO DE PESSOAS CAPES	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
31	CADCONS - SISTEMA DE GESTÃO DE CONSULTORES	GESTÃO DE CONSULTORES	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
32	CATALOGO DE TESES	CATALOGO DE TESES	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
33	CATI - CENTRAL DE ATENDIMENTO DA TI	ATENDIMENTO AO USUÁRIO	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
34	CATI-LEGADO	ATENDIMENTO AO USUÁRIO	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
35	CADASTRO DE INSTITUIÇÕES	CADASTRO DE INSTITUIÇÕES	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
36	CADASTRO DE INSTITUIÇÕES-SERVIÇOS	SERVIÇOS	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
37	SERVIÇO DE CLASS. DE PRODUÇÃO INTELCTUAL	SUCUPIRA	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
38	COFRE DE SENHAS VAULT	INFRAESTRUTURA	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
39	COMPOSER	ARQUITETURA PHP	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
40	CONSAFI	FINANCEIRO	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
41	CONSULTA PREMIAÇÕES	SISTEMA DE PREMIAÇÃO	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
42	CONSULTAElastic	PREMIAÇÃO CAPES	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
43	SISTEMA CONTA	CONTA	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
44	SICAPES - CONTRA	CONTRA	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
45	CONTROLE REMOTO	INFRAESTRUTURA	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
46	CORREIOWEB	CORREIO ELETRÔNICO	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
47	CSAB AUXPE SERVIÇOS	SISTEMA DE CONTROLE DE BOLSAS E AUXÍLIOS	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
48	GESTÃO DE BENEFICIÁRIOS EXTERNOS	SISTEMA DE PRESTAÇÃO DE CONTAS	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
49	CSAB BOLSISTAS SERVIÇOS	SISTEMA DE CONTROLE DE BOLSAS E AUXÍLIOS	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
50	CSAB CARTOES SERVIÇOS	SISTEMA DE CONTROLE DE BOLSAS E AUXÍLIOS	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
51	CSAB CONCESSOES SERVIÇOS	SISTEMA DE CONTROLE DE BOLSAS E AUXÍLIOS	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
52	CSAB CORPORATIVO SERVIÇOS	CADASTRO DE PESSOAS CAPES	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
53	CSAB DOCUMENTOS SERVIÇOS	SISTEMA DE CONTROLE DE BOLSAS E AUXÍLIOS	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
54	CSAB EDITAIS SERVIÇOS	SISTEMA DE CONTROLE DE BOLSAS E AUXÍLIOS	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
55	CSAB JOBS SERVIÇOS	SISTEMA DE CONTROLE DE BOLSAS E AUXÍLIOS	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
56	CSAB MODELOS SERVIÇOS	SISTEMA DE CONTROLE DE BOLSAS E AUXÍLIOS	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
57	CSAB OCORRÊNCIAS SERVIÇOS	SISTEMA DE CONTROLE DE BOLSAS E AUXÍLIOS	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
58	CSAB PROCESSOS SERVIÇOS	SISTEMA DE CONTROLE DE BOLSAS E AUXÍLIOS	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
59	CSAB SEGURANÇA SERVIÇOS	SISTEMA DE CONTROLE DE BOLSAS E AUXÍLIOS	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
60	CSAB SIPREC SERVIÇOS	SISTEMA DE PRESTAÇÃO DE CONTAS	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
61	CURTO - SHORTY	CURTO	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
62	DADOS ABERTOS CAPES	ADD CAPES	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
63	DAVI ANALISADOR	SUCUPIRA	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
64	DISTRIBUIÇÃO DE IPS	INFRAESTRUTURA	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
65	DISCOVERY-SERVICES	SERVIÇOS	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
