



## COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 12/2023

(Processo Administrativo nº 23038.007286/2022-46)

Torna-se público que o(a) Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES, por meio da Divisão de Compras e Licitações - DCOL, sediada no Setor Bancário Norte, Quadra 02, Bloco L, Lote 06, Brasília-DF, realizará licitação na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, sob a forma de execução indireta, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, da Lei nº 8.248, de 22 de outubro de 1991, do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, do Decreto 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, das Instruções Normativas SEGES/MP nº 05, de 26 de maio de 2017 e nº 03, de 26 de abril de 2018 e da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, do Decreto nº 8.538, de 06 de outubro de 2015, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e as exigências estabelecidas neste Edital.

Data da sessão: 11/10/2023

Horário: 14:00

Local: Portal de Compras do Governo Federal – <https://www.gov.br/compras/pt-br>

Critério de Julgamento: **menor preço**

Regime de Execução: Empreitada por Preço Unitário e Empreitada por Preço Global

### 1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC, compreendendo serviços de: suporte técnico remoto e presencial, operação, sustentação, monitoramento e melhoria contínua dos serviços e da infraestrutura de TIC da Fundação Capes, conforme especificações e condições do Termo de Referência e seus Anexos.

1.2. A licitação será realizada em grupo único, formados por 3 itens, conforme tabela constante no item 2.4 e 8.3 do Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

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

1.4. Cada serviço ou produto do lote deverá estar discriminado em itens separados nas propostas de preços, de modo a permitir a identificação do seu preço individual na composição do preço global, e a eventual incidência sobre cada item das margens de preferência para produtos e serviços que atendam às Normas Técnicas Brasileiras - NTB

### 2. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2.1. As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União para o exercício de 2023, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 15279/154003

Fonte: 1000

Programa de Trabalho: 170058

Elemento de Despesa: 33.90.40.10 (Suporte a Usuários de TIC) e 33.90.40.11 (Suporte e Infraestrutura de TIC).

### 3. DO CREDENCIAMENTO

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

Nota Explicativa: O credenciamento exigido nos arts. 9º a 11 do Decreto n. 10.024, de 2019, constitui-se em cadastro prévio de identificação, com a finalidade de agilizar o procedimento e permitir a efetiva participação dos interessados no certame – Parecer n. 129/2011/DECOR/CGU/AGU.

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

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

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

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

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

### 4. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO.

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

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

4.1.2. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 34 da Lei nº 11.488, de 2007, para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006, bem como para bens e serviços produzidos no país e bens produzidos de acordo com processo produtivo básico, na forma do art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991 e art. 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.

4.2. Não poderão participar desta licitação os interessados:

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

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

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

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

4.2.5. que estejam sob falência, concurso de credores ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação;

4.2.6. entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio;

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

4.2.8. sociedades cooperativas, considerando a vedação contida no art. 10 da Instrução Normativa

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

- a) detentor de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda ou contratação; ou
- b) de autoridade hierarquicamente superior no âmbito do órgão contratante.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.5.6. que a proposta foi elaborada de forma independente.

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

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

4.5.9. que cumpre os requisitos do Decreto nº 7.174, de 2010, estando apto a usufruir dos critérios de preferência.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 6. PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

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

6.1.1. valor mensal, unitário e total do item;

6.1.2. Descrição do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência

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

6.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento da solução, apurados mediante o preenchimento do modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços, conforme anexo deste Edital;

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

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

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

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

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

6.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de 100,00 (cem reais).

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

7.10. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lances ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

7.11. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

7.12. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrará-se automaticamente.

7.13. Encerrada a fase competitiva sem que haja prorrogação automática pelo sistema, poderá o pregoeiro, assessorado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.

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

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

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

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

7.18. O Critério de julgamento adotado será o menor preço/maior desconto, conforme definido neste Edital e seus anexos.

7.19. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

7.20. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

7.21. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

7.22. A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

7.23. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

7.24. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

7.25. Será assegurado o direito de preferência previsto no artigo 3º da Lei nº 8.248, de 1991,

conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010, nos seguintes termos:

7.25.1. Após a aplicação das regras de preferência para microempresas e empresas de pequeno porte, caberá a aplicação das regras de preferência, sucessivamente, para:

7.25.1.1. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;

7.25.1.2. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; e

7.25.1.3. bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal, nos termos do art. 5º e 8º do Decreto 7.174, de 2010 e art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991.

7.25.2. Os licitantes classificados que estejam enquadrados no item 7.25.1.1, na ordem de classificação, serão convocados para que possam oferecer nova proposta ou novo lance para igualar ou superar a melhor proposta válida, caso em que será declarado vencedor do certame.

7.25.3. Caso a preferência não seja exercida na forma do item 7.25.1.1, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no item 7.25.1.2, na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o item 7.25.1.3 caso esse direito não seja exercido.

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

7.26. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

7.27. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, § 2º, da Lei nº 8.666, de 1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, ao objeto executado:

7.27.1. por empresas brasileiras;

7.27.2. por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

7.27.3. por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.

7.28. Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas ou os lances empatados.

7.29. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das prevista neste Edital.

7.29.1. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

7.29.2. O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de 02 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

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

7.30. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

## 8. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA.

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

7º e no §9º do art. 26 do Decreto nº 10.024/2019.

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

8.3. A Planilha de Custos e Formação de Preços deverá ser encaminhada pelo licitante exclusivamente via sistema, no prazo de 02 (duas) horas, contado da solicitação do Pregoeiro, com os respectivos valores adequados ao lance vencedor e será analisada pelo Pregoeiro no momento da aceitação do lance vencedor.

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

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

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

8.5.2. contenha vício insanável ou ilegalidade;

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

8.5.4. apresentar preço final superior ao preço máximo fixado (Acórdão nº 1455/2018-TCU – Plenário), desconto menor do que o mínimo exigido, ou que apresentar preço manifestamente inexequível.

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

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

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

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

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

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

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

8.9. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de 02 (duas) horas, sob pena de não aceitação da proposta.

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

8.9.2. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se as planilhas de

custo readequadas com o valor final ofertado.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8.17. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o pregoeiro verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

## 9. DA HABILITAÇÃO

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

- a) SICAF;
- b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União ([www.portaldatransparencia.gov.br/ceis](http://www.portaldatransparencia.gov.br/ceis));
- c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça ([www.cnj.jus.br/improbidade\\_adm/consultar\\_requerido.php](http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php)).
- d) Lista de Inidôneos mantida pelo Tribunal de Contas da União - TCU;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9.3. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de 02 (duas) horas, sob pena de inabilitação.

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

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

9.6. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

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

9.7. Ressalvado o disposto do item 5.3, os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação relacionada nos itens a seguir, para fins de habilitação.

#### **9.8. Habilidação jurídica:**

9.8.1. no caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

9.8.2. Em se tratando de Microempreendedor Individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio [www.portaldoempreendedor.gov.br](http://www.portaldoempreendedor.gov.br);

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

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

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

9.8.6. decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em

funcionamento no País;

9.8.7. No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País:

9.8.7.1. As empresas estrangeiras que funcionem no País, autorizadas por decreto do Poder Executivo na forma do inciso V, do art. 28, da Lei nº 8.666, de 1993, devem se cadastrar no SICAF com a identificação do Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas.

9.8.7.2. As empresas estrangeiras que não funcionem no país para participarem de licitações, devem se cadastrar no Sicaf, acessando o sistema por meio do Portal de compras do Governo Federal (Comprasnet) pelo endereço eletrônico <https://www.gov.br/compras/ptbr>, e se registrar de acordo com o disposto no art. 20-A da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018, sendo que o registro cadastral compreende os níveis de: I - credenciamento, II - habilitação jurídica, III - regularidade fiscal federal e trabalhista, IV - regularidade fiscal estadual e/ou municipal, V - qualificação técnica e VI - qualificação econômicofinanceira, que suprem as exigências dos arts. 27 a 31 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 (vide item 36 do SICAF – Normativo, Empresas Estrangeiras, conforme link acima).

9.8.7.3. Recomenda-se a observância do MANUAL OPERACIONAL DO SICAF PARA EMPRESAS ESTRANGEIRAS, que se encontra disponível em [https://www.gov.br/compras/pt-br/centrais-deconteudo/manuais/manualdo-sicaf-para-empresasestrangeiras.pdf](https://www.gov.br/compras/pt-br/centrais-deconteudo/manuais/manual-sicaf/manualdo-sicaf-para-empresasestrangeiras.pdf).

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

9.9. Regularidade fiscal e trabalhista:

9.9.1. prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

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

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

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

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

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

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

9.10. **Qualificação Econômico-Financeira:**

9.10.1. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante;

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

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

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

9.10.3. comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de

Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

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

#### 9.11. Qualificação Técnica:

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

9.11.1.1. Deverá ser apresentado, conforme subitem 12.4 do Termo de Referência, comprovação de que a empresa possui capacitação e experiência na execução dos serviços correlatos aos do objeto desse instrumento, a empresa deverá, nos termos do art. 30, § 1º, da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, juntamente com a documentação de habilitação necessária, apresentar Atestado (s) de Capacidade Técnica em nome do licitante, expedido (s) por pessoa (s) jurídica (s) de direito público ou privado, que comprove (m) a aptidão da licitante para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, por período de execução não inferior a 12 (doze) meses, mencionando explicitamente que forneceu objetos com características compatíveis e/ou similares com o (s) respectivo (s) itens conforme especificações técnicas.

9.11.1.2. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a serviços executados com as seguintes características mínimas:

9.11.1.3. Serviços de Provimento de Central de Serviços (Help Desk ou Service Desk) com regime de atendimento remoto e presencial, para um único ambiente de TIC, contemplando no mínimo as seguintes quantidades:

9.11.1.4. Atendimento remoto e presencial a no mínimo a 600 (seiscentos) usuários ativos e cadastrados na rede corporativa;

9.11.1.5. Serviços de atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de Service Desk (ferramenta ITSM) com fundamentos ITIL v3 ou 4 com pelo menos os seguintes processos: Gerenciamento e Cumprimento de Requisição; Gerenciamento de Incidentes; Gerenciamento de Mudanças;

9.11.1.6. Atendimento mínimo de 11.000 (onze mil) chamados (requisições de serviços, incidentes) por ano.

9.11.1.7. Serviços de gerenciamento, sustentação e monitoramento de infraestrutura em NOC (Network Operation Center), com regime de atendimento 24x7 (24horas por dia, em todos os dias da semana), com pelo menos 30 (trinta) servidores físicos e 800 (oitocentos) servidores virtuais; 45 (quarenta e cinco) ativos de rede (switch/router), links WAN, rede sem fio com, no mínimo, 100 (cem) access points.

9.11.1.8. Serviços de instalação, configuração, sustentação, monitoramento e operação de soluções de Segurança de Perímetro, em alta disponibilidade, com no mínimo as funcionalidades de IDS/IPS, Firewall corporativo (CHECKPOINT) ou compatível, solução de proxy e análise de tráfego.

9.11.1.9. Serviços de instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de soluções de segurança, contendo no mínimo: Filtro de Conteúdo Web, Análise de

## Vulnerabilidades.

9.11.1.10. Serviços de administração, configuração e manutenção de soluções de segurança em Firewall Corporativo.

9.11.1.11. Serviço de instalação, configuração, administração e manutenção, de no mínimo 50 (cinquenta) servidores de aplicação Web, utilizando as ferramentas de aplicação JBoss, NGinx, Apache e Tomcat.

9.11.1.12. Serviços de administração de sistemas de automação e gerência de configuração Jenkins.

9.11.1.13. Serviços de configuração e manutenção de sistemas de controle de versão CVS ou SVN ou GIT.

9.11.1.14. Serviços de administração, configuração em manutenção de Servidores de Aplicação baseados no Sistema Operacional Linux, em ambiente de, no mínimo, 100 (cem) servidores.

9.11.1.15. Serviço de administração, configuração e manutenção em SGBD (Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados) Oracle 18c (ou superior), MySQL 5.x, PostgreSQL 9.x e Microsoft SQL Server 2016 (ou superior), com aplicação de mecanismos de alta disponibilidade e de tolerância a falhas.

9.11.1.16. Serviços de administração, operação e gerenciamento de Infraestrutura Baseada em Appliance de Aceleração de Banco de Dados Oracle Exadata Cloud at Customer Gen1 ou Gen2.

9.11.1.17. Serviços de criação e manutenção de políticas de backup e restore de segurança, bem como a instalação, configuração, monitoramento e operação de solução de backup , com no mínimo 30 (trinta) TB.

9.11.1.18. Serviços em ambiente de TIC com a utilização de containers e orquestradores de containers (kubernets, openshift , docker, rancher ou equivalentes) com a finalidade de integração entre as equipes de desenvolvimento de softwares, operações e de apoio envolvidas; além da adoção de processos automatizados para gestão de aplicações com base em rotinas de entrega contínua.

9.11.1.19. Serviços de administração, configuração e manutenção de solução de correio eletrônico Microsoft Exchange 2013 (ou superior) e Microsoft Exchange Online em alta disponibilidade com, no mínimo, 1000 (mil) caixas postais.

9.11.1.20. Serviço de instalação, configuração, administração, manutenção e monitoramento de ambiente com equipamentos de storage NetApp ou equivalente em modo NAS ou SAN com capacidade mínima de 450 (quatrocentos e cinquenta) TB.

9.11.1.21. Serviços de gerenciamento e orquestração de servidores virtualizados utilizando as ferramentas VMware VCenter e Vsphere, com, no mínimo, 6 (seis) servidores de rede físicos e 600 (seiscentas) máquinas virtuais.

9.11.1.22. Serviços de administração de serviços de diretório, em ambiente computacional utilizando autenticação e controle de acesso baseados em Lightweight Directory Access Protocol - LDAP.

9.11.1.23. Serviços de monitoramento de serviços de rede usando as ferramentas Zabbix ou similar.

9.11.1.24. Qualquer divergência entre o Edital e o Termo de Referência prevalecerá p Termo de referência.

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

9.11.2. Os atestados de capacidade técnica podem ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante

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

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

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

9.11.6. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão apresentar atestado de vistoria assinado pelo servidor responsável, caso exigida no Termo de Referência.

9.11.6.1. O atestado de vistoria poderá ser substituído por declaração emitida pelo licitante em que conste, alternativamente, ou que conhece as condições locais para execução do objeto; ou que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, assume total responsabilidade por este fato e não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejem desavenças técnicas ou financeiras com a contratante.

9.12. O licitante enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

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

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

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

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

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

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

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

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

## **10. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA**

10.1. A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo de 02 horas (duas), a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico e deverá:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 11. DOS RECURSOS

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

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

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

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

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

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

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

## 12. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

12.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

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

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

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

12.2.1. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico (“chat”), e-mail, de acordo com a fase

do procedimento licitatório.

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

### **13. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**

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

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

### **14. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO**

14.1 Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes no item 12.7 do Termo de Referência

### **15. DO TERMO DE CONTRATO OU INSTRUMENTO EQUIVALENTE**

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

15.2. O adjudicatário terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato ou aceitar instrumento equivalente, conforme o caso (Nota de Empenho/Carta Contrato/Autorização), sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

15.2.1. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR), disponibilização de acesso a sistema de processo eletrônico para esse fim ou outro meio eletrônico, para que seja assinado e devolvido no prazo de 05 (cinco) dias, dias, a contar da data de seu recebimento ou da disponibilização do acesso ao sistema de processo eletrônico.

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

15.3. O prazo de vigência da contratação é o previsto no instrumento contratual

15.4. Previamente à contratação a Administração realizará consulta ao Sicaf para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018, e nos termos do art. 6º, III, da Lei nº 10.522, de 19 de julho de 2002, consulta prévia ao CADIN.

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

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

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

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

### **16. DO REAJUSTAMENTO EM SENTIDO GERAL**

16.1. As regras acerca do reajustamento em sentido geral do valor contratual são as estabelecidas no item 11 do Termo de Referência, anexo a este Edital.

## **17. DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

17.1. O modelo de gestão do contrato, contemplando os critérios de recebimento e aceitação do objeto, os procedimentos de testes e inspeção e os critérios de fiscalização, com base nos níveis mínimos de serviço, estão previstos no item 7 do Termo de Referência.