66	DNE SERVIÇOS	CADASTRO DE PESSOAS CAPES	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
67	SERVIÇO DE NOME - EXTERNO	SERVIÇO DE NOME	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
68	SERVIÇO DE NOME - INTERNO	SERVIÇO DE NOME	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
69	EA - ENTERPRISE ARCHITECT	FERRAMENTAS DE MODELAGEM	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
70	EDITAIS	SICAPES 3	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
71	EDUCAPES	SISTEMAS UAB	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
72	EDUCAPES-MOBILE	EDUCAPES-MOBILE	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
73	REDE SEM FIO EDUROAM	INFRAESTRUTURA	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
74	PORTAL DO ESCRITÓRIO DE PROCESSOS	PORTAL DO ESCRITÓRIO DE PROCESSOS	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
75	ESIGHT	MONITORAMENTO	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
76	BASE DE DADOS DOS PRODUTOS DA PG - ESPPIRAL	SUCUPIRA	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
77	EXTRATOR DE DADOS ATUACAPES	GESTÃO DE CONSULTORES	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
78	EXTRATOR DE DADOS CONSPRE	PREMIAÇÃO CAPES	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
79	FAIS - EXPOSITOR	CONECTI BRASIL	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
80	FAIS - INVENTARIO	CONECTI BRASIL	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
81	FAIS - SECURITY	CONECTI BRASIL	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
82	FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE PROJETO	PLANO DE TRABALHO INTEGRADO	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
83	FINANCEIRO SICAPES	FINANCEIRO	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
84	FINANCEIRO SERVIÇOS	FINANCEIRO	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
85	FINANCEIRO-JOBS	FINANCEIRO	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
86	FINANCEIRO WEB	FINANCEIRO	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
87	PROTEÇÃO PERIMETRAL DA REDE	SEGURANÇA DA REDE	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
88	PROCESSAMENTO FOLHA SCBA	SISTEMA DE CONTROLE DE BOLSAS E AUXÍLIOS	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
89	PLATAFORMA FREIRE	PLATAFORMA DA EDUCAÇÃO BÁSICA	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
90	PLATAFORMA FREIRE LEGADO	PLATAFORMA DA EDUCAÇÃO BÁSICA	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
91	GESTÃO DE E-MAIL	PORTAL DA CAPES	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
92	GERENCIADOR DE APLICATIVOS	PORTAL DE GESTÃO	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
93	GERENCIADOR DE APLICATIVOS BFF SERVIÇOS	PORTAL DE GESTÃO	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
94	GEAPP MENSAGEIRO SERVIÇOS	PORTAL DE GESTÃO	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
95	GEOCAPES	GEOCAPES	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
96	GESTÃO DE EVENTOS API	PORTAL DE GESTÃO	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
97	SICAPES - GESTORES	SICAPES 3	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
98	GESTÃO INTEGRADA DE PROJETOS	GIP	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
99	GIT	GITLAB	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
100	GITLAB API	DEVOPS API	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
101	GOOGLE ANALYTICS	WEB ANALYTICS	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
102	GOOGLELOGIN	GOOGLE-APPS	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
103	GOPI	SEGURANÇA DA REDE	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
104	GRAFANA	MONITORAMENTO	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
105	SICAPES - HOMOLOGADORES	SICAPES 3	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
106	PROVEDOR DE IDENTIDADE	FEDERAÇÃO CAFÉ	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
107	IMPRESSÃO	INFRAESTRUTURA	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO

108	INFOPES	CADASTRO DE PESSOAS CAPES	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
109	INFORME DE RENDIMENTOS	INFORME DE RENDIMENTOS	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
110	INTRANET CAPES	PORTAL DA CAPES	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
111	GERENCIAMENTO DE IP	INVENTÁRIO E CONTROLE DE ESTOQUE DA CAPES	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
112	PONTO ELETRÔNICO	PONTO ELETRÔNICO	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
113	JENKINS	SISTEMAS DE GESTÃO QUALIDADE	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
114	JLAUNCHER	JLAUNCHER	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
115	PENTAH KETTLE	Kettle	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
116	GERENCIAMENTO DE LICENÇAS MICROSOFT	INFRAESTRUTURA	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
117	OPEN LDAP	GERENCIAMENTO DE IDENTIDADE	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
118	LINHA DIRETA	SISTEMA DE CONTROLE DE BOLSAS E AUXÍLIOS	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
119	LINHA DIRETA-SERVIÇOS	SISTEMA DE CONTROLE DE BOLSAS E AUXÍLIOS	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
120	MAILING	SISTEMA DE NOTIFICAÇÃO (MAILING)	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
121	MAILING PR	PORTAL DA CAPES	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
122	MANTIS - SISTEMA DE GESTÃO DE DEFEITOS	SISTEMAS DE GESTÃO QUALIDADE	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
123	MATOMO (ANTIGO PIWIK)	WEB ANALYTICS	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
124	MEMÓRIA BEX	MEMORIA-BEX	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
125	MCHAT	MENSAGEM	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
126	MEMORIA	ICA - ATOM	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
127	MEMÓRIA DA AVALIAÇÃO	URL_MEMORIAPOSGRADUACAO	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
128	METADADOS	METADADOS	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
129	METADADOS - OPERACIONAL	METADADOS	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
130	METADADOS - PRE	METADADOS	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
131	METALIB	NOVO PORTAL PERIÓDICOS	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
132	MEUS DADOS	CADASTRO DE PESSOAS CAPES	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
133	ESTATÍSTICAS SEI	SEI	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
134	MONITORIA DO AMBIENTE COMPUTACIONAL	MONITORAMENTO	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
135	MONITORIA OCP	DEVOPS API	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
136	MONITORIA DE CONSULTAS EM BANCO DE DADOS	MONITORAMENTO	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
137	MONITORIA UAB	SISTEMAS UAB	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
138	MONITORING NODES API	DEVOPS API	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
139	MICROSTRATEGY	MICROSTRATEGY	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
140	NABOX	MONITORAMENTO	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
141	NEXUS	SISTEMAS DE GESTÃO QUALIDADE	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
142	PROXY RADIUS	INFRAESTRUTURA	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
143	NTP	SERVIÇO DE TEMPO	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
144	OCS	INVENTÁRIO E CONTROLE DE ESTOQUE DA CAPES	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