## **18. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA**

18.1. As obrigações (deveres e responsabilidades) da Contratante e da Contratada são as estabelecidas nos itens 5.1 e 5.2 do Termo de Referência.

## **19. DO PAGAMENTO**

19.1. As regras acerca do pagamento são as estabelecidas no item 7.5 Termo de Referência, anexo a este Edital.

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

## **20. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.**

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

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

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

20.1.3. apresentar documentação falsa;

20.1.4. deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

20.1.5. ensejar o retardamento da execução do objeto;

20.1.6. não mantiver a proposta;

20.1.7. cometer fraude fiscal;

20.1.8. comportar-se de modo inidôneo;

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

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

20.4. O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, e quando não houver disposição específica no Termo de Referência, às seguintes sanções:

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

20.4.2. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante;

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

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

20.4.4.1. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa neste Edital.

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

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

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

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

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

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

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

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

20.12. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

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

## **21. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ECLARECIMENTO**

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

21.2. A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, pelo email [licita@capes.gov.br](mailto:licita@capes.gov.br), ou por petição dirigida ou protocolada no endereço Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES, por meio da Divisão de Compras e Licitações - DCOL, sediada no setor bancário norte (SBN) Quadra 02 Bloco L Lote 06 Asa Norte, Brasília - DF.

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

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

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

21.6. O pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de dois dias úteis, contados da data do recebimento do pedido e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos.

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

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

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

## 22. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

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

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

22.6. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

22.7. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

22.8. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

22.9. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

22.10. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

22.11. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico [licita@capes.gov.br](mailto:licita@capes.gov.br), e também poderão ser lidos e/ou obtidos no endereço Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES, por meio da Divisão de Compras e Licitações - DCOL, sediada no setor bancário norte (SBN) Quadra 02, Bloco L, Lote 06 , Asa Norte, Brasília - DF, nos dias úteis, no horário das 08:00 horas às 17 horas, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

22.12. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

22.12.1. APÊNDICE I - Termo de Referência;

22.12.2. ANEXO I- GERENCIAMENTO DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS

22.12.3. ANEXO II- DETALHAMENTO DOS PERFIS PROFISSIONAIS

22.12.4. ANEXO III- CATÁLOGO DE SERVIÇOS TÉCNICOS

22.12.5. ANEXO IV- PARQUE TECNOLÓGICO

22.12.6. ANEXO V - MODELO DO TERMO DE CIÊNCIA

22.12.7. ANEXO VI - MODELO DO TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO E SIGILO

22.12.8. ANEXO VII - MODELO DE TERMO DE VISTORIA

- 22.12.9. ANEXO VIII - MODELO DA ORDEM DE SERVIÇOS
- 22.12.10. ANEXO IX - MODELO DO TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO
- 22.12.11. ANEXO X - MODELO DO TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO
- 22.12.12. ANEXO XI - MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS
- 22.12.13. APÊNDICE II – Estudos Técnicos Preliminares;
- 22.12.14. APÊNDICE III - Minuta de Termo de Contrato.
- 

**Comissão Permanente de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União**

**Edital modelo para Pregão Eletrônico:**

**Atualização: setembro/2023**

---



Documento assinado eletronicamente por **Lucas Josijuan Abreu Bacurau, Chefe de Divisão de Compras e Licitação**, em 27/09/2023, às 15:50, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 54, inciso II, da Portaria nº 06/2021 da Capes.



Documento assinado eletronicamente por **Jaqueline de Souza Cardoso Alecrim, Coordenador(a) de Licitações e Contratos**, em 27/09/2023, às 16:06, 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](http://sei.capes.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **2242362** e o código CRC **BEA1F672**.

---



**TERMO DE REFERÊNCIA TI**  
**TERMO DE REFERÊNCIA OU PROJETO BÁSICO**

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

**1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

1.1. Contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC, compreendendo serviços de: suporte técnico remoto e presencial, operação, sustentação, monitoramento e melhoria contínua dos serviços e da infraestrutura de TIC da Fundação Capes, conforme especificações e condições do Termo de Referência e seus Anexos.

**2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC**

2.1. O modelo de contratação proposto segue as determinações contidas na [Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023](#) e seus anexos.

2.2. O objeto da licitação tem natureza de serviço comum, e adotará como regime de execução a Empreitada por Preço Global para os itens 1 e 2 e preço unitário para o item 3.

2.3. Os quantitativos e respectivos códigos dos itens são os discriminados na tabela do item 2.4.

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

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	QUANTIDADE	MÉTRICA
1	1	Serviços Técnicos Especializados de Atendimento e Suporte a Usuários de TIC	26980	24 Meses	Valor Fixo Mensal
	2	Serviços Técnicos Especializados de Operação, Sustentação e Monitoramento da Infraestrutura de TIC	27014	24 Meses	Valor Fixo Mensal
	3	Serviços Técnicos Extraordinários Especializados de Atendimento e Suporte a Usuários de TIC <b>destinado a Eventos, sob demanda.</b>	26980	8.560	Hora

2.4.1. 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 as demandas de TIC dos usuários da Fundação Capes, 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, e envolve o Gerenciamento de Redes e Segurança de TIC, Serviços de VoIP, Serviços de Virtualização, Servidores, DevOps, Storage & Archive, Backup, Serviços de Diretório, Administração de Banco de Dados, Middleware/ Internet, Mensageria, Colaboração e Suporte destinados as instalações físicas de TIC da CONTRATANTE.

2.4.2. A Central de Suporte e Serviços e a operação, monitoramento e sustentação de 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 TR.

2.4.3. 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.

2.4.4. Os serviços deverão ser executados atuando sobre as diversas plataformas tecnológicas da CONTRATANTE descritas neste TR. As tecnologias empregadas poderão ser alteradas a qualquer tempo e a exclusivo critério da CONTRATANTE.

**3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO**

**3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação**

3.1.1. Tendo em consideração o papel desempenhado pela CAPES nas políticas educacionais determinadas pelo PNE, a utilização de Tecnologia de Informação e Comunicação - TIC tem importantíssima participação, pois busca sistematizar ações e programas, maximizando os resultados pretendidos e melhorando a divulgação das informações de domínio público ou dos próprios programas institucionais.

3.1.2. Na CAPES, assim como a maioria das organizações, é alta a dependência tecnológica das áreas meio e fim, sendo que quase todos os seus processos funcionais são suportados pela área de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC.

3.1.3. Além disso, o acelerado ritmo de mudanças e evoluções do ambiente tecnológico aumentam cada vez mais as demandas por novas soluções de TIC para apoiar e a suportar os processos de trabalho que visam o alcance dos objetivos estratégicos do Órgão.

3.1.4. As Diretorias da Fundação CAPES, que necessitam dos recursos de TIC para o adequado exercício de suas atribuições regulamentares, demandam à DTI solicitações de desenvolvimento e manutenção de sistemas bem como serviços que auxiliam na plena execução de suas atividades.

3.1.5. A Diretoria de Tecnologia da Informação- DTI tem papel importante no suporte às áreas demandantes para a execução de suas atividades, na medida em que fornece serviços, tecnologias e infraestrutura para que a CAPES possa atingir seus fins e resultados, bem como, ser mais ágil nos seus processos, além de manter os serviços disponíveis e atualizar os recursos tecnológicos utilizados na Fundação.

3.1.6. Dentre as competências da Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI, no contexto da Gestão de TIC, encontra-se o Suporte à Gestão, o qual abriga a possibilidade/necessidade de prover soluções e desenvolver ações visando atingir objetivos mais específicos em sua área, com suas respectivas iniciativas de suporte, tais como:

- I - Promover desenvolvimento organizacional, gestão e controle institucional;
- II - Realizar gestão de pessoas;
- III - Promover relações institucionais;
- IV - Prover serviços administrativos;
- V - Gerir Tecnologia de informação;
- VI - Gerir comunicação.

3.1.7. Neste contexto, a infraestrutura é o alicerce para os aplicativos e sustenta o modelo operacional de uma organização baseada na informação. Este modelo define como os processos estão integrados e padronizados.

3.1.8. A infraestrutura de TIC, como qualquer outra infraestrutura, tem o papel de possibilitar que a organização funcione e cresça sem grandes interrupções, pois as organizações dependem cada vez mais da infraestrutura de TIC, na medida em que trocam processos de negócios analógicos por processos digitais que são a base do seu modelo operacional.

3.1.9. A execução da estratégia organizacional, ancorada no modelo operacional, acaba dependendo da condição que a infraestrutura e os aplicativos proporcionam. A infraestrutura de TIC é quem também responde pela condição de inovação de uma organização nos dias atuais, mesmo que no nível operacional.

3.1.10. O crescimento do uso de sistemas da informação da CAPES, bem como o aumento de sua complexidade, trouxe consigo uma demanda por boas práticas para

aumentar o desempenho na criação e manutenção dos serviços. Boas práticas para a Gestão de Serviços de TIC colaboram para a redução dos custos com a tecnologia implementada, melhoria na qualidade dos serviços prestados e um maior alinhamento estratégico de TIC com o negócio. Além disso, a alocação adequada de recursos humanos disponíveis e o gerenciamento de forma integrada, faz com que a qualidade do conjunto seja percebida pelos seus clientes e usuários, evitando-se a ocorrência de problemas na entrega e na operação dos serviços de TIC.

3.1.11. 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. Neste contexto, a Coordenação Geral de Segurança e Infraestrutura de Informática – CGSII, umas das Coordenações Gerais da DTI, é responsável por fornecer e manter a Infraestrutura de TIC no ambiente da CAPES.

3.1.12. Esta infraestrutura de TIC é composta: por uma sala cofre onde estão protegidos os diversos servidores de rede e demais equipamentos corporativos da Fundação e também um parque computacional de aproximadamente 1.000 estações de trabalho e 400 notebooks que atendem ao corpo técnico da Fundação e a um público flutuante que participa de atividades e eventos realizados nas instalações físicas da CAPES.

3.1.13. É papel da Coordenação Geral de Segurança e Infraestrutura de Informática- CGSII manter este parque computacional em perfeito funcionamento e fornecer suporte técnico de TIC aos usuários da CAPES para o uso de tais equipamentos e aplicativos. Entre as principais atividades exercidas podemos destacar a instalação de computadores, a manutenção de eventuais falhas ou defeitos dos equipamentos, instalação e configuração de softwares nas estações de trabalho e notebooks, atendimento de dúvidas dos usuários na utilização do computadores e manuseio dos softwares instalados.

3.1.14. Para prestação desses serviços técnicos nos padrões de qualidade e com a segurança exigida pelo ambiente institucional, se torna necessário a alocação de equipe especializada nas diversas soluções de TIC mantidas atualmente na DTI da CAPES, ampliando o esforço em evoluir as soluções empregadas e minimizar a possibilidade de falhas ou atrasos na resolução de incidentes relacionados a utilização dos recursos computacionais disponíveis.

3.1.15. Atualmente, a CGSII conta com contratos administrativos distintos para prover os seguintes serviços:

I - **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;

II - **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 aos níveis III e IV de atendimento e suporte.

3.1.16. Nesse sentido, a CAPES necessita contratar empresa especializada na prestação de serviços técnicos para sustentação de seu ambiente de infraestrutura de rede, bem como para realizar os procedimentos da central de atendimento ao usuário, contribuindo para a contínua evolução da maturidade de TIC da Instituição no sentido da prestação de serviços com padrões de excelência e com suporte a modelos de melhores práticas atualmente existentes, além de atender ao disposto na Portaria, [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 - SISP do Poder Executivo Federal.

3.1.17. Além do cumprimento normativo em atendimento a portaria citada acima, pretende-se realizar 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 a fim de atender as crescentes demandas de gestores por sistemas de informações que apoiam o gerenciamento dos recursos financeiros de projetos educacionais nas áreas de pesquisa e bolsas de estudo em observância às diretrizes estabelecidas pelo MEC – Ministério da Educação por meio do Plano Nacional da Educação - PNE.

### 3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
Objetivo 11	Garantia da segurança das plataformas de governo digital e de missão crítica
Objetivo 16	Otimização das infraestruturas de tecnologia da informação

ALINHAMENTO AO PDTIC 2020-2023			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
AI 37	Atender as demandas e as necessidades dos usuários da CAPES, de forma proativa, oferecendo infraestrutura tecnológica adequada.	M1	Melhorar a qualidade do atendimento dos serviços prestados.
AI 48	Manter e monitorar os serviços de infraestrutura de TIC.	M1	Manter e monitorar os serviços de infraestrutura de TIC.

ALINHAMENTO AO PAC 2023	
Item	Descrição
84/2022	Serviços técnicos especializados de Suporte e Operação de Serviços Infraestrutura de TIC, mediante avaliação de resultados.

### 3.3. Estimativa da demanda

3.3.1. A estimativa da quantidade de perfis profissionais do Grupo/Lote único, envolve Serviços Técnicos Especializados de Atendimento e Suporte a Usuários e Serviços Técnicos Especializados de Operação e Monitoramento da Infraestrutura de TIC, que toma como base o quantitativo de profissionais dedicados que atuam nos contratos nº 59/2018 e contrato nº 116/2018, bem como as novas necessidades elencadas, e ainda a análise do histórico quantitativo de demandas (requisições, incidentes e mudanças), além dos eventos realizados nas dependências da Fundação, dos últimos 36 (trinta e seis) meses. Os quantitativos históricos foram explicitados no Estudo Técnico Preliminar da Contratação (ETP) - SEI nº 1853107.

3.3.2. As necessidades da Fundação foram compatibilizadas aos perfis previstos na [Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023](#), onde o respectivo quantitativo de perfis profissionais estimados representa o mínimo previsto para a contratação.

TABELA DE COMPOSIÇÃO DOS PERFIS ESTIMADOS, SEGUINHO A <a href="#">Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023</a>			
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		04
		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.	

	<b>Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática- Sênior</b>		01
Serviços Técnicos Especializados de Operação e Monitoramento da Infraestrutura de TIC	<b>Gerente de Infraestrutura de TIC</b>	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
	<b>Analista de Suporte Computacional- Júnior</b>	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
	<b>Analista de Suporte Computacional- Sênior</b>		01
	<b>Analista de Redes e de Comunicação de Dados- Pleno</b>	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
	<b>Analista de Redes e de Comunicação de Dados- Sênior</b>		01
	<b>Administrador de Banco de Dados -Pleno</b>	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
	<b>Administrador de Banco de Dados -Sênior</b>		02
	<b>Administrador de Sistemas Operacionais- Pleno</b>	Profissional que atua na camada de virtualização e orquestração de sistema operacionais de servidores de dados. Presta serviços de configuração, instalação e ampliação de ambientes de containers. Responsável pela adequada operação, desempenho e uso racional de recursos utilizados pelos softwares básicos, orquestradores de containers e virtualizados.	02
	<b>Administrador de Sistemas Operacionais- Sênior</b>		04
	<b>Analista de Sistemas de Automação - Pleno</b>	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
	<b>Analista de Sistemas de Automação - Sênior</b>		02
	<b>Administrador em Segurança da Informação- Sênior</b>	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
<b>TOTAL ESTIMADO</b>			<b>34</b>

3.3.3. Sobre a tabela apresentada acima, cabe explicar:

- I - 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;
- II - 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*;
- III - 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;
- IV - 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.

3.3.4. 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, **devem** ficar alocados e dedicados nos respectivos locais:

- a) 1 (um) técnico alocado na área de eventos de forma fixa, localizado no 1º subsono do Edifício Sede e tem como objetivo, prestar atendimentos de suporte e microinformática 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 de forma fixa no 12º e 13º andar do Edifício Sede, prestando atendimentos à secretaria executiva e à presidência da Fundação Capes.

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

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

3.3.6.1. **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.

3.3.6.2. 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.

3.3.6.3. 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.

3.3.6.4. 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 alcada;
- 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.

3.3.6.5. **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.

3.3.6.6. 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.

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

3.3.6.8. 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.

3.3.6.9. **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 ao Eventos realizados pela CONTRATANTE em suas instalações.

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

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

3.3.6.12. 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.

3.3.6.13. **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.

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

3.3.6.15. 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.

3.3.6.16. **Serviço de Gestão da Base de Conhecimento- (Remoto ou Presencial)** 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.

3.3.6.17. 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.

3.3.6.18. 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.

3.3.6.19. 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 linguajar 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.