145	ORQUESTRADOR DE CONTÊINERES OKD	VIRTUALIZAÇÃO	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
146	EDIÇÃO ORCID	CONECTI BRASIL	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
147	PROCESSO DE AUTORIZAÇÃO DE HOMOLOGAÇÃO DE ORDEM DE SERVIÇO FW	PLATAFORMA ULTIMUS	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
148	PAINEL DIGITAL	PAINÉIS DIGITAIS	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
149	PROCESSO DE AUTORIZAÇÃO DE VIAGEM NACIONAL	PLATAFORMA ULTIMUS	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
150	CONCURSO MD/CAPES DE DISSERTAÇÕES E TESES SOBRE DEFESA NACIONAL	PREMIAÇÃO CAPES	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
151	PRÊMIO CAPES - SECRETARIA NACIONAL DA FAMÍLIA	PREMIAÇÃO CAPES	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
152	PRÊMIO CAPES/MINFRA DE EXCELÊNCIA EM PESQUISA EM INFRAESTRUTURA	PREMIAÇÃO CAPES	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
153	PRÊMIO CAPES DE TESE	PREMIAÇÃO CAPES	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
154	PRÊMIO CAPES/FUNDAÇÃO GRUPO VOLKSWAGEN DE EXCELÊNCIA EM PESQUISA EM MOBILIDADE URBANA SUSTENTÁVEL	PREMIAÇÃO CAPES	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
155	PORTAL DA DAV	PORTAL DA DAV	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
156	PORTAL DE PERIÓDICOS	NOVO PORTAL PERIÓDICOS	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
157	PORTAL DE PERIÓDICOS - MOBILE	NOVO PORTAL PERIÓDICOS	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
158	PESQUISADOR CAPES	SISTEMA DE PRESTAÇÃO DE CONTAS	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
159	PESQUISADOR CAPES - MOBILE	SISTEMA DE PRESTAÇÃO DE CONTAS	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
160	PESQUISAS - LIMESURVEY	PESQUISAS	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
161	PESSOA FREIRE API	PLATAFORMA DA EDUCAÇÃO BÁSICA	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
162	MÓDULO DE PETICIONAMENTO E INTIMAÇÕES ELETRÔNICOS	SEI	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
163	PROCESSO DE INSCRIÇÃO DE CURSOS DE CURTA DURAÇÃO	PLATAFORMA ULTIMUS	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
164	ANTISPAM	CORREIO ELETRÔNICO	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
165	GERENCIADOR DE SENHAS	SEGURANÇA DA REDE	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
166	PNPG 2011/2020	GOOGLE-APPS	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
167	PONTO DIGITAL	GERENCIA PONTO MEC	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
168	PORTAL DE PROCESSOS AUTOMATIZADOS	PORTAL DE PROCESSOS AUTOMATIZADOS	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
169	PORTAL DE GESTÃO	PORTAL DE GESTÃO	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
170	FILTRO DE CONTEÚDO - SQUID	FILTRO DE CONTEÚDO	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
171	PLANO DE TRABALHO PARA INTERNACIONALIZAÇÃO	SISTEMA DE CONTROLE DE BOLSAS E AUXÍLIOS	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
172	PLANO DE TRABALHO INTEGRADO BFF	PLANO DE TRABALHO INTEGRADO	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
173	PLANO DE TRABALHO INTEGRADO SERVIÇO	PLANO DE TRABALHO INTEGRADO	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
174	POWERCENTER	Informatica Powercenter	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
175	QUESTIONÁRIOS CAPES	QUESTIONÁRIOS	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
176	REVISTA BRASILEIRA DE PÓS-GRADUAÇÃO	REVISTA BRASILEIRA DE PÓS-GRADUAÇÃO	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
177	REDMINE	SISTEMAS DE GESTÃO QUALIDADE	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
178	REPOSITÓRIO WEB	INFRAESTRUTURA	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
179	RUNDECK	RUNDECK	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
180	SAC EGRESSO	SAC EXTERIOR	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
181	SAE - SISTEMA DE AUXÍLIO À AVALIAÇÃO EDUCACIONAL	SISTEMA DE AUXÍLIO EDUCACIONAL	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
182	SAEL - SISTEMA DE ATESTE ELETRÔNICO DE LIGAÇÕES	SISTEMA DE ATESTE ELETRÔNICO DE LIGAÇÕES	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
183	COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS	INFRAESTRUTURA	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO

184	SAP - SISTEMA DE ANÁLISE DE PROCESSOS	SAP	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
185	SAS	SAS	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
186	SCANNER DE VULNERABILIDADES DE REDE	SEGURANÇA DA REDE	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
187	SCBA	SISTEMA DE CONTROLE DE BOLSAS E AUXÍLIOS	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
188	SCBA ADMIN	SISTEMA DE CONTROLE DE BOLSAS E AUXÍLIOS	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
189	SCBA CONFIGS SERVIÇOS	SISTEMA DE CONTROLE DE BOLSAS E AUXÍLIOS	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
190	SCBA WEB	SISTEMA DE CONTROLE DE BOLSAS E AUXÍLIOS	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
191	SERVIÇOS CORPORATIVOS DOS DISCENTES	SUCUPIRA	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
192	SERVIÇOS BFF DO SUCUPIRA DOCENTES MOBILE	SUCUPIRA	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
193	SERVIÇOS CORPORATIVOS DOS DOCENTES	SUCUPIRA	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
194	SCPB - SISTEMA DE CONCILIAÇÃO E PAGAMENTO DE BOLSAS	SISTEMA DE CONCILIAÇÃO E PAGAMENTO DE BOLSAS	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
195	SCPB	SISTEMA DE CONCILIAÇÃO E PAGAMENTO DE BOLSAS	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
196	MICROSERVIÇO SCPB: CADASTRO DE INADIMPLENTES SERVIÇOS	SISTEMA DE CONCILIAÇÃO E PAGAMENTO DE BOLSAS	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
197	MICROSERVIÇO SCPB: LIBERAR BENEFICIÁRIOS PARA PAGAMENTO	SISTEMA DE CONCILIAÇÃO E PAGAMENTO DE BOLSAS	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
198	SCPB SERVIÇOS	SISTEMA DE CONCILIAÇÃO E PAGAMENTO DE BOLSAS	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
199	SERVIÇO CORPORATIVO DE POS-DOC	SUCUPIRA	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
200	SERVIÇOS CORPORATIVOS DOS PROJETOS DE PESQUISA	SUCUPIRA	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
201	SERVIÇOS CORPORATIVOS DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO	SUCUPIRA	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
202	SERVIÇOS CORPORATIVOS DAS PRODUÇÕES INTELECTUAIS	SUCUPIRA	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
203	DISPLAY DE AGENDAMENTO DE REUNIÕES	PAINÉIS DIGITAIS	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
204	SERVIÇOS CORPORATIVOS DOS TRABALHOS DE CONCLUSÃO	SUCUPIRA	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
205	SDI - SISTEMA DE DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÕES	ADD CAPES	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
206	SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE RELATORIA	SUCUPIRA	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
207	SERVIÇO DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE RELATORIA	SUCUPIRA	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
208	SADMIN	SEGURANÇA	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
209	SEGURANÇA-SERVIÇOS	SEGURANÇA	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