3.3.6.20. **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, bancos de dados e demais Itens de Configuração da TIC.

3.3.6.21. 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;

3.3.6.22. **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.

3.3.6.23. 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.

3.3.6.24. 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) Conteinerização;
- i) Orquestração; e
- j) Segurança integrada.

### 3.4. **Parcelamento da Solução de TIC**

3.4.1. O modelo de contratação está disciplinado pela [Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023](#), da Secretaria de Governo Digital, do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos - SGD/MGI, a qual entende-se que os serviços de operação de infraestrutura, bem como o atendimento a usuários de TIC que são correlacionados, e compreendem a prestação de serviços técnicos relacionados à segurança da informação, intercomunicação e rede de comunicação de voz e dados, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, devops, sistemas de backup, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional.

3.4.2. A operação de infraestrutura de TIC é um serviço fundamental para a garantia da disponibilidade, integridade, resiliência e segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseados em TIC do órgão. Já o atendimento a usuários de TIC 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.

3.4.3. A contratação deve ser em grupo único, em virtude das características dos serviços, sendo todos os itens voltados para execução dos serviços de atendimento e suporte ao usuário de TIC, sustentação, operação, monitoramento e melhoria contínua da infraestrutura de TIC da Fundação, composto de itens contratuais que possuem correlação e interdependência para adequada execução dos serviços.

3.4.4. Assim posto, para esta contratação, o parcelamento do objeto não se aplica, sendo o modelo definido para esta contratação o mais adequado tecnicamente, sem restringir ou prejudicar a competitividade do certame.

### 3.5. **Resultados e Benefícios a Serem Alcançados**

- I -     Otimizar a gestão e fiscalização de contratos administrativos de objetos correlacionados;
- II -    Assegurar a qualidade e disponibilidade na prestação de serviços de Suporte aos recursos de TIC;
- III -    Suporar o crescimento dos serviços de TIC a níveis de desempenho satisfatórios a fim de fortalecer as ações institucionais da CAPES;
- IV -    Prestar atendimento eficiente às reuniões, conselhos e seminários realizados nas dependências da Fundação;
- V -     Monitoração contínua e efetiva da infraestrutura e dos serviços de TIC;
- VI -    Utilizar novos controles e atribuição de novos níveis mínimos de serviços para a sustentação e operação de TIC;
- VII -   Elevação do grau de satisfação dos usuários (internos e externos) com os serviços de TIC ofertados;
- VIII -   Aderência às estratégias e determinações do PDTIC 2020-2023 da Fundação CAPES;
- IX -    Internalização das melhores práticas de gestão e execução de serviços na área de TIC da CAPES.

## 4. **ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

### 4.1. **Requisitos de Negócio**

4.1.1. A contratação dos possíveis serviços está alinhada com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTIC 2020-2023, no Plano Anual de Contratações -

4.1.2. 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 da 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.

4.1.3. Com isto, diante do cenário apresentado e buscando o conhecimento aos normativos legais em vigor, a citar: [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 - SISP 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.

4.1.4. Desta forma, por meio deste Termo de Referência, busca-se:

- a) Implantação e manutenção de Central de Atendimento (Service Desk) unificada, caracterizada como ponto de acesso único para registro, categorização, escalonamento, direcionamento e atendimento de chamados técnicos de TIC;
- b) Assegurar a qualidade na prestação de serviços de Suporte e Operação aos recursos de TIC;
- c) Prever e suportar o crescimento dos serviços de TIC a níveis de desempenho exigidos atualmente, a fim de fortalecer as ações institucionais da CAPES;
- d) Prestar atendimento eficiente às reuniões, conselhos e seminários realizados nas dependências da Fundação;
- e) Potencializar a entrega de valor para o cidadão, considerando a otimização da infraestrutura que hospeda os serviços públicos digitais, priorizando os serviços eleitos para transformação digital e de visibilidade pública
- f) Garantir que os serviços sejam prestados de acordo com as melhores práticas de gestão de serviços de TIC;
- g) Aderência às estratégias e determinações do PDTIC 2020-2023 da Fundação CAPES.

#### 4.2. Requisitos de Capacitação

4.2.1. A CONTRATADA terá no máximo 90 (noventa) dias, após a assinatura do contrato, para adequação de todas as certificações dos perfis profissionais requeridos no objeto desta contratação. Após esse período, o profissional sem as certificações da referida Área Especializada não estará mais apto a atuar na prestação dos serviços objeto desta contratação e a CONTRATADA receberá glosas contratuais por não preencher os critérios definidos neste TR.

4.2.2. A Contratada deverá acompanhar as evoluções tecnológicas no ambiente da Fundação, mediante mudanças, adaptação e migração de informações, bem como substituição do uso de seus sistemas, ferramentas, base de dados e base de conhecimento por outro que a Capes venha a adotar. As evoluções no ambiente de tecnologia são dinâmicas e acontecem sempre que necessário para melhor prover os recursos ao seu público alvo.

4.2.3. O CONTRATANTE não custeará cursos e/ou treinamentos aos profissionais da CONTRATADA. A empresa CONTRATADA é responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus colaboradores, de modo a capacitá-los a atender as demandas atuais e futuras do CONTRATANTE, bem como às atualizações tecnológicas e/ou produtos que vierem a ser implementados durante a vigência contratual - além das qualificações técnicas mínimas já previstas.

#### 4.3. Requisitos Legais

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

4.3.1.1. Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993 – Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.

4.3.1.2. Lei n.º 10.520, de 17 de julho de 2002 – Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.

4.3.1.3. Decreto n.º 2.271, de 7 de julho de 1997 – Dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

4.3.1.4. Decreto n.º 5.450, de 31 de maio de 2005 – Regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.

4.3.1.5. Decreto n.º 7.174, de 12 de maio de 2010 – Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União.

4.3.1.6. Decreto n.º 8.540, de 9 de outubro de 2015 - Estabelece, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, medidas de racionalização do gasto público nas contratações para aquisição de bens e prestação de serviços e na utilização de telefones celulares corporativos e outros dispositivos.

4.3.1.7. Decreto n.º 10.024, de 20 de setembro de 2019- Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal.

4.3.1.8. 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.

4.3.1.9. Portaria MP n.º 20, de 14 de junho de 2016 – Dispõe sobre orientações para contratação de soluções de Tecnologia da Informação no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

4.3.1.10. Instrução Normativa MP n.º 1, de 19 de janeiro de 2010 – Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

4.3.1.11. Instrução Normativa MP n.º 05, de 26 de maio de 2017 – Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.

4.3.1.12. Instrução Normativa SGD/ME n.º 1, de 4 de abril de 2019 – Dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação -SISP do Poder Executivo Federal.

4.3.1.13. Instrução Normativa SGD/ME n.º 202, de 18 de setembro de 2019 - Altera a Instrução Normativa nº 1, de 4 de abril de 2019, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

4.3.1.14. Instrução Normativa SEGES/ME n.º 73, de 05 de agosto de 2020 – Dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

4.3.1.15. Instrução Normativa SGD/ME nº 31, de 23 de março de 2021 – Altera a Instrução Normativa nº 1, de 4 de abril de 2019, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISP do Poder Executivo Federal.

4.3.1.16. Instrução Normativa SGD/ME n.º 47, de 9 de junho de 2022 - Altera a Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

#### 4.4. Requisitos de Manutenção

4.4.1. A CONTRATADA deverá assegurar e responsabilizar-se pela continuidade dos serviços contratados, zelando pela confidencialidade e disponibilidade, principalmente daqueles considerados serviços críticos da Fundação, com também, pela aderência aos requisitos de qualidade e aos Níveis Mínimos de Serviço exigidos gerais, o que inclui a necessidade de cumprir tempos de resposta a incidentes e de soluções de problemas nos ambientes gerenciados.

#### 4.5. Requisitos Temporais

4.5.1. O atendimento do serviço de suporte técnico deverá ser prestado em horário estabelecido, como sendo de segunda a sexta-feira, das 07h da manhã às 20h da

noite em dias úteis, excetuando-se os feriados nacionais. Os horários de atendimentos dos serviços técnicos estarão sendo executados 1h antes e 1h depois do horário comercial de funcionamento da Fundação Capes, conforme normativo interno [Portaria GAB nº 210, de 30 de dezembro de 2020](#).

4.5.2. O suporte técnico quando for presencial, deverá ser prestado nas dependências da CONTRATANTE, na modalidade on-site, sem ônus adicional ao CONTRATANTE. Excepcionalmente, desde que autorizado pela CONTRATANTE, poderá ser prestado de forma remota. Em casos de mudanças programadas, elas poderão ocorrer em feriados ou no final de semana, desde que acordadas previamente com a CONTRATADA.

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

4.5.4. A licitante vencedora será convocada para assinatura do Termo de Contrato no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da notificação, para comparecer a Fundação Capes, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das penalidades previstas cabíveis.

4.5.5. A Contratada deverá cumprir os prazos previstos neste Termo de Referência e atender às metas de disponibilidade/tempo para execução das demandas conforme Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos, conforme [Anexo I](#) deste TR.

#### 4.6. Requisitos de Segurança e Privacidade

4.6.1. A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes, conforme modelo do Anexo VI.

4.6.2. Os colaboradores da CONTRATADA que realizarão a prestação dos serviços e que terão acesso físico nas dependências da Fundação, é exigido que se mantenha a confidencialidade das informações, que incluem procedimentos internos, senhas, registros fotográficos, projetos de engenharia ou “plantas” e qualquer outro dado que exponha esta Fundação ou que possa tornar vulnerável suas instalações de TIC.

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

4.6.4. A CONTRATADA deverá respeitar as normas de segurança estabelecidas pela CONTRATANTE durante a realização de atividades relacionadas à contratação, como também, deverá seguir a norma ABNT NBR 11515:2007 - Guia de práticas para segurança física, relativas ao armazenamento de dados.

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

4.7.1. Durante a execução de atividades no ambiente da CAPES, os funcionários da Contratada deverão observar, no trato com os servidores e o público em geral, a urbanidade e os bons costumes de comportamento, tais como: asseio, pontualidade, cooperação, respeito mútuo, discrição e zelo com o patrimônio público. Deverão ainda portar identificação pessoal, de acordo com a [Portaria interna nº 07, de 8 de janeiro de 2021](#).

4.7.2. Toda a documentação produzida e/ou fornecida pela Contratada referente ao objeto deverá estar preferencialmente no idioma português-BR, de forma clara e objetiva.

4.7.3. A Contratada deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com a CAPES.

4.7.4. A Contratada deverá atender, quando da execução do objeto do contrato, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SLTI/MPOG; na Lei nº. 12.305, de 02 de agosto de 2010, e Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, da Casa Civil da Presidência da República, quando couber e no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, 4ª Edição, de agosto/2021.

4.7.5. As configurações de hardware e software deverão ser executadas visando alto desempenho com o uso racional de energia, evitando-se a sobrecarga de equipamentos ou dispositivos elétricos.

4.7.6. Aos profissionais da Contratada, quando nas dependências da CAPES, caberá:

- a) Agir de maneira ética e profissional;
- b) Manter conduta compatível com a moralidade administrativa;
- c) Respeitar a capacidade e as limitações individuais de todos os usuários, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade, religião, cunho político e posição social, abstendo-se, dessa forma, de causar-lhes dano moral;
- d) Usar racionalmente os recursos e equipamentos de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos no desempenho de suas atribuições;

#### 4.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

4.8.1. É obrigatório que a CONTRATADA forneça suporte ao sistema de Gestão de Chamados em produção ou o que venha a ser implantado no ambiente da Fundação, com o intuito de automatizar os processos de gestão de demandas, fornecer informações gerenciais de apoio à gestão, além de contribuir com os processos de fiscalização do contrato.

4.8.2. Para os serviços executados nas dependências da Fundação, fica a cargo deste, providenciar os recursos necessários ao bom desempenho do serviço, tais como: local de trabalho, móveis, ramais telefônicos e recursos computacionais (computadores, conexão à rede local e licenças de softwares). Os recursos contemplados serão fornecidos com o padrão disponível na Fundação e, portanto, o atendimento a necessidades especiais será obrigação da Contratada.

4.8.3. Para os serviços executados fora das dependências da Fundação, os recursos de hardware e software, assim como quaisquer outros necessários, são de responsabilidade da CONTRATADA, incluindo telefones celulares para atendimento de acionamentos e a interconexão com a rede da Fundação, assim como demais custos associados.

4.8.4. A CONTRATANTE não fornecerá as estações de trabalho, laptop, telefones celulares, modems e links de acesso à Internet a serem utilizados nos acessos remotos, fora de suas dependências.

4.8.5. Caberá à CONTRATADA avaliar a adoção do ferramental tecnológico necessário para execução dos serviços, computando eventuais custos em sua proposta. As ferramentas utilizadas deverão ser suportadas pela CONTRATADA durante a vigência contratual. Em caso de alteração de ferramental, não haverá impacto de custo adicional no valor do contrato.

4.8.6. Para o uso dos recursos de impressão da CONTRATANTE, a CONTRATADA somente efetuará impressões estritamente associadas às atividades técnicas vinculadas aos serviços demandados pela CONTRATANTE. Em tempo, informa-se que os serviços relativos ao Outsourcing de impressão são de responsabilidade de outra CONTRATADA.

4.8.7. Com relação ao uso de recursos tecnológicos (hardware/software) da CONTRATADA no ambiente da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá observar que, no caso de a CONTRATADA optar por utilizar e ou instalar alguma solução tecnológica (hardware e/ou software) no ambiente computacional para a prestação de serviços, fica obrigada a solicitar a autorização prévia à implementação para a CONTRATANTE decidir a respeito da adequação e possa adotar todas as providências cabíveis à eventual implementação.

4.8.8. No caso de uma solução implementada pela CONTRATADA causar instabilidade e/ou indisponibilidade do ambiente computacional, ficando comprovada culpa ou responsabilidade, esta poderá sofrer sanções administrativas e contratuais cabíveis, além de responder por eventuais prejuízos decorrentes.

4.8.9. A relação dos ativos e serviços em operação na Fundação, estão disponíveis por meio do Anexo IV, deste TR.

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

4.9.1. Os serviços a serem providos pela CONTRATADA deverão atender aos processos, metodologias e padrões adotados pela Fundação, a exemplo de atividades relacionadas a:

- I - Gerenciamento e tratamento de requisições, incidentes e problemas do ambiente computacional;
- II - Controle de Alterações (gerenciamento de mudanças) do ambiente computacional;
- III - Planos e projetos de atualização tecnológica, evolução e maturidade de produtos;
- IV - De serviços de atendimento ao usuário e de monitoramento e sustentação do ambiente computacional.

#### 4.10. Requisitos de Implantação

4.10.1. Antes do início da prestação dos serviços, deverá ser estabelecido e/ou atualizados os conjuntos de procedimentos e scripts de atendimento que serão adotados, contendo o detalhamento das atividades na operação dos equipamentos e execução dos serviços da CONTRATANTE. Este documento deverá apresentar os procedimentos para cada equipamento ou serviço.

4.10.2. A CONTRATANTE poderá propor alterações nos procedimentos estabelecidos a qualquer tempo, com o objetivo de melhorar o desempenho dos equipamentos, processos e sistemas, como também, possíveis melhorias e/ou aperfeiçoamento nos procedimentos de monitoração do parque tecnológico da Fundação.

4.10.3. Durante o período de adaptação de até 90 (noventa) dias após assinatura do contrato, a contratada deverá tomar conhecimento e realizar as seguintes atividades:

- a) Definir as necessidades de recursos, da sistemática de relacionamento e dos formatos dos documentos necessários para a execução dos serviços e gestão do contrato;
- b) Realizar ajustes de recursos dos ambientes computacionais da Fundação;
- c) Detalhar a sistemática de gestão dos serviços;
- d) Entregar a documentação dos perfis profissionais para cadastramento e permissões de acesso;
- e) Coletar a documentação relativa aos procedimentos operacionais, padrões, metodologias e ferramentas do ambiente operacional e buscar sua adequação ao novo ambiente operacional;
- f) Coletar a documentação relativa aos projetos em andamento em andamento e avaliar seu conteúdo visando identificar novas necessidades a serem incorporadas;
- g) **Revisar os parâmetros de configuração da solução de monitoramento de ativos da Fundação;**
- h) Identificar os serviços de rotina críticos para a operação a fim de mantê-los operacionais sob quaisquer circunstâncias.