210	SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES	SEI	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
211	MOBILE - SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES	SEI	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
212	SERVIÇOS ADD	ADD CAPES	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
213	SERVIÇOS ADMINIP	NOVO PORTAL PERIÓDICOS	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
214	SISTEMA DE TRANSFERÊNCIA AUTOMÁTICA DE ARQUIVOS - SERPRO	SFG - Sistema de Transferência Automática	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
215	SFX	NOVO PORTAL PERIÓDICOS	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
216	SGB - SISTEMA DE GESTÃO DE BOLSAS	SISTEMA DE GESTÃO DE BOLSAS	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
217	SISTEMA DE INDICADORES DE AVALIAÇÃO DA PÓS GRADUAÇÃO	SUCUPIRA	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
218	SICAPES - INSCRIÇÕES	SICAPES 3	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
219	CORRELACIONADOR DE EVENTOS	SEGURANÇA DA REDE	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
220	SISTEMA DE ADMINISTRAÇÃO	SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
221	SIGRH - SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
222	SISTEMA DE MONITORAMENTO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	SIMPE	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
223	SISTEMA DE PERMISSÕES	SEI	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
224	SIPAC - SISTEMA INTEGRADO DE PATRIMÔNIO, ADMINISTRAÇÃO E CONTRATOS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
225	SIPREC - SISTEMA DE PRESTAÇÃO DE CONTAS	SISTEMA DE PRESTAÇÃO DE CONTAS	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
226	SIPREC WEB	SISTEMA DE PRESTAÇÃO DE CONTAS	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
227	SISTEMA DE PROGRAMA DE GESTÃO	INFRAESTRUTURA	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
228	SISREL - SISTEMA DE RELATÓRIOS	SISREL	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
229	SISUAB 2	SISTEMA DE GESTÃO DA UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
230	SISUAB2 - MOBILE	SISTEMA DE GESTÃO DA UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
231	SMTP	CORREIO ELETRÔNICO	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
232	SONAR	SISTEMAS DE GESTÃO QUALIDADE	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
233	SONARQUEBE	SISTEMAS DE GESTÃO QUALIDADE	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
234	SPARQ	SPARQ	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
235	GATEWAY DE ACESSO SSH	INFRAESTRUTURA	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
236	SEGURANÇA-SSO	SEGURANÇA	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
237	STORAGE	STORAGE	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
238	STRATUS	STRATUS	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
239	PLATAFORMA SUCUPIRA	SUCUPIRA	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
240	AVALIAÇÃO SERVIÇOS	SUCUPIRA	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
241	SUCUPIRA BFF SERVIÇOS	SUCUPIRA	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
242	PLATAFORMA SUCUPIRA - COLETA	SUCUPIRA	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
243	SUCUPIRA CONFIGURAÇÃO SERVIÇOS	SUCUPIRA	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
244	CORPORATIVO SERVIÇOS	SUCUPIRA	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
245	PLATAFORMA SUCUPIRA - CURSO NOVO	SUCUPIRA	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
246	ELASTIC SEARCH SUCUPIRA SERVIÇOS	SUCUPIRA	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
247	SERVIÇO DE FRONTEND DO SUCUPIRA	SUCUPIRA	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
248	PLATAFORMA SUCUPIRA - GESTÃO DE CURSOS	SUCUPIRA	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
249	PLATAFORMA SUCUPIRA - MINTER/DINTER	SUCUPIRA	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
250	PLATAFORMA SUCUPIRA - MOBILE	SUCUPIRA	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
251	PRODUÇÃO INTELECTUAL SERVIÇOS	SUCUPIRA	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
252	PLATAFORMA SUCUPIRA - QUALIS	SUCUPIRA	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO

253	UNIFICAÇÃO DE DADOS DA PRODUÇÃO SERVIÇOS	SUCUPIRA	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
254	SUCUPIRA ADMIN	SUCUPIRA	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
255	SVN	SISTEMAS DE GESTÃO QUALIDADE	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
256	SYMPA MAILING LIST SERVER	SISTEMA DE NOTIFICAÇÃO (MAILING)	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
257	LOG ANALYZER	SEGURANÇA DA REDE	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
258	TALENTOS	TALENTOS	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
259	TALENTOUNIVERSITARIO	PREMIAÇÃO CAPES	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
260	TESTLINK	SISTEMAS DE GESTÃO QUALIDADE	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
261	TESTLINK-LEGADO	TESTLINK	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
262	PORTAL DA TRANSPARÊNCIA	TRANSPARÊNCIA BOLSISTAS	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
263	PORTAL TRIENAL 2013	GOOGLE-APPS	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
264	UPLOAD	INFRAESTRUTURA	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
265	VALIDADOR DE DOCUMENTOS	VALIDADOR DE DOCUMENTOS	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
266	TESTE DE VELOCIDADE	INFRAESTRUTURA	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
267	VIDEOTECA	ICA - ATOM	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
268	ORQUESTRADOR DE MÁQUINAS VIRTUAIS	VIRTUALIZAÇÃO	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
269	VOZ SOBRE IP	TELEFONIA	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
270	ACESSO REMOTO VIA VPN SSL	SEGURANÇA DA REDE	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
271	WINDOWS DEPLOYMENT SERVICES	INVENTÁRIO E CONTROLE DE ESTOQUE DA CAPES	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
272	WEBSEMANTICA SERVIÇOS	CONECTI BRASIL	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
273	WIKI	SISTEMA DE GESTÃO CONHECIMENTO (WIKI)	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
274	WEBSERVICE COMPLEMENTAR	SEI	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
275	WINDOWS SERVER UPDATE SERVICES	SEGURANÇA DA REDE	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
276	ZIPKIN-SERVICOS	SISTEMAS DE GESTÃO QUALIDADE	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
277	CAPESNET - ACOM	CAPESNET	EM DESATIVACÃO	NÃO CRÍTICO
278	APCN - CADERNOS DE AVALIAÇÃO	APCN	EM DESATIVACÃO	NÃO CRÍTICO
279	APCN - CONSULTA ARQUIVOS	APCN	EM DESATIVACÃO	NÃO CRÍTICO
280	ASSINADOR DIGITAL - SERVICOWS	ASSINADOR DIGITAL	EM DESATIVACÃO	CRÍTICO
281	ASSINADOR DIGITAL - APPLET	ASSINADOR DIGITAL	EM DESATIVACÃO	CRÍTICO
282	CABES - CADASTRO DE BOLSISTAS NO EXTERIOR	FORMULÁRIOS DE INSCRIÇÃO PARA BOLSAS NO EXTERIOR EM PHP	EM DESATIVACÃO	NÃO CRÍTICO
283	CADASTRO DE DOCUMENTOS	CADASTRO DE DOCUMENTOS	EM DESATIVACÃO	CRÍTICO
284	CCEX - CONTA CORRENTE NO EXTERIOR	SISTEMA DE CONTA CORRENTE NO EXTERIOR	EM DESATIVACÃO	CRÍTICO
285	INSCRIÇÕES CGBE	FORMULÁRIOS DE INSCRIÇÃO PARA BOLSAS NO EXTERIOR EM PHP	EM DESATIVACÃO	NÃO CRÍTICO
286	INSCRIÇÕES CGCI	FORMULÁRIOS DE INSCRIÇÃO PARA BOLSAS NO EXTERIOR EM PHP	EM DESATIVACÃO	NÃO CRÍTICO
287	CONSULTA CADCONS	GESTÃO DE CONSULTORES	EM DESATIVACÃO	NÃO CRÍTICO