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

4.10.4.1. Ser o ponto único de contato com os usuários de TIC da CONTRATANTE para registro de incidentes, dúvidas e requisições relacionadas à utilização dos serviços de TIC, atuando como a primeira instância de atendimento aos usuários;

4.10.4.2. Registrar e classificar as informações sobre os chamados de forma a possibilitar a resolução adequada, a obtenção de dados estatísticos e tomada de decisão gerencial;

4.10.4.3. Coordenar as atividades necessárias para restaurar a operação normal dos serviços de TIC dentro das metas estabelecidas nos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços - NMS definidos neste Termo de Referência;

4.10.4.4. Registrar, acompanhar e solucionar todos os incidentes e solicitações de serviços de TIC dentro das metas estabelecidas nos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços - NMS definidos neste Termo de Referência;

4.10.4.5. Supervisionar a resolução de todos os incidentes e requisições, qualquer que seja a fonte inicial. Quando o incidente ou requisição for resolvido/atendido, a Central de Suporte e Serviços deve assegurar que o registro do chamado tenha sido completado, esteja correto e que a resolução tenha sido homologada pelo usuário;

4.10.4.6. Fornecer ao usuário informações sobre o andamento dos chamados por ele abertos.

4.10.4.7. 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 estar sem interação por mais de 36 (trinta e seis) horas.

#### 4.11. Requisitos de Garantia e Manutenção

4.11.1. Os serviços de infraestrutura e atendimento e suporte aos usuários deverá proporcionar os seguintes níveis de manutenção durante a vigência do contrato:

- I - **Corretiva** (quando há a ocorrência de algum incidente ou problema);
- II - **Preventiva** (quando há a necessidade de manter a qualidade da prestação, desempenho da infraestrutura tecnológica e atendimento aos usuários);
- III - **Evolutiva** (quando há necessidade de expansão, melhoria ou aprimoramento da infraestrutura disponível); e
- IV - **Adaptativa** (quando há a necessidade de adequação ou absorção de alguma nova tecnologia ou adequação a novo patch ou software/hardware nas instalações).

4.11.2. Para os casos de chamados de usuários, deve haver possibilidade de reabertura em caso de insatisfação com a solução aplicada. Todos os prazos relativos aos níveis de serviços deverão incidir novamente nos chamados de garantia (reabertos) como se fossem novos.

4.11.3. A CONTRATADA também responderá pela reparação dos danos causados à CONTRATANTE e/ou a terceiros devido aos defeitos nos serviços ocasionados em razão de ação ou omissão.

#### 4.12. Requisitos de Experiência Profissional

4.12.1. Os serviços deverão ser realizados por profissionais que possuam experiência comprovada, nos termos do ANEXO II deste TR, em atividades e tarefas relacionadas aos respectivos perfis de execução das diferentes tarefas, que observam o anexo C da [Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023](#).

4.12.2. A CONTRATADA deverá garantir que os profissionais estejam aptos para execução dos serviços durante toda vigência contratual.

4.12.3. A CONTRATADA deverá assegurar a disponibilização dos profissionais necessários para a continuidade dos serviços de infraestrutura de TIC imediatamente após a assinatura do CONTRATADO e realização da reunião inicial, apresentando-os na ocasião com suas respectivas documentações comprobatórias da experiência profissional exigida ou até a data limite estabelecida neste TR.

4.12.4. A CONTRATADA deverá apresentar novos funcionários à equipe da CONTRATANTE, seguido da documentação comprobatória da experiência e formação, em virtude de substituições e desligamentos.

4.12.5. Assegurar que a ausência de dedicação exclusiva dos profissionais não prejudique a execução dos serviços e atendimento aos níveis mínimos de serviços, bem como a retenção do conhecimento para garantir a continuidade dos serviços.

4.12.6. Garantir que a documentação comprobatória da experiência e formação dos profissionais seja composta por:

- a) Currículo, que deverá ser obrigatoriamente acompanhado de cópia(s) da seguinte documentação:
- b) Diploma(s) e certificado(s);
- c) Se experiência como autônomo/consultor: apresentar contrato de prestação de serviços e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício;
- d) Se experiência como pessoa jurídica: apresentar contrato social, contrato de prestação de serviços, RAIS do período sem empregados vinculados e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício; e
- e) Se experiência sob regime da CLT: apresentar CTPS, com declaração/certidão do antigo empregador contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício.

4.12.7. Não serão considerados para fins de comprovação da qualificação técnica estágios de aprendizagem e relação de sociedade com empresa.

4.12.8. Em caso de impossibilidade de comprovação de experiência profissional contendo a descrição das atividades desenvolvidas à época (através de declaração ou certidão do antigo tomador do serviço), desde que excepcional e motivadamente, e a critério do CONTRATANTE, o profissional deverá listar/detalhar em seu currículo as atividades e assiná-lo de próprio punho, entregar à CONTRATADA, que deverá atestar a experiência do profissional, se responsabilizando pelas informações do currículo e assinando-o em conjunto com o profissional.

4.12.9. A não comprovação da qualificação dos profissionais da CONTRATADA diretamente envolvidos na prestação dos serviços junto ao CONTRATANTE nos prazos previstos neste TERMO DE REFERÊNCIA pode caracterizar, salvo motivo de força maior, inexecução parcial do CONTRATO ensejando a adoção das medidas de

gestão contratual cabíveis, quando for o caso.

4.12.10. Nos casos de reposições/substituições inesperadas por conta de desligamento definitivo ou licença do profissional que ocupa determinado perfil ou àquelas solicitadas motivadamente pelo CONTRATANTE, de acordo com as disposições legais, no decorrer da execução dos serviços, a CONTRATADA deverá repor o profissional/perfil em até 10 (dez) dias úteis, sendo de sua responsabilidade a transmissão de conhecimento dos serviços, não isentando a CONTRATADA das penalidades previstas em caso de não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço e/ou de critérios de qualidade/aceitação.

4.12.11. As reposições/substituições estarão sujeitas aos mesmos requisitos de qualificação técnica para o respectivo perfil profissional, cuja comprovação de atendimento dar-se-á igualmente da mesma forma descrita no item anterior. Caso não haja reposição do profissional dentro dos prazos estipulados a CONTRATADA poderá ser submetida às sanções contratuais previstas.

4.12.12. O CONTRATANTE não custeará cursos e/ou treinamentos aos profissionais da CONTRATADA. A empresa CONTRATADA é responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus técnicos, de modo a capacitá-los a atender as demandas atuais e futuras do CONTRATANTE, bem como às atualizações tecnológicas e/ou produtos que vierem a ser implementados durante a vigência contratual – além das qualificações técnicas mínimas já previstas.

4.12.13. O CONTRATANTE poderá exigir que parte da equipe de colaboradores fiquem alocados nas dependências da Fundação. A Reunião Inicial será o marco inicial para informar à CONTRATADA quais categorias de serviço e perfis profissionais serão necessários para alocação presencial. Na data de início da execução dos serviços, a CONTRATADA deverá garantir que todos os perfis selecionados estejam aptos e disponíveis para início imediato, garantindo a continuidade dos serviços de TIC do CONTRATANTE.

#### 4.13. Requisitos de Formação da Equipe

4.13.1. Todos os requisitos exigidos aos perfis pretendidos nesta contratação, estão dispostos por meio do Anexo II- Detalhamento dos Perfis Profissionais.

4.13.2. Não será permitido o acúmulo de funções entre os profissionais alocados nas diferentes Células de Atendimento. A CONTRATADA não poderá designar a um mesmo profissional que exerça atividades de suporte e atendimento de 1º e 2º Níveis cumulamente.

4.13.3. Para a CONTRATADA será concedido o período 90 (noventa) dias para apresentação ao CONTRATANTE das comprovações de todas as certificações exigidas para as equipes envolvidas no objeto em questão. A não apresentação de todas as comprovações de certificações após este período ensejará glosa de 0,5% (meio por cento) do valor mensal do contrato, até que seja regularizada a situação.

#### 4.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.14.1. A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidades, onde o Contratante é responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos, e a Contratada como responsável pela execução dos serviços e gestão dos seus recursos humanos.

4.14.2. A metodologia de trabalho da etapa de gerenciamento da execução contratual ficará a cargo da equipe de fiscalização da Capes, conforme a Seção III – Gestão do Contrato da IN N° 01/2019, e está baseada nas seguintes ferramentas e controles:

- a) Comunicação formal entre a Capes e a Contratada definidos no Art. 18., inc. III, da IN SGD/ME 01/2019.
- b) Modelo de gestão do contrato;
- c) Plano de inserção;
- d) Plano de fiscalização.
- e) Encaminhamento formal de ordens de serviço definidos conforme MODELO DA ORDEM DE SERVIÇO, anexo VIII do Termo de Referência.

4.14.3. Os registros executados pelos técnicos da CONTRATADA no sistema deverão compulsoriamente observar os atributos de detalhamento, precisão, expressão da verdade e boas práticas de atualização e gramática.

4.14.4. Cada solicitação de serviço terá identificação única, a qual servirá de referência para acompanhamento pela Capes.

4.14.5. A Contratada deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na base de conhecimento do Contratante e alimentá-la quando algum procedimento não estiver registrado ou divergente, atualizar os procedimentos existentes sempre que houver alterações, migrar a base para outra plataforma sempre que houver necessidade definida pela Contratante.

4.14.6. Todos os serviços executados pela Contratada deverão ser registrados na ferramenta de Gestão de Chamados, de acordo com itens do catálogo de serviços técnicos, como também, manter atualizadas a documentação técnica de base histórica da Fundação, como: diagramas de rede, arquitetura tecnológica, manuais de procedimentos e etc.

4.14.7. Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas da área de TIC, preconizadas pelo framework ITIL e ISO 20.000.

#### 4.15. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.15.1. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto e forma divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, independentemente da classificação de sigilo conferida pela Fundação Capes a tais documentos.

4.15.2. Os serviços contratados deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes vigentes no âmbito da Administração Pública Federal relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações (SIC); em especial atenção:

- 4.15.2.1. [Lei de Geral de Proteção de Dados nº 13.709 de 14 de agosto de 2018](#) e suas alterações;
- 4.15.2.2. [Decreto Federal nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018](#);
- 4.15.2.3. [Instrução Normativa GSI/PR nº 01, de 13 de junho de 2008](#) (e suas normas complementares) e
- 4.15.2.4. Política de Segurança da Informação da Fundação Capes, disponível em: <http://cad.capes.gov.br/ato-administrativo-detalhar?idAtoAdmElastic=2257#anchor>.

4.15.3. 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.

4.15.4. A CONTRATADA deverá firmar Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, ANEXO VI, dando garantia de que manterá em sigilo informações obtidas do CONTRATANTE que são necessárias à prestação dos serviços.

4.15.5. Além do termo citado, cada funcionário que vier a executar atividades nas dependências da Fundação referentes aos serviços de suporte especializado, deverá assinar o TERMO DE CIÊNCIA, ANEXO V, em que seus profissionais declaram estar cientes das responsabilidades pela manutenção de sigilo e confidencialidade.

#### 4.16. Outros Requisitos Aplicáveis

##### 4.16.1. Da Cobertura de Atendimento e Suporte Técnico destinado a Eventos

4.16.1.1. 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.

4.16.1.2. Os resultados destes eventos são fundamentais na elaboração de diretrizes da Fundação e das instituições de ensino da Pós-Graduação. Entre as ações resultantes, podemos destacar medidas encaminhadas relacionadas a abertura e fechamento de cursos de pós-graduação stricto sensu, avaliação dos programas fomentados pela CONTRATANTE, premiações de teses e dissertações, dentre outras.

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

4.16.1.4. 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.

4.16.1.5. Para entendimento, os serviços extraordinários de Suporte Técnico e Atendimento de TIC a Eventos são aqueles que podem a vir a ser executados após às 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.

4.16.1.6. 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 houve 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
<b>TOTAL</b>	<b>310</b>	<b>64</b>

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

4.16.1.7. 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.

4.16.1.8. 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 do item 4.16.1.6.

4.16.1.9. Outro ponto, é que 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.

4.16.1.10. 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.

4.16.1.11. 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
<b>Total Estimado Anual</b>			<b>535</b>

Tabela: estimativa de consumo de diárias para cobertura a eventos

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

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

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

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

## 5. RESPONSABILIDADES

### 5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE

- 5.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos.
- 5.1.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência ou Projeto Básico.
- 5.1.3. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas.
- 5.1.4. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.
- 5.1.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato.
- 5.1.6. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.
- 5.1.7. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável.
- 5.1.8. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.
- 5.1.9. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.
- 5.1.10. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado para esse fim, independentemente do acompanhamento e controle exercido pela CONTRATADA, o que inclui:
  - 5.1.10.1. Receber os objetos no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;
  - 5.1.10.2. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;
  - 5.1.10.3. Notificar à CONTRATADA, por escrito, da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, caso já não haja prazo estabelecido por este documento.

- 5.1.11. Efetuar o pagamento à CONTRATADA no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos.
- 5.1.12. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.
- 5.1.13. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela CONTRATADA, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.
- 5.1.14. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato.
- 5.1.15. Realizar fiscalizações periódicas da qualidade dos serviços, durante e após seu recebimento.
- 5.1.16. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada.
- 5.1.17. Arquivar/armazenar, entre outros documentos, projetos, especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas
- 5.2. **Deveres e responsabilidades da CONTRATADA**
- 5.2.1. Indicar formalmente e por escrito, no prazo máximo de dias 3 (três) dias úteis após a assinatura do contrato, junto à contratante, um preposto idôneo com poderes de decisão para representar a contratada, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução do objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato.
- 5.2.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.
- 5.2.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante.
- 5.2.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão.
- 5.2.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação.
- 5.2.6. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC.
- 5.2.7. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução/serviço de TIC durante a execução do contrato.
- 5.2.8. Ceder os direitos de propriedade intelectual e/ou direitos autorais da solução/serviços de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados à Administração.
- 5.2.9. Executar o objeto do certame em estrita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).
- 5.2.10. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da contratante.
- 5.2.11. Não fazer uso das informações prestadas pela contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão.
- 5.2.12. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.
- 5.2.13. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, conforme item 12.7.7 deste TR, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.
- 5.2.14. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010.
- 5.2.15. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa CONTRATADA deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP nº 5/2017.
- 5.2.16. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE.
- 5.2.17. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.
- 5.2.18. Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- 5.2.19. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.
- 5.2.20. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.
- 5.2.21. Submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações técnicas ou aos planos de instalação.
- 5.2.22. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.
- 5.2.23. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 5.2.24. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.
- 5.2.25. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 5.2.26. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da CONTRATANTE.
- 5.2.27. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.
- 5.2.28. Manter atualizados os seus dados cadastrais e informá-los à CONTRATANTE.
- 5.2.29. Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes ao Objeto deste Termo de Referência, não podendo invocar, posteriormente, desconhecimento para cobranças extras.
- 5.2.30. Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, quaisquer anormalidades que ponham em risco o êxito e o cumprimento dos prazos de entrega e propor as ações corretivas necessárias para a execução destes.
- 5.2.31. Cumprir fielmente as obrigações assumidas, observando as definições técnicas deste Termo de Referência.

5.2.32. Responsabilizar-se por outras despesas diretas e indiretas decorrentes da execução dos serviços Objeto Termo de Referência, tais como os encargos fiscais, as indenizações civis e quaisquer outras que forem devidas e imputáveis à CONTRATADA.

5.2.33. Deverá entregar os serviços dentro dos prazos estipulados no contrato.

5.2.34. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto a respeito de quaisquer dados, informações e artefatos contidos em documentos e mídias de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos, independentemente da classificação de sigilo conferida pela CONTRATANTE a tais documentos.

5.2.35. A CONTRATADA deverá assinar o Anexo VI - TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO e seus empregados assinar o Anexo V - TERMO DE CIÊNCIA DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, estabelecendo compromisso de guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.

5.2.36. Por questões de segurança, ficará a CONTRATADA obrigada a apresentar todas e quaisquer informações e documentações solicitadas pela CONTRATANTE, acerca dos profissionais indicados a ocupar os perfis previstos neste TR para a prestação de serviços.

5.2.37. A CONTRATADA deve cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação da Fundação Capes.

5.2.38. A CONTRATADA obriga-se por seus empregados, sócios, diretores e mandatários, manter total sigilo e confidencialidade no que se refere a não divulgação, por qualquer forma, de toda ou parte das informações ou documentos a ela relativos e aos quais venha a ter acesso em decorrência da prestação dos serviços executados.

## 6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

### 6.1. Rotinas de Execução

6.1.1. Reunião Inicial: A reunião inicial é o marco que firma o relacionamento entre a empresa Contratada e a Contratante.

6.1.2. Esta reunião deverá ocorrer em até 05 (cinco) dias corridos após a assinatura do contrato. O agendamento desta reunião é responsabilidade do Gestor do Contrato. Nesta reunião serão tratados os seguintes assuntos:

- a) Apresentação do preposto da empresa pelo representante legal da contratada;
- b) Entrega, por parte da contratada, do Termo de Compromisso e Termo de ciências dos funcionários;
- c) Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;
- d) Apresentação do Plano de Fiscalização.

6.1.3. Havendo necessidade, outros assuntos de comum interesse poderão ser tratados na reunião inicial, além dos anteriormente previstos.

6.1.4. Reuniões de monitoramento dos serviços ou outras reuniões extraordinárias poderão ser convocadas a qualquer tempo pela CONTRATANTE sendo a CONTRATADA obrigada a atender às convocações.

6.1.5. Todas as atas de reuniões e as comunicações entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, assim como todas as demais intercorrências contratuais, positivas ou negativas, serão arquivadas em processo próprio para fins de manutenção do histórico de gestão do CONTRATO.

6.1.6. O representante da Contratante deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

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

6.1.8. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do objeto previsto neste TR, que serão exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993.

6.1.9. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve sub dimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

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

6.1.11. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada, sobretudo quanto às obrigações e encargos sociais e trabalhistas, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente.

6.1.12. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

6.1.13. A gestão do Contrato será de responsabilidade da Coordenação Geral de Segurança e Infraestrutura de Informática - CGSII.

6.1.14. Cabe ao gestor e aos agentes fiscalizadores anotar no Relatório de Acompanhamento da Execução Contratual, disponível no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), todas as ocorrências verificadas durante a execução do contrato e determinar o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados, com fundamento no § 1º, art. 67 da Lei nº 8.666/93.

6.1.15. O(s) Relatório(s) de Acompanhamento da Execução Contratual deverá(ão) ser incluído(s) nos autos de "Gestão do Contrato: Acompanhamento da Execução", visando dar suporte ao Gestor quanto à execução do contrato, especialmente no momento do atesto da despesa e nas eventuais prorrogações contratuais.

6.1.16. Referido(s) relatório(s) será(ão) elaborado(s) obrigatoriedade por ocasião do(s) pagamento(s), e sempre que a área gestora julgar necessário, devendo ser assinado(s) pelo(s) fiscal(is) do contrato e pelo preposto da empresa.

6.1.17. A fiscalização técnica do contrato avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará a Nota Mensal de Avaliação (NMA) para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

- a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida dos serviços contratadas; ou
- b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

6.1.18. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas, dentro dos termos contratuais e das especificações do serviço.

6.1.19. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

6.1.20. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados.

6.1.21. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

6.1.22. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos na Política da Oracle, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as condições previstas em Contrato e neste Termo de Referência.

6.1.23. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

### 6.2. Descrição dos eventos do período de ambientação

6.2.1. Corresponde ao período inicial de 90 (noventa) dias ou 3 (três) meses em que a Contratada deverá ajustar a conformação de sua equipe de profissionais e de seus processos de trabalho e de atendimento à realidade fática das demandas da Fundação, bem como realizar eventuais ajustes na configuração e customização do sistema de Gestão de Chamados, devendo não obstante primar pelo cumprimento integral dos níveis mínimos de serviços e demais condições contratuais. Durante este período, os níveis de serviços poderão ser atingidos de forma gradual, em consonância com as regras abaixo:

- I - Para o 1º (primeiro) mês de execução: atingir, no mínimo, **70% (setenta por cento)** dos resultados esperados/níveis de serviços e de qualidade exigidos;
- II - Para o 2º (segundo) mês de execução: atingir, no mínimo, **80% (oitenta por cento)** dos resultados esperados/níveis de serviços e de qualidade exigidos;
- III - Para o 3º (terceiro) mês de execução: atingir, no mínimo, **90% (noventa por cento)** dos resultados esperados/níveis de serviços e de qualidade exigidos;
- IV - 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.

6.2.2. Em caso de prorrogação da vigência contratual, não será concedido novo período de ambientação/flexibilização.

### 6.3. Procedimentos para encaminhamento e controle de solicitações

6.3.1. As solicitações de serviços serão encaminhadas mediante a emissão de Ordens de Serviços Mensais (OS's) para os itens contratados de acordo com a necessidade da Fundação Capes e nos termos da IN SGD/ME nº 01, de 04 de abril de 2019.

6.3.2. Ressalta-se que as entregas desses serviços deverão respeitar as datas, prazos e outras orientações advindas das respectivas OSs, estando, necessariamente, em conformidade com o Catálogo de Serviços e com os níveis mínimos aceitáveis da qualidade dos serviços estabelecidos e demais disposições deste TR.

6.3.3. No caso da identificação de inconformidades e/ou lapsos insanáveis da qualidade, o CONTRATANTE poderá rejeitar qualquer OS já finalizada, devendo aplicar toda e qualquer penalidade cabível.

### 6.3.4. Do Local e Horário de Execução dos Serviços

6.3.4.1. Para aqueles perfis previstos para execução presencial, os serviços serão prestados nas instalações da CONTRATANTE, sendo:

#### a) Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES

Edifício CAPES – SBN, quadra 2, bloco L, lote 6, Sobreloja  
Brasília – DF, CEP: 70040-031

#### b) 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

#### c) Arquivo Central, 3 (três) salas destinadas ao setor de patrimônio e almoxarifado no Edifício Brasília Rádio Center localizado na Asa Norte na quadra 702 (Se necessário efetuar algum reparo ou intervenção local).

6.3.4.2. Os serviços deverão ser realizados presencialmente e/ou remotamente nas dependências da Fundação Capes com base na disponibilidade diária dos serviços do presente objeto, conforme o que foi preconizado na seção “Bens e Serviços que compõem a solução” deste TR. Os horários de prestação foram categorizados da seguinte forma:

a) ATENDIMENTO NORMAL : de segunda a sexta-feira, compreendido do inicio do expediente administrativo (07hs) até o final do respectivo expediente (20hs);

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): enquadraram-se nela a abertura e respectiva classificação dos tickets chamados pelo sistema Web de Gestão dos Chamados ou abertos de fórmula automática; atendimento 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.

6.3.4.3. Os canais de acesso a Central de Suporte e Serviços de TIC serão providos pela CONTRATANTE por meio de:

I - Telefone;

II - Sistema de Gestão de Chamados;

III - E-mail;

IV - Sistemas automatizados (ferramenta de monitoramento de TIC).

6.3.4.4. Os chamados abertos em dia não útil ou fora do horário compreendido entre às 7h e 20h, nos dias úteis, o prazo para cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço começa a ser contabilizado a partir do início do expediente normal do dia útil seguinte ao da abertura do chamado.

6.3.4.5. As manutenções preventivas, implantações ou alterações da estrutura instalada, deverão ser executadas, prioritariamente fora do horário normal de expediente em dias úteis, ou em finais de semana e após agendamento e autorização da CONTRATANTE para realização das atividades.

6.3.4.6. O Suporte ao ambiente de produção e monitoramento (NOC 24x7), a cobertura é de Segunda a Domingo, das 00h às 23h59min, 24 horas e 7 dias na semana e que auxiliará a equipe de suporte. A Contratada deverá observar ainda, o quantitativo mínimo de profissionais para atender a legislação trabalhista no que diz respeito à jornada de trabalho ininterrupta (24x7) da equipe, em regime de escala.

### 6.3.5. Quanto a Cobertura de Eventos nas dependências da Contratante

6.3.5.1. Em função das características particulares e do grande volume de Eventos nas dependências da CONTRATANTE, eventualmente haverá necessidade de prestação de serviços de Suporte Técnico e Atendimento de TIC a Eventos após às 19hs e/ou aos sábados e domingos.

6.3.5.2. Em períodos específicos, de grandes Eventos, como é o caso da Avaliação Quadrienal existe a necessidade da ampliação do horário previsto no Suporte Técnico e Atendimento de TIC a Eventos.

6.3.5.3. Nessas ocasiões, a CONTRATANTE acionará a CONTRATADA com antecedência mínima de 15 (quinze) dias para que a empresa possa se organizar e prever a prestação dos serviços conforme condições estabelecidas neste TR.

6.3.5.4. Os serviços de Suporte Técnico e Atendimento de TIC a eventos realizados após as 19h, aos sábados e domingos não será caracterizado como execução de horas extras.

### 6.3.6. Materiais a Serem Disponibilizados

6.3.7. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário.

6.3.8. São considerados como parte integrante da solução e deverão ser providos pela CONTRATADA as suas expensas os seguintes recursos:

I - Headset compatível com o padrão tecnológico do sistema de telefonia adotado pela CONTRATANTE, para cada um dos Técnicos de atendimento de 1º (primeiro) Nível envolvidos na prestação de serviços;

II - Webcam para cada um dos Técnicos de atendimento de 1º (primeiro) Nível envolvidos na prestação de serviços;

III - 2 (dois) HD's externos com capacidade mínima de 1 Tb ou superior a ser utilizado pelos Técnicos de atendimento durante os procedimentos pertinentes;

IV - 1 (um) conjunto de ferramentas para a célula de Atendimento de 2º nível, com maleta para acondicionamento e transporte, incluindo, no mínimo, chaves em tamanhos adequados aos atendimentos, com pontas em formato fenda simples, fenda cruzada, hexagonal (allen), canhão, torx, alicates de bico, de

corte e de descascar fios, extrator de chip, extrator de componentes de três garras retrátil, pinça, aparelho de solda e multímetro. As ferramentas deverão ser suficientes em termos de quantidade e qualidade a plena execução dos Atendimentos, padronizadas conforme legislação vigente;

V - 02 (duas) parafusadeiras elétricas sem fio com bateria recarregável, com ajuste de velocidade, duplo sentido de rotação e com pontas em formato fenda simples, fenda cruzada, hexagonal (allen), canhão e torx;

VI - Compressor de AR e/ou aspirador de pó;

VII - Demais insumos efetivamente necessários à plena execução da Central de Suporte e Serviços, conforme disposto neste Termo de referência e demais anexos.

#### 6.3.9. Gerenciamento e Controle dos Chamados

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

6.3.9.2. 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.

6.3.9.3. 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.

6.3.9.4. 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.

6.3.9.5. 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.

6.3.9.6. 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.

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

6.3.9.8. 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.

6.3.9.9. 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.

6.3.9.10. 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 começem a manter o contato direto com eles e diminua a produtividade dos mesmos.

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

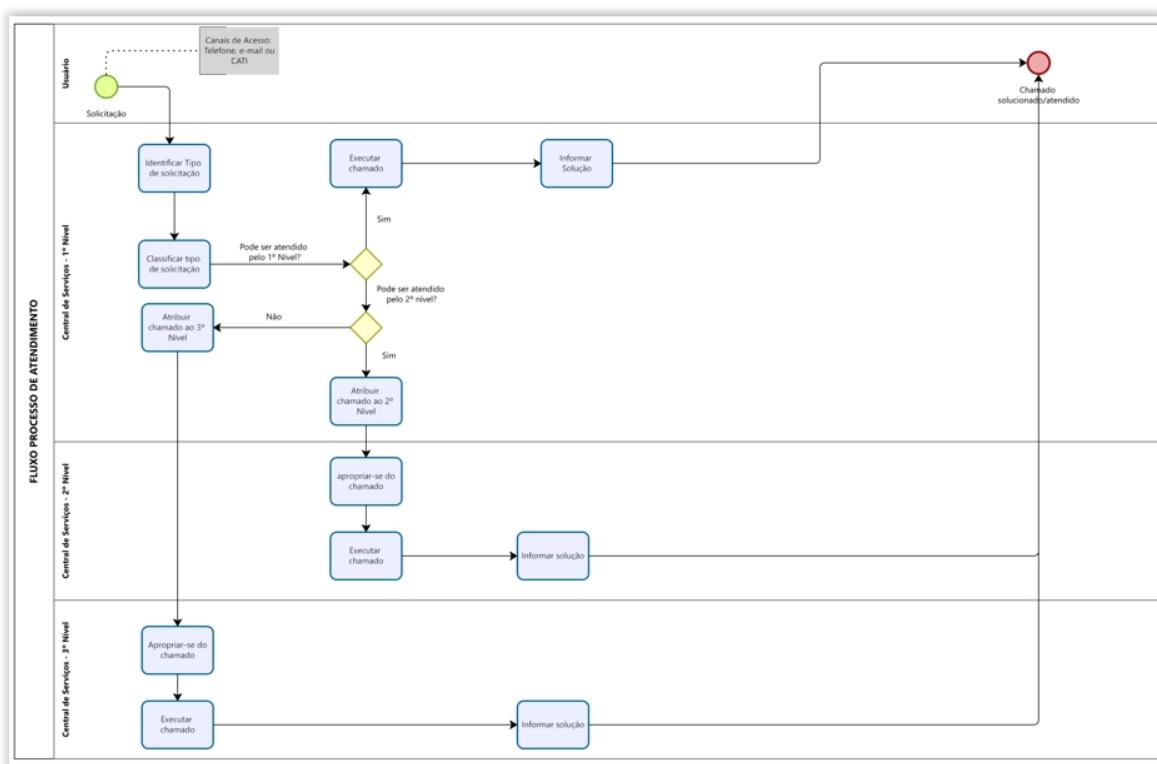


Figura: Fluxo do Processo de Atendimento e Suporte

6.3.9.12. O fluxo de gerenciamento dos chamados adotado poderá ser alterado a qualquer momento, a critério da CONTRATANTE.

6.3.9.13. Os chamados abertos/encaminhados assumirão estados previamente definidos e podem ser readequados, sempre que necessário, caso identificado pelas partes CONTRATANTE e CONTRATADA.

6.3.9.14. Cumpre 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.

#### 6.3.10. Sistema de Gestão de Chamados

6.3.10.1. A gestão da prestação dos serviços objeto desta contratação será feita pelo sistema Flexible **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.

6.3.10.2. 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 versão similar, além de realizar toda a parametrização do sistema necessária para o funcionamento adequado de acordo com as regras estabelecidas neste TR.

6.3.10.3. A CONTRATADA deverá manter o Catálogo de Serviços atualizado no sistema, caso haja adequações, novas tarefas ou atualizações de tarefas existentes.

6.3.10.4. 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.

6.3.10.5. A CONTRATADA deverá implementar no Sistema relatórios customizados de acordo com as necessidades técnicas e gerenciais da CONTRATANTE, que permitam extrair no mínimo:

- a) Relação e volume de Chamados atendidos por criticidade, classificação, tipo de tarefa e tempos de atendimento;
- b) Relação e volume de Chamados atendidos pelos canais de atendimento: E-mail, Telefone e Sistema de gestão de chamados;
- c) Relação e volume de Chamados atendidos por Técnico ou Analista de Nível de Atendimento (I,II e III);
- d) Quantitativos de usuários que responderam à pesquisa de satisfação;
- e) Outros Indicadores/relatórios que se fizerem necessários pela CONTRATANTE.

6.3.10.6. 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.

6.3.10.7. 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.

#### 6.4. Catálogo de Serviços Técnicos

6.4.1. Cabe ao CONTRATADA o gerenciamento do catálogo de serviços técnicos ( **ANEXO III**), sendo que ele será mantido no sistema de gestão de chamados pelas equipes das partes, sob supervisão do CONTRATANTE, estando sujeito à possíveis ajustes e outros tipos de atualizações ao longo da execução do contrato, de acordo com os subitens 5.3.8 e 5.4 do Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 7.071, de 2023.

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

6.4.3. 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.