288	CONSULTORIA ADHOC - ANÁLISE DE MÉRITO	SAD EXTERIOR	EM DESATIVACÃO	NÃO CRÍTICO
289	CONTEÚDO-WEB	GESTÃO DE CONTEÚDO DA AVALIAÇÃO	EM DESATIVACÃO	CRÍTICO
290	DIVULGAÇÃO DA AVALIAÇÃO TRIENAL	GESTÃO DE CONTEÚDO DA AVALIAÇÃO	EM DESATIVACÃO	CRÍTICO
291	COORDENADOR CSF	GOOGLE-APPS	EM DESATIVACÃO	NÃO CRÍTICO
292	FICHA DE AVALIAÇÃO	SOLUÇÃO DE CLASSIFICAÇÃO DA AVALIAÇÃO	EM DESATIVACÃO	CRÍTICO
293	FORMULÁRIOS ELETRÔNICOS	SAC EXTERIOR	EM DESATIVACÃO	NÃO CRÍTICO
294	HOMOLOGAÇÃO - UAB MOÇAMBIQUE	FORMULÁRIOS DE INSCRIÇÃO PARA BOLSAS NO EXTERIOR EM PHP	EM DESATIVACÃO	NÃO CRÍTICO
295	HOMOLOGAÇÃO PDSE	SAD EXTERIOR	EM DESATIVACÃO	NÃO CRÍTICO
296	INTEGRAÇÃO DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO	SUCUPIRA	EM DESATIVACÃO	CRÍTICO
297	PRÊMIO CAPES INTERFARMA DE TESES	PREMIAÇÃO CAPES	EM DESATIVACÃO	NÃO CRÍTICO
298	PRÊMIO CAPES/NATURA CAMPUS DE EXCELÊNCIA EM PESQUISA	PREMIAÇÃO CAPES	EM DESATIVACÃO	NÃO CRÍTICO
299	PRÊMIO VALE CAPES DE TESE	PREMIAÇÃO CAPES	EM DESATIVACÃO	NÃO CRÍTICO
300	QUESTIONÁRIO-RELATÓRIO FINAL	SAC EXTERIOR	EM DESATIVACÃO	NÃO CRÍTICO
301	REDMINE-OLD	SISTEMAS DE GESTÃO QUALIDADE	EM DESATIVACÃO	CRÍTICO
302	RELATÓRIOS DE BOLSAS NO PAÍS E EXTERIOR	SISTEMA DE RELATÓRIOS	EM DESATIVACÃO	NÃO CRÍTICO
303	SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO CONCESSÃO EXTERIOR - ANTIGO	SAC EXTERIOR	EM DESATIVACÃO	NÃO CRÍTICO
304	SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO CONCESSÃO - ACOMPANHAMENTO DE BOLSISTAS	SAC PAÍS LEGADO	EM DESATIVACÃO	NÃO CRÍTICO
305	SAC EXTERIOR NOVO	SAC EXTERIOR	EM DESATIVACÃO	CRÍTICO
306	SAC ACOMPANHAMENTO EXTERIOR	SAC EXTERIOR	EM DESATIVACÃO	CRÍTICO
307	SAC ACOMPANHAMENTO PAÍS	SAC PAÍS	EM DESATIVACÃO	NÃO CRÍTICO
308	SAC AUDITORIA	SAC EXTERIOR	EM DESATIVACÃO	NÃO CRÍTICO
309	SAC - EXTERIOR	SAC EXTERIOR	EM DESATIVACÃO	NÃO CRÍTICO

310	SAC - PAGAMENTO PAÍS	SAC PAÍS	EM DESATIVACÃO	NÃO CRÍTICO
311	SAC PAGAMENTO EXTERIOR	SAC EXTERIOR	EM DESATIVACÃO	CRÍTICO
312	SISTEMA DE ANÁLISE DE DEMANDAS DE BOLSAS NO EXTERIOR (ANTIGO)	SAD EXTERIOR	EM DESATIVACÃO	NÃO CRÍTICO
313	SAD BEX-NOVO	SAD EXTERIOR	EM DESATIVACÃO	NÃO CRÍTICO
314	SISTEMA DE ANÁLISE DE DEMANDAS DE PROJETOS NO EXTERIOR	SAD EXTERIOR	EM DESATIVACÃO	NÃO CRÍTICO
315	SISTEMA DE MANUTENÇÃO DE PROJETOS	SAD EXTERIOR	EM DESATIVACÃO	NÃO CRÍTICO
316	SADCEC - SISTEMA DE AVALIAÇÃO EXTERNA	SAD EXTERIOR	EM DESATIVACÃO	NÃO CRÍTICO
317	SAINS - SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO DE INSCRIÇÕES	SAD EXTERIOR	EM DESATIVACÃO	NÃO CRÍTICO
318	SEMINÁRIOS MEIO TERMO	GOOGLE-APPS	EM DESATIVACÃO	CRÍTICO
319	SICAPES - PROCAD	SICAPES	EM DESATIVACÃO	NÃO CRÍTICO
320	SICAPES - PVE	SICAPES 2	EM DESATIVACÃO	NÃO CRÍTICO
321	SNPG - ACOM	MONITORAMENTO DA AVALIAÇÃO	EM DESATIVACÃO	NÃO CRÍTICO
322	SNPG - RECOM	MONITORAMENTO DA AVALIAÇÃO	EM DESATIVACÃO	NÃO CRÍTICO
323	STA CONTA	CONTA	EM DESATIVACÃO	CRÍTICO



Documento assinado eletronicamente por **Túlio César de Araújo Porto**, **Analista em Tecnologia da Informação**, em 23/08/2023, às 18:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 54, inciso II, da Portaria nº 06/2021 da Capes.



Documento assinado eletronicamente por **Francisco Araujo de Almeida Neto**, **Analista em Ciência e Tecnologia**, em 24/08/2023, às 17:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 54, inciso II, da Portaria nº 06/2021 da Capes.



Documento assinado eletronicamente por **Adi Balbinot Junior**, **Diretor(a) de Tecnologia da Informação**, em 28/08/2023, às 11:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 54, inciso II, da Portaria nº 06/2021 da Capes.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.capes.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2034485** e o código CRC **6B4DE19A**.