#### 6.5. Transferência de Conhecimento

6.5.1. A CONTRATADA deverá se comprometer a habilitar a equipe de técnicos do CONTRATANTE ou outra por ele indicada no uso de eventuais soluções desenvolvidas e implantadas ou nos produtos fornecidos dentro do escopo do CONTRATO, repassando todo o conhecimento necessário para tal, com vistas a mitigar riscos de descontinuidade dos serviços e de dependência técnica.

6.5.2. A transferência de conhecimento, no uso das soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais, em eventos específicos de transferência de conhecimento, e preferencialmente à equipe indicada pela CONTRATANTE - baseando-se em documentos técnicos e/ou manuais específicos das soluções, entre outros.

#### 6.6. Procedimentos de Transição e Finalização do Contrato

6.6.1. A transição inicial do contrato é o momento em que a CONTRATADA assume a responsabilidade, de forma gradual, pelos serviços prestados pelo fornecedor anterior, preparando-se para o início efetivo da operação.

6.6.2. A transição inicial é um período de estabilização, no qual haverá a etapa de repasse dos serviços, compreende o processo de absorção pela CONTRATADA do negócio da CONTRATANTE e dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços licitados.

6.6.3. A execução dessa etapa de repasse dos serviços deverá ser finalizada em no máximo 90 (noventa) dias corridos, a partir da data de assinatura do Contrato.

6.6.4. Será realizada uma reunião inicial de alinhamento, entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do Contrato conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato, com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços. Nessa reunião a CONTRATADA deverá apresentar oficialmente seu Preposto Administrativo, Supervisor da Central de Suporte e Serviços de TIC, bem como as comprovações das qualificações técnicas desses.

ETAPA	ATIVIDADE	MARCO	PERÍODO
Iniciação	Reunião inicial conforme previsto no art. 31, I da IN SGD/ME nº 01/2019	Conforme ATA assinada por todos os presentes	Agendada para ocorrer em até 5 (cinco) dias úteis a contar da respectiva data de assinatura do contrato. O Preposto deverá ser formalmente indicado em até 3 (três) dias úteis após a assinatura do contrato (Item 5.2.1).
Preparação para início da prestação dos serviços	Repasse de conhecimento e preparação/revisão das ferramentas de: Gestão de chamados e monitoramento de serviços e aplicações	De acordo pela equipe de fiscalização do Contrato	Desde a reunião inicial até a data de início da prestação dos serviços
Início da prestação dos serviços	Início efetivo da prestação do objeto	Expedição da primeira OS	Data de início que será definida na reunião de apresentação inicial.
Período de ambientação/flexibilização	Execução dos serviços mediante condições de ajuste e adaptação	Data de encerramento da última OS de ambientação	Durante os três primeiros meses de prestação dos serviços
Execução e acompanhamento do contrato	Execução e monitoramento dos serviços	Expedição e fechamento das demais OSs	Desde o fim do período de ambientação até o final do respectivo contrato
Encerramento do Contrato	Atividades de transição e encerramento do contrato	Termo de encerramento do Contrato	Até 45 (quarenta e cinco) dias antes do encerramento contratual

6.6.5. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como todo material ou informação produzida, atualizada e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados, deverão ser disponibilizados à CONTRATANTE ou empresa por ela designada, 30 (trinta) dias antes da finalização do contrato.

6.6.6. O material que deverá ser disponibilizado inclui a versão atualizada do Catálogo de Serviços, Relatórios de Acompanhamento e Relatórios dos Serviços Prestados. Para isto, um Plano de Transição, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição, deverá ser entregue à CONTRATANTE pela CONTRATADA, 03 (três) meses antes da expiração ou da finalização do CONTRATO.

6.6.7. No Plano de Transição deverão estar identificados todos os compromissos, papéis e responsabilidades, artefatos e atividades, a data de início da transição, o tempo necessário e a identificação de todos os envolvidos com a transição.

6.6.8. Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA a execução do Plano de Transição, bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pelo CONTRATANTE ou empresa por ele designada.

6.6.9. É de responsabilidade da CONTRATANTE, ou da empresa por ela designada, a disponibilidade dos recursos qualificados identificados no Plano de Transição como receptores dos serviços.

6.6.10. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição dos serviços para um novo prestador, constituirá quebra de CONTRATO, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE, conforme sanções administrativas aplicáveis.

6.6.11. Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o Plano de Transição, a CONTRATADA deve responsabilizar-se pelo esforço que necessite dedicar à completa transição, sem ônus para a CONTRATANTE.

6.6.12. Por esforço adicional entende-se as atividades necessárias à transição, tais como: reuniões de instrução das ferramentas, processos e métodos de trabalho adotados, atualização do Catálogo de Serviços, pesquisas de satisfação, transferência de conhecimento entre CONTRATADA e CONTRATANTE e/ou empresa designada, documentação ou qualquer outro esforço vinculado à transição.

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

- I - Devolver equipamentos e bens de propriedade da CONTRATANTE, incluindo, mas não limitado aos listados nas cláusulas do contrato e os bens intangíveis, como software, descrição de processos e rotinas de diagnóstico;
- II - Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, e a propriedade intelectual destes

documentos, repassada através de meio formal, à equipe de Gestão do Contrato;

III - Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para a CONTRATANTE durante a prestação dos serviços;

IV - Participar, em conjunto com a CONTRATANTE, sob sua solicitação, da consolidação do Plano de Transferência do Conhecimento.

V - Deverá ainda entregar documentação contendo, no mínimo:

a) Mapa atualizado com topologia da rede;

b) Bases de dados de todos os softwares de gestão utilizados, em formatos abertos;

c) Base de dados de conhecimento atualizada;

d) Descriptivo do estado geral (health-check) da rede, dos ativos, softwares e serviços, contemplando, no mínimo, configuração, versão, desempenho e status do ciclo de vida;

e) Entregar a Ferramenta de Gestão de Chamados com a Base de Dados atualizada.

f) Plano de Transferência de Conhecimento consolidado.

6.7.

#### **Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle**

6.7.1.

Conforme todo o item 2, do Estudo Técnico Preliminar, SEI nº 2034485.

6.8.

#### **Mecanismos formais de comunicação**

6.8.1.

Serão utilizados pelo CONTRATANTE os seguintes mecanismos de comunicação principais:

I - **Ofícios:** documento formal utilizado para troca/registro/oficialização de comunicados, informações, determinações, orientações e afins relacionadas a execução contratual entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

II - **Ordem de Serviços:** documento formal utilizado para oficializar o início da prestação dos serviços relativos ao objeto a contratar. A Ordem de Serviço deverá ser assinada pelo FISCAL REQUISITANTE, pelo GESTOR DO CONTRATO e pelo PREPOSTO da CONTRATADA.

III - **Termos de recebimento e ateste:** artefatos característicos da gestão de contratos que marcam a formalização das fases de recebimento provisório e definitivo e a autorização para emissão de nota fiscal.

IV - **Telefone/E-mail:** para questões corriqueiras/rotineiras relacionadas a prestação dos serviços, meios de comunicação como telefone e e-mail poderão também ser utilizados.

6.8.2. A comunicação entre CONTRATANTE e CONTRATADA se dará preferencialmente no idioma português do Brasil. Eventualmente pode ser necessária e é considerada aceitável a interlocução com os técnicos de suporte global da fabricante Oracle que fazem o atendimento em inglês, dependendo do atendimento a ser prestado.

6.8.3.

O encaminhamento formal de demandas deverá ocorrer por meio do encaminhamento de Ordens de Serviço, contendo no mínimo:

a) A definição e especificação dos serviços a serem realizados.

b) Prazo máximo e período dos serviços a serem realizados e fornecidos de acordo com o TR.

c) A identificação dos responsáveis pela solicitação.

6.8.4. A Contratante lavrará Termo de Recebimento Provisório, declaração formal de que os serviços foram prestados ou os bens foram entregues, para posterior análise das conformidades de qualidade baseadas nos Critérios de Aceitação.

6.8.5. Após a conclusão dos serviços, será emitido Termo de Recebimento Definitivo, declaração formal de que os serviços prestados atendem aos requisitos estabelecidos no contrato.

#### **6.9. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança**

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

O **Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo**, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e **Termo de Ciência**, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos **ANEXOS V e VI**.

### **7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

#### **7.1. Critérios de Aceitação**

7.1.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato serão realizados por servidores da CONTRATANTE, em atendimento ao disposto no Art. 67 da Lei nº 8.666/93, designados como Fiscais do Contrato, os quais obedecerão às disposições de normas e resoluções internas do órgão, bem assim ao contido na Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019.

7.1.2. A Fundação designará formalmente o Gestor e os Fiscais Requisitante, Técnico e Administrativo para realizar a fiscalização contratual em todas as suas fases de acordo com o que preceitua a Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, com relação aos aspectos de gerenciamento do contrato.

7.1.3. Os serviços serão recebidos provisoriamente no prazo de 5 (cinco) dias, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta de preços, devendo ser elaborado relatório circunstanciado, contendo o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato e demais documentos que julgarem necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

7.1.4. Caberá a equipe de fiscalização designada rejeitar, no todo ou em parte, o serviço prestado em desacordo com as especificações constantes deste Termo de Referência e seus anexos. Ainda, conforme o art. 69 da Lei 8.666/1993, a CONTRATADA é obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do CONTRATO em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados.

7.1.5. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, após a entrega dos relatórios com a devida comprovação dos indicadores previstos, bem como consideradas as análises e elaboração de relatórios pela equipe de fiscalização.

7.1.6. Só haverá o Recebimento Definitivo, após a análise da qualidade dos serviços, resguardando-se a Fundação o direito de não receber o objeto cuja qualidade seja comprovadamente baixa – situação em que poderão ser aplicadas as penalidades previstas em lei, neste termo de referência e no contrato. Quando for o caso, a empresa será convocada a refazer todos os serviços rejeitados, sem custo adicional.

7.1.7. O gestor emitirá termo circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentação apresentados, e comunicará a CONTRATADA para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

7.1.8. A CONTRATADA só estará autorizada a emitir a Nota Fiscal, **após autorização formal do gestor do contrato**.

#### **7.2. Procedimentos de Teste e Inspeção**

7.2.1. A qualidade dos serviços será avaliada em função do cumprimento das metas de níveis mínimos de serviço e dos requisitos de qualidade exigidos para os serviços e avaliados em função de indicadores de resultado e cumprimento de obrigações contratuais, sejam elas de ordem técnica ou administrativa, descritos neste Termo de Referência.

7.2.2. Os chamados técnicos somente poderão ser atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e aprovada pela Equipe de Gestão do Contrato.

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

#### **7.3. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos**

7.3.1. 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.

7.3.2. O serviço executado no escopo da contratação envolverá a execução de atividades pontuais, para atender a necessidades específicas, e atividades de rotina, que devem ser executadas de maneira para apoiar os processos de trabalho da Fundação. Os indicadores relacionados aos serviços, são objetivos e mensuráveis e foram estabelecidos pela CONTRATANTE com a finalidade de aferir e avaliar os serviços contratados.

7.3.3. Todos os Indicadores previstos na contratação, assim como seus prazos e demais indicadores de qualidade, estão dispostos no **ANEXO I**, deste TR.

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

<b>Id</b>	<b>Ocorrência</b>	<b>Glosa / Sanção</b>
1	Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial.	Advertência. Em caso de reincidência, 1 % sobre o valor total do Contrato.
2	Quando convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o Contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.	A Contratada ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e, será descredenciada no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais, e multa de 5% do valor da contratação.
3	Ter praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação.	A Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração.
4	Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da rescisão Contratual.
5	Não executar total ou parcialmente os serviços previstos no objeto da contratação.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da rescisão Contratual.
6	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até de 30 dias, sem comunicação formal ao gestor do Contrato.	Multa de 5% sobre o valor total do Contrato. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral.
7	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por mais de 30 (trinta) dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
8	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas úteis.	Multa de 0,5% sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela Contratante, até o limite de 07 (sete) dias úteis. Após o limite de 07 (sete) dias úteis, aplicar-se-á multa de 3% do valor total do Contrato.
9	Provocar intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços quanto aos componentes de software (sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas, etc).	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
10	Permitir intencionalmente o funcionamento dos sistemas de modo adverso ao especificado na fase de levantamento de requisitos e às cláusulas contratuais, provocando prejuízo aos usuários dos serviços.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
11	Comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade ou confiabilidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
12	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da contratante.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
13	Não atender ao indicador de nível de serviço IAE (Indicador de Atraso de Entrega de OS)	Glosa de 0,3% sobre o valor da OS para valores do indicador IAE de 0,11 a 0,20. Glosa de 0,5% sobre o valor da OS para valores do indicador IAE de 0,21 a 0,30. Glosa de 0,7% sobre o valor da OS para valores do indicador IAE de 0,31 a 0,50. Glosa de 1% sobre o valor da OS para valores do indicador IAE de 0,51 a 1,00. Multa de 0,5% sobre o valor do Contrato e Glosa de 1% (um) por cento sobre o valor da OS, para valores do indicador IAE maiores que 1,00.
14	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 1% do valor total do Contrato.

#### 7.5. Do Pagamento

7.5.1. O pagamento dar-se-á mensalmente, devendo o valor global ser dividido em 12 (doze) parcelas iguais e pago ao final de cada período de prestação de serviço.

7.5.2. Somente após a aprovação do Relatório de Execução dos Serviços e a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo a CONTRATADA poderá emitir a Nota Fiscal de faturamento.

7.5.3. O valor mensal dos serviços prestados será calculado baseado nos resultados dos indicadores de nível de serviços alcançados pela CONTRATADA, descontando multas e os valores glosados pelo não atendimento das metas estabelecidas, observando os Níveis Mínimos de Serviço constantes neste Termo de Referência, conforme cálculo abaixo:

$$VMS = \left( \frac{VTCA}{12} \right) - (Ajuste\ NMSE + Multas)$$

Onde:

VMS – Valor Mensal dos Serviços.

VTCA – Valor Total do Contrato Anual.

AJUSTE NMSE – Percentual de Redução a ser aplicado em razão do não atingimento dos Níveis Mínimos de Serviços.

MULTAS – Multas aplicadas previstas em Contrato

7.5.4. O pagamento será realizado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, contados a partir do recebimento da Nota Fiscal ou Fatura, por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

7.5.5. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei nº 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

7.5.6. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura no momento em que o órgão contratante atestar a execução do objeto do contrato.

7.5.7. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.

7.5.8. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art.31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

7.5.9. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrerestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

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

7.5.11. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no Termo de Referência.

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

7.5.13. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

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

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

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

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

7.5.18. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.

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

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

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

$$\begin{array}{|c|c|c|} \hline I = (TX) & I = (6 / 100) / 365 & I = 0,00016438 \\ \hline & TX = Percentual da taxa anual = 6\% & \\ \hline \end{array}$$

## 8. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

8.1. A contratação em pauta adota o Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC instituído pela Secretaria de Governo Digital por meio da SGD/MGI nº 1.070/2023, cujos balizadores incluem, dentre outros, a adoção de pagamento fixo mensal (valor/mês) associado a atendimento de níveis mínimos de serviços (NMS) e mensurado a partir da estimativa de conformação de equipe de profissionais para prestação dos serviços e seus respectivos perfis de trabalho.

8.2. A mensuração do custo da contratação foi realizada com base no modelo de Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviços, que consiste em anexo da referida portaria, e contém valores unitários para os citados perfis. Os valores de referência para os perfis utilizados foram atualizados nos termos da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, com base em Mapa de Pesquisa Salarial de referência com utilização de fator-k único, elaborados e mantidos pelo Órgão Central do SISP.

8.3. A tabela a seguir apresenta os custos por perfil conforme os valores publicados no Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, 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.	VLR 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 <b>destinado a Eventos</b>	8.560h	R\$ 148,15	R\$ 1.268.164,00
VALOR TOTAL					R\$ 12.433.025,68

8.4. 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.

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

8.6. 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).

## 9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

9.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 2023, na classificação abaixo:

**Natureza da Despesa: 33.90.40.10 (Suporte a Usuários de TIC) e 33.90.40.11 (Suporte e Infraestrutura de TIC).**

**Programa de Trabalho Resumido (PTRES): 170058**

**Fonte: 8144**

9.2. O pagamento será realizado em parcelas fixas mensais para os itens 1 e 2, após a entrega e validação dos serviços prestados. O item 3 terá pagamento mensal, conforme uso/consumo de horas devidamente empregadas nas coberturas de eventos da Fundação.

## 10. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

10.1. O objeto da presente contratação apresenta características peculiares, das quais se destacam:

10.1.1. Custo elevado de preparação e inserção da empresa para boa execução dos serviços, que demandará custo operacional considerável, com investimentos que incluem a contratação de recursos humanos, aquisição de materiais, planejamento, deslocamentos, etc.;

10.1.2. Riscos de perdas financeiras em caso de não renovação da avença;

10.1.3. Elevada complexidade dos serviços, que pressupõe treinamento adequado das equipes, e utilização de força de trabalho com competências específicas no mercado;

10.1.4. Período de internalização de processos e procedimentos de gerenciamento de TIC do Contratante.

10.2. Nesse sentido, a Orientação Normativa AGU nº 38/2011 assim dispõe:

Nos contratos de prestação de serviços de natureza continuada deve-se observar que:

a) o prazo de vigência originário, de regra, é de até 12 meses;

b) excepcionalmente, este prazo poderá ser fixado por período superior a 12 meses nos casos em que, diante da peculiaridade e/ou complexidade do objeto, fique tecnicamente demonstrado o benefício advindo para a administração; e

c) é juridicamente possível a prorrogação do contrato por prazo diverso do contratado originariamente.

10.3. Assim sendo, diante da complexidade técnica e logística do objeto, considera-se adequado adotar prazo de vigência superior à regra. Tal disposição alinha-se ao recomendado no Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 (norma que vincula os órgãos do SISP à utilização do modelo adotado na presente contratação) em seus itens 9.3.5. e 20.18. (Anexo D).

10.4. O contrato vigorará por 24 meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite máximo permitido pela legislação para serviços a serem executados de forma continua, condicionado à manutenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Inciso II, Art. 57,da Lei nº 8.666, de 1993.

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

10.6. A licitante vencedora terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da notificação, para assinar o contrato junto à Administração, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das penalidades previstas cabíveis.

10.7. A recusa injustificada da licitante em assinar o contrato no prazo acima, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, ficando sujeita as sanções previstas no Termo de Referência.

10.8. O prazo previsto para assinatura poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

10.9. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

## 11. DO REAJUSTE DE PREÇOS

11.1. Em conformidade com o disposto no art. 13 do Decreto nº 9.507/2018 e nas Instruções Normativas nº 01/2019/SGD/ME e 05/2017/SEGES/ME, será admitido reajuste de preços por aplicação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação da Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (ICTI/IPEA) – ou outro índice específico que venha a substituí-lo.

11.2. Será considerado como marco para cálculo do reajuste a data de apresentação da proposta observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da data da apresentação da proposta ou da data da última repactuação.

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

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

11.5. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

11.6. O reajuste será realizado por apostilamento.

## 12. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

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

#### 12.1.1. Regime da Execução

12.1.1.1. Quanto ao tipo de serviço, em conformidade com o art. 1º da Lei nº 10.520/2002, com o Decreto nº 10.024/2019, com o art. 14 da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05/2017 e com o subitem 11.1.5 do Anexo I a [PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023](#), o objeto pretendido enquadra-se como Serviço Comum por apresentar, independentemente de sua complexidade, “padrões de desempenho e qualidade que possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado”.

12.1.1.2. Os serviços serão prestados sem dedicação exclusiva de mão de obra – nos termos do art. 17 da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05/2017 – uma vez que a CONTRATADA poderá compartilhar os recursos humanos para execução simultânea de outros contratos. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta, pois constitui-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes, portanto, às categorias funcionais abrangidas no plano de cargos desta Fundação.

12.1.1.3. A prestação do objeto da presente contratação dar-se-á por EXECUÇÃO INDIRETA, no regime de EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL para os itens 1 e 2 e preço UNITÁRIO para o item 3, com pagamento mensal, conforme a métrica valor/mês, baseada em padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos neste TR, caracterizando-se como “serviço comum” conforme Inciso II, art. 3º, do Decreto nº 10.024, de 2019.

#### 12.1.2. Modalidade e Tipo de Licitação

12.1.2.1. Nos termos do art. 25, § único da IN SGD/ME nº 01/2019, a licitação será realizada na modalidade de PREGÃO, na forma eletrônica. O julgamento das propostas de preços dar-se-á pelo critério de MENOR PREÇO, sendo declarada vencedora a empresa que apresentar o MENOR PREÇO GLOBAL e que atender a todos os requisitos e exigências do certame.

12.1.2.2. As propostas de preços deverão ser apresentadas conforme o modelo do ANEXO XI - MODELO DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA DE PREÇOS - PARA CADA ITEM DO GRUPO 01 - que por sua vez está baseado no modelo de planilha de composição de custos e formação de preços do ANEXO B da [PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023](#), norma que institui o modelo de contratação balizador do projeto que origina o presente certame.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

12.1.2.6. O Modelo da Planilha de Custos e Formação de Preços, está disponível no [ANEXO XI](#), deste TR.

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

12.3. Nos termos da legislação vigente, conforme previsão em Edital, nas aquisições de bens e serviços de informática e automação definidos na Lei nº 8.248, de 1991, será assegurado o direito de preferência conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010. Sendo que as licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.

#### 12.4. Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação

12.4.1. Para comprovação de que a empresa possui capacitação e experiência na execução dos serviços correlatos aos do objeto desse instrumento, a empresa deverá, nos termos do art. 30, § 1º, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, juntamente com a documentação de habilitação necessária, apresentar Atestado (s) de Capacidade Técnica em nome do licitante, expedido (s) por pessoa (s) jurídica (s) de direito público ou privado, que comprove (m) a aptidão da licitante para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, em características, dimensões e prazos com o objeto da contratação, por período de execução não inferior a 12 (doze) meses, podendo para tal somar atestados para comprovação dos volumes, desde que os contratos relativos aos atestados apresentados tenham sido executados concomitanteamente por no mínimo 12 meses, mencionando explicitamente que forneceu objetos com características compatíveis e/ou similares com o (s) respectivo (s) itens conforme especificações técnicas, a saber:

I - Serviços de Provimento de Central de Serviços (Help Desk ou Service Desk) com regime de atendimento remoto e presencial, para um único ambiente de TIC, contemplando no mínimo as seguintes quantidades:

- a) Atendimento remoto e presencial a no mínimo a 600 (seiscientos) usuários ativos e cadastrados na rede corporativa;
- b) Serviços de atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de Service Desk (ferramenta ITSM) com fundamentos ITIL v3 ou 4 com pelo menos os seguintes processos: Gerenciamento e Cumprimento de Requisição; Gerenciamento de Incidentes; Gerenciamento de Mudanças;
- c) Atendimento mínimo de 11.000 (onze mil) chamados (requisições de serviços, incidentes) por ano.

II - Serviços de gerenciamento, sustentação e monitoramento de infraestrutura em NOC (Network Operation Center), com regime de atendimento 24x7 (24horas por dia, em todos os dias da semana), com pelo menos 30 (trinta) servidores físicos e 800 (oitocentos) servidores virtuais; 45 (quarenta e cinco) ativos de rede (switch/router), links WAN, rede sem fio com, no mínimo, 100 (cem) access points.

a) Serviços de instalação, configuração, sustentação, monitoramento e operação de soluções de Segurança de Perímetro, em alta disponibilidade, com no mínimo as funcionalidades de IDS/IPS, Firewall corporativo (CHECKPOINT) ou compatível, solução de proxy e análise de tráfego.

b) Serviços de instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de soluções de segurança, contendo no mínimo: Filtro de Conteúdo Web, Análise de Vulnerabilidades.

c) Serviços de administração, configuração e manutenção de soluções de segurança em Firewall Corporativo.

d) Serviço de instalação, configuração, administração e manutenção, de no mínimo 50 (cinquenta) servidores de aplicação Web, utilizando as ferramentas de aplicação JBoss, NGinx, Apache e Tomcat.

e) Serviços de administração de sistemas de automação e gerência de configuração Jenkins.

f) Serviços de configuração e manutenção de sistemas de controle de versão CVS ou SVN ou GIT.

g) Serviços de administração, configuração em manutenção de Servidores de Aplicação baseados no Sistema Operacional Linux, em ambiente de, no mínimo, 100 (cem) servidores.

h) Serviço de administração, configuração e manutenção em SGBD (Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados) Oracle 18c (ou superior), MySQL 5.x, PostgreSQL 9.x e Microsoft SQL Server 2016 (ou superior), com aplicação de mecanismos de alta disponibilidade e de tolerância a falhas.

i) Serviços de administração, operação e gerenciamento de Infraestrutura Baseada em *Appliance* de Aceleração de Banco de Dados Oracle Exadata Cloud at Customer Gen1 ou Gen2.

j) Serviços de criação e manutenção de políticas de backup e restore de segurança, bem como a instalação, configuração, monitoramento e operação de solução de backup, com no mínimo 30 (trinta) TB.

k) Serviços em ambiente de TIC com a utilização de containers e orquestradores de containers (kubernetes, openshift, docker, rancher ou equivalentes) com a finalidade de integração entre as equipes de desenvolvimento de softwares, operações e de apoio envolvidas; além da adoção de processos automatizados para gestão de aplicações com base em rotinas de entrega contínua.

l) Serviços de administração, configuração e manutenção de solução de correio eletrônico Microsoft Exchange 2013 (ou superior) e Microsoft Exchange Online em alta disponibilidade com, no mínimo, 1000 (mil) caixas postais.

m) Serviço de instalação, configuração, administração, manutenção e monitoramento de ambiente com equipamentos de storage NetApp ou equivalente em modo NAS ou SAN com capacidade mínima de 450 (quatrocentos e cinquenta) TB.

n) Serviços de gerenciamento e orquestração de servidores virtualizados utilizando as ferramentas VMware VCenter e Vsphere, com, no mínimo, 6 (seis) servidores de rede físicos e 600 (seiscentas) máquinas virtuais.

o) Serviços de administração de serviços de diretório, em ambiente computacional utilizando autenticação e controle de acesso baseados em Lightweight Directory Access Protocol - LDAP.

p) Serviços de monitoramento de serviços de rede usando as ferramentas Zabbix ou similar.

12.4.2. Entende-se como objeto similar, contratos relativos a serviços que caracterizem os mesmos que estiverem descritos nesta contratação, e possuam relação direta com as atividades descritas neste TR e suas especificações técnicas, em ambientes compatíveis com os existentes no Contratante, descritos no ANEXO IV - PARQUE TECNOLOGICO, por prazo não inferior a 12 (doze) meses.

12.4.3. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresa pertencente ao mesmo grupo empresarial da licitante, sua subsidiária controlada ou controladora e por empresa na qual haja pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da licitante.

12.4.4. A critério da Administração poderá ser necessário diligenciar a pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacidade Técnica, visando obter informações objetivas sobre o serviço prestado. Se for encontrada divergência entre o especificado nos atestados ou certificados de capacidade e o apurado em eventual diligência, além da desclassificação no presente processo licitatório, fica sujeita a licitante às penalidades cabíveis em Lei.

#### 12.5. Da Subcontratação e da participação de consórcios e cooperativas

12.5.1. Considerando a complexidade e dependência entre os serviços, não há como segmentar o núcleo principal dos itens do objeto, constituídos pelas atividades descritas no Catálogo de Serviços. Sua execução deve estar sob a responsabilidade direta da CONTRATADA, de maneira a mitigar dificuldades em se delimitar responsabilidades em caso de descumprimento de cláusulas contratuais e níveis mínimos de serviços.

12.5.2. Assim sendo, não será admitida a subcontratação total ou parcial do objeto, e tampouco a participação de empresas em consórcio na licitação.

12.5.3. A vedação de empresas em consórcio não acarretará restrição à competitividade, haja vista a existência no mercado de diversas empresas prestadores dos serviços a serem contratados, aptas a atender as exigências de habilitação previstas neste TR. Por outro lado, ao se permitir a reunião de empresas em consórcio, acrescentaria-se risco de prejuízo à competitividade, ao possibilitar que empresas plenamente aptas à execução do objeto se reunissem e deixassem de concorrer entre si.

#### 12.6. Da alteração Subjetiva

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

#### 12.7. Garantia da Execução

12.7.1. O início da execução contratual só ocorrerá mediante a apresentação da garantia, dentre uma das modalidades definidas no § 1º do art. 56, da Lei nº 8.666/93 e em até 10 (dez) dias úteis da assinatura da avença contratual.

12.7.2. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

12.7.3. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contados da assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

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

12.7.5. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

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

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

I - prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

II - prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato; multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

III - obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.

12.7.8. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

12.7.9. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

12.7.10. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

12.7.11. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, segundo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

12.7.12. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

12.7.13. A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

12.7.14. Será considerada extinta a garantia:

a) com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

b) no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017.

12.7.15. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

## 12.8. Da vistoria

12.8.1. Permite-se, a realização de visita técnica, para levantar in loco subsídios que possam influir na formulação da proposta a ser oferecida para a execução do objeto da contratação. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o prazo final **até 48 (quarenta e oito)** horas corridas antes da data de abertura da licitação, durante o horário de funcionamento regular da CONTRATANTE, mediante agendamento prévio.

12.8.2. Para a vistoria, o licitante ou o seu representante legal, deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

12.8.3. Os custos da vistoria são de responsabilidade do licitante, incluindo seus deslocamentos em veículo próprio aos locais vistoriados.

12.8.4. O agendamento deverá ser previamente efetuado nos telefones de contatos da CONTRATANTE, mencionando as informações de contato da Empresa (razão social, endereço e telefone) e de seu representante (nome completo e telefone) o qual estará efetuando a vistoria.

12.8.5. Endereço e telefones para agendamento de vistoria:

**CAPES – Setor Bancário Norte, Quadra 02, Bloco L, Lote 06, Edifício CAPES**

**Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI)**

**Telefones: (61) 2022-6100 / (61) 2022-6101 / (61) 2022-6103**

12.8.6. Quando da vistoria, a licitante deverá se inteirar e ter pleno conhecimento de todos os aspectos da natureza e do escopo dos serviços, das condições ambientais e técnicas, bem como sua complexidade e logística envolvidas, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento desses elementos de contratação.

12.8.7. Na vistoria técnica serão apresentadas aos licitantes as seguintes informações, cujo nível de sensibilidade ou detalhamento não permitem sua divulgação junto a esse Termo de Referência:

a) Detalhamento do ambiente tecnológico e de sistemas de informação do Contratante;

b) Detalhamento do ambiente físico da infraestrutura de TIC do Contratante.

12.8.8. Os licitantes se obrigam a não divulgar, publicar ou fazer uso das informações recebidas durante a vistoria. A simples participação na vistoria caracteriza o compromisso irretratável de guarda do sigilo dos dados colhidos.

12.8.9. A opção por não realizar a vistoria, facultativa, não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo a licitante vencedora assumir os ônus dos serviços decorrentes.

12.8.10. O licitante, independentemente de ter realizado a vistoria, deverá declarar que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

12.8.11. O modelo do Termo de Vistoria, encontra-se disponível no **Anexo VII** deste Termo de Referência.

## 13. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

13.1. 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.

13.2. Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 1, de 2019, o Termo de Referência ou Projeto Básico será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC, e aprovado pela autoridade competente.

Integrante Requisitante	Integrante Técnico	Integrante Administrativo- Substituto
Francisco Araújo de Almeida Neto <b>Matrícula SIAPE : 1670903</b>	Túlio César de Araújo Porto <b>Matrícula SIAPE : 1627609</b>	Lucas Josijuan Abreu Bacurau <b>Matrícula SIAPE : 2118998</b>

**Autoridade Máxima da Área de TIC**

## ANEXO 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:

- a) assegurar que a prestação dos serviços alcance o nível de satisfação pretendido pelo órgão ou entidade contratante;
- b) fomentar a melhoria contínua dos serviços prestados pela contratada;
- c) viabilizar o monitoramento e o controle da execução dos serviços prestados pela contratada; e
- d) 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:

- a) Para o 1º (primeiro) mês de execução: atingir, no mínimo, **70% (setenta por cento)** dos resultados esperados/níveis de serviços e de qualidade exigidos;
- b) Para o 2º (segundo) mês de execução: atingir, no mínimo, **80% (oitenta por cento)** dos resultados esperados/níveis de serviços e de qualidade exigidos;
- c) Para o 3º (terceiro) mês de execução: atingir, no mínimo, **90% (noventa por cento)** dos resultados esperados/níveis de serviços e de qualidade exigidos;
- d) 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.

ÍNDICE DE CHAMADOS RESOLVIDOS EM ATÉ 3 (TRÊS) HORAS		
CRITICIDADE	INDICADOR	
1	DESCRÍÇÃO	A CONTRATADA deverá resolver 100% dos chamados em até 3 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 3 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.

ÍNDICE DE CHAMADOS RESOLVIDOS EM ATÉ 4 (QUATRO) HORAS		
CRITICIDADE	INDICADOR	
2	DESCRÍÇÃO	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.

ÍNDICE DE CHAMADOS RESOLVIDOS EM ATÉ 8 (OITO) HORAS		
CRITICIDADE	INDICADOR	
3	DESCRÍÇÃO	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.

ÍNDICE DE CHAMADOS RESOLVIDOS EM ATÉ 12 (DOZE) HORAS		
CRITICIDADE	INDICADOR	
4	DESCRÍÇÃO	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.

ÍNDICE DE INÍCIO DE ATENDIMENTO DE CHAMADOS EM ATÉ 10 (DEZ) MINUTOS		
	INDICADOR	
5	DESCRÍÇÃO	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.

ÍNDICE DE INÍCIO DE ATENDIMENTO DE CHAMADOS EM ATÉ 10 (DEZ) MINUTOS		
	INDICADOR	
6	DESCRÍÇÃO	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	0,25% do valor mensal do Contrato por cada ponto percentual abaixo da meta.

ÍNDICE DE CHAMADAS TELEFÔNICAS ABANDONADAS		
	INDICADOR	
7	DESCRÍÇÃO	Aferir se está ocorrendo e qual o percentual de abandono de ligações telefônicas
	PERIODICIDADE	Mensal
	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.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO		
	INDICADOR	
8	DESCRÍÇÃO	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	

	INDICADOR	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO
	GLOSA	0,15% do valor mensal do Contrato por cada ponto percentual abaixo da meta.
9	INDICADOR	ÍNDICE DE LIGAÇÕES COM TEMPO MÉDIO DE ESPERA DE ATÉ 30 (TRINTA) SEGUNDOS
	DESCRÍÇÃO	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. Os serviços 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)	
DESCRÍÇÃO	Índice de disponibilidade para <b>cada Servidor de Aplicação</b> integrante ou não de cluster que sustenta os Sistemas da Fundação CAPES, independente do 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	<p><b>DESCRÍÇÃO DAS VARIÁVEIS:</b></p> <p><b>IDMSA</b> – Índice de Disponibilidade Mensal dos Servidores de Aplicação;  <b>THIM</b> – Total de Horas Indisponíveis no Mês;  <b>THP</b> – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia);  <b>THEMP</b> – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva;  <b>THIC</b> – Total de Horas Indisponíveis Causadas por Terceiros.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fórmula de Cálculo:</b></li> <li>• Percentual de disponibilidade Total dos Serviços;</li> </ul> $IDMSA = 100 - \left\{ \left[ \frac{THIM - (THEMP + THIC)}{THP} \right] * 100 \right\}$ <p>Serão desconsideradas para cálculo do indicador de disponibilidade, todas as horas que possuírem a devida comprovação para mensuração das variáveis THEMP e THIC.</p>
META	ÍNDICE DE <b>99,50% DE DISPONIBILIDADE</b> .
GLOSA (Sobre o valor mensal)	Entre <b>99,50% e 100%</b> = Pagamento Integral. Quebra ou descumprimento da Meta de <b>99,50%</b> por servidor, incide em glosa de <b>0,15%</b> sobre o valor fixo mensal.

INDICADOR DE DISPONIBILIDADE – SERVIÇOS CRÍTICOS (Serviços de Virtualização)	
DESCRÍÇÃO	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	<p><b>DESCRÍÇÃO DAS VARIÁVEIS:</b></p> <p><b>IDMSV</b> – Índice de Disponibilidade Mensal dos Serviços de Virtualização;  <b>THIM</b> – Total de Horas Indisponíveis no Mês;  <b>THP</b> – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia);  <b>THEMP</b> – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva;  <b>THIC</b> – Total de Horas Indisponíveis Causadas por Terceiros.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fórmula de Cálculo:</b></li> <li>• Percentual de disponibilidade Total dos Serviços;</li> </ul> $IDMSV = 100 - \left\{ \left[ \frac{THIM - (THEMP + THIC)}{THP} \right] * 100 \right\}$ <p>Serão desconsideradas para cálculo do indicador de disponibilidade, todas as horas que possuírem a devida comprovação para mensuração das variáveis THEMP e THIC.</p>
META	ÍNDICE DE <b>99,50% DE DISPONIBILIDADE</b> .
GLOSA (Sobre o valor mensal)	Entre <b>99,50% e 100%</b> = Pagamento Integral. Quebra ou descumprimento da Meta de <b>99,50%</b> incide em glosa de <b>2%</b> sobre o valor fixo mensal.

INDICADOR DE DISPONIBILIDADE – SERVIÇOS CRÍTICOS (Storage)	
DESCRÍÇÃO	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.

<b>INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO</b>	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.
<b>MEDIÇÃO</b>	<p><b>DESCRÍÇÃO DAS VARIÁVEIS:</b></p> <p><b>IDMST</b> – Índice de Disponibilidade Mensal dos Serviços de Storage;  <b>THIM</b> – Total de Horas Indisponíveis no Mês;  <b>THP</b> – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia);  <b>THEMP</b> – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva;  <b>THIC</b> – Total de Horas Indisponíveis Causadas por Terceiros.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fórmula de Cálculo:</b></li> <li>• Percentual de disponibilidade Total dos Serviços;</li> </ul> $IDMST = 100 - \left\{ \left[ \frac{THIM - (THEMP + THIC)}{THP} \right] * 100 \right\}$ <p>Serão desconsideradas para cálculo do indicador de disponibilidade, todas as horas que possuírem a devida comprovação para mensuração das variáveis THEMP e THIC.</p>
<b>META</b>	<b>ÍNDICE DE 99,70% DE DISPONIBILIDADE.</b>
<b>GLOSA (Sobre o valor mensal)</b>	Entre <b>99,70% e 100%</b> = Pagamento Integral. Quebra ou descumprimento da Meta de <b>99,70%</b> incide em glosa de 2% sobre o valor fixo mensal.

<b>INDICADOR DE DISPONIBILIDADE – SERVIÇOS CRÍTICOS (Serviços de Banco de Dados)</b>	
<b>DESCRÍÇÃO</b>	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.
<b>INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO</b>	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.
<b>MEDIÇÃO</b>	<p><b>DESCRÍÇÃO DAS VARIÁVEIS:</b></p> <p><b>IDMBD</b> – Índice de Disponibilidade Mensal para Banco de Dados;  <b>THIM</b> – Total de Horas Indisponíveis no Mês;  <b>THP</b> – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia);  <b>THEMP</b> – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva;  <b>THIC</b> – Total de Horas Indisponíveis Causadas por Terceiros.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fórmula de Cálculo:</b></li> <li>• Percentual de disponibilidade Total dos Serviços;</li> </ul> $IDMBD = 100 - \left\{ \left[ \frac{THIM - (THEMP + THIC)}{THP} \right] * 100 \right\}$ <p>Serão desconsideradas para cálculo do indicador de disponibilidade, todas as horas que possuírem a devida comprovação para mensuração das variáveis THEMP e THIC.</p>
<b>META</b>	<b>ÍNDICE DE 99,70% DE DISPONIBILIDADE.</b>
<b>GLOSA (Sobre o valor mensal)</b>	Entre <b>99,70% e 100%</b> = Pagamento Integral. Quebra ou descumprimento da Meta de <b>99,70%</b> incide em glosa de 2% sobre o valor fixo mensal.

<b>INDICADOR DE DISPONIBILIDADE – SERVIÇOS CRÍTICOS (Serviço de E-mail)</b>	
<b>DESCRÍÇÃO</b>	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.
<b>INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO</b>	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.
<b>MEDIÇÃO</b>	<p><b>DESCRÍÇÃO DAS VARIÁVEIS:</b></p> <p><b>IDMCE</b> – Índice de Disponibilidade Mensal para Serviços Correio Eletrônico;  <b>THIM</b> – Total de Horas Indisponíveis no Mês;  <b>THP</b> – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia);  <b>THEMP</b> – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva;  <b>THIC</b> – Total de Horas Indisponíveis Causadas por Terceiros.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fórmula de Cálculo:</b></li> <li>• Percentual de disponibilidade Total dos Serviços;</li> </ul> $IDMCE = 100 - \left\{ \left[ \frac{THIM - (THEMP + THIC)}{THP} \right] * 100 \right\}$ <p>Serão desconsideradas para cálculo do indicador de disponibilidade, todas as horas que possuírem a devida comprovação para mensuração das variáveis THEMP e THIC.</p>
<b>META</b>	<b>ÍNDICE DE 99,50% DE DISPONIBILIDADE.</b>
<b>GLOSA (Sobre o valor mensal)</b>	Entre <b>99,50% e 100%</b> = Pagamento Integral. Quebra ou descumprimento da Meta de <b>99,50%</b> incide em glosa de 2% sobre o valor fixo mensal.

<b>INDICADOR DE DISPONIBILIDADE – SERVIÇOS CRÍTICOS (Serviços de Internet)</b>	
<b>DESCRÍÇÃO</b>	Índice de disponibilidade para Serviços de Internet, sendo rede cabeadas e Wi-Fi. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
<b>INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO</b>	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.

	<b>Descrição das Variáveis:</b>  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.
<b>MEDIDA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Fórmula de Cálculo:</b></li> <li>Percentual de disponibilidade Total dos Serviços;</li> </ul> $IDMSI = 100 - \left\{ \left[ \frac{THIM - (THEMP + THIC)}{THP} \right] * 100 \right\}$ <p>Serão desconsideradas para cálculo do indicador de disponibilidade, todas as horas que possuírem a devida comprovação para mensuração das variáveis THEMP e THIC.</p>
<b>META</b>	<b>ÍNDICE DE 99,50% DE DISPONIBILIDADE.</b>
<b>GLOSA (Sobre o valor mensal)</b>	Entre <b>99,50% e 100%</b> = Pagamento Integral. Quebra ou descumprimento da Meta de <b>99,50%</b> incide em glosa de 2% sobre o valor fixo mensal.

<b>INDICADOR DE DISPONIBILIDADE – SERVIÇOS CRÍTICOS (Serviços de Segurança)</b>	
<b>Descrição</b>	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
<b>Instrumento de Medição</b>	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.
<b>MEDIDA</b>	<p><b>Descrição das Variáveis:</b></p> <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Fórmula de Cálculo:</b></li> <li>Percentual de disponibilidade Total dos Serviços;</li> </ul> $IDMSE = 100 - \left\{ \left[ \frac{THIM - (THEMP + THIC)}{THP} \right] * 100 \right\}$ <p>Serão desconsideradas para cálculo do indicador de disponibilidade, todas as horas que possuírem a devida comprovação para mensuração das variáveis THEMP e THIC.</p>
<b>META</b>	<b>ÍNDICE DE 99,70% DE DISPONIBILIDADE.</b>
<b>GLOSA (Sobre o valor mensal)</b>	Entre <b>99,70% e 100%</b> = Pagamento Integral. Quebra ou descumprimento da Meta de <b>99,70%</b> incide em glosa de 2% sobre o valor fixo mensal.

<b>INDICADOR DE DISPONIBILIDADE – SERVIÇOS CRÍTICOS (Rede Interna da Capes)</b>	
<b>Descrição</b>	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.
<b>Instrumento de Medição</b>	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.
<b>MEDIDA</b>	<p><b>Descrição das Variáveis:</b></p> <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Fórmula de Cálculo:</b></li> <li>Percentual de disponibilidade Total dos Serviços;</li> </ul> $IDMRE = 100 - \left\{ \left[ \frac{THIM - (THEMP + THIC)}{THP} \right] * 100 \right\}$ <p>Serão desconsideradas para cálculo do indicador de disponibilidade, todas as horas que possuírem a devida comprovação para mensuração das variáveis THEMP e THIC.</p>
<b>META</b>	<b>ÍNDICE DE 99,70% DE DISPONIBILIDADE.</b>
<b>GLOSA (Sobre o valor mensal)</b>	Entre <b>99,70% e 100%</b> = Pagamento Integral. Quebra ou descumprimento da Meta de <b>99,70%</b> 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 um indicador visando o acompanhamento e melhor aproveitamento dos recursos de infraestrutura disponíveis na Fundação, conforme previsto na [PORTARIA SGD/MGLNº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023](#), no item 2.3.1:

"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." griffo 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:

a) 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;

b) 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;

c) A realização de estudos específicos, demandados pela CONTRATANTE, e não previstos nos serviços de Operação e Monitoração de Data center ou Atendimento e Suporte ao Usuário de Infraestrutura de TIC, relacionados à prospecção tecnológica, análises de impactos, mitigação de riscos da operação, segurança da informação, entre outros assuntos atinentes à Infraestrutura de TI;

d) 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 MELHORIA CONTINUA	
<b>DESCRIÇÃO</b>	Calcula a taxa de prospecções e melhorias contínuas sugeridas/apresentadas e aprovadas em forma e estrutura de projetos, no período de 60 (sessenta dias).
<b>INSTRUMENTO DE MEDIDA</b>	Visa aferir a eficiência na prospecção de melhorias voltadas para o ambiente de operação, monitoramento e sustentação de infraestrutura da Fundação Capes.
<b>MEDIDA</b>	<p><b>DESCRIÇÃO DAS VARIÁVEIS:</b></p> <p><b>IDMEL = Indicador de Melhoria Continua</b>  <b>QMCA = Quantidade de melhorias contínuas aprovadas</b>  <b>QMC = Quantidade de melhorias contínuas sugeridas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Fórmula de Cálculo:</b> Quantidade de melhorias contínuas aprovadas / Quantidade de melhorias contínuas sugeridas/apresentadas</li> </ul> $IDMEL = \left\{ \left[ \frac{QMCA}{QMC} \right] * 100 \right\}$
<b>META</b>	$\geq 70\%$
<b>GLOSA (Sobre o valor mensal)</b>	Para $\geq 70\%$ de efetividade = Pagamento Integral. Querida ou descumprimento da Meta de $\geq 70\%$ incide em glosa de 2% 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
<b>DESCRIÇÃO</b>	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.
<b>PERIODICIDADE</b>	A cada ação/projeto de melhoria realizado e entregue, dentro do período de 60 dias
<b>INSTRUMENTO DE MEDIDA</b>	Ferramenta de gestão de projetos da CONTRATANTE
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO/AFERIÇÃO</b>	(total de melhorias contínuas entregues dentro do tempo acordado ou previsto/ total de melhorias contínuas aprovadas) x 100
<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	%
<b>META</b>	75%
<b>GLOSA</b>	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 3.3.3, alínea II do TR.

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	Supporte 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	Supporte 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	Supporte 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	Supporte 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	Supporte 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	Supporte 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	Supporte 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	Supporte 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

Nº	CATEGORIA	DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE	META/REFERÊNCIA	GLOSA
TSQ12	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	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
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 neste 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 descharacterizar indicadores/metas 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

Nº	CATEGORIA	DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE	META/REFERÊNCIA	GLOSA
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 90 (noventa) dias, para adequar os procedimentos de execução, inclusive o Nível de Serviço Mínimo Exigido.

## ANEXO 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 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 <b>no mínimo 4 (quatro) anos</b> 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 5º 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 <b>no mínimo 1 (um) ano</b> 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.
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 <b>no mínimo:</b> - 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 suíte de aplicativos Microsoft 365 (Teams, Office 365). 3. Conhecimentos em MacOS; 4. Atividades de instalação, configuração, atualização e remoção de softwares e aplicativos em estações de trabalho; 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 <b>mínima de 10 (dez) anos</b> na área de TIC ou 08 (oito) anos atuando na área de Infraestrutura; 1. Mínimo de <b>3 (três) anos</b> exercendo a atividade de supervisor ou Líder de equipes de suporte a Infraestrutura de TIC (admite-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 <b>1 (um) ano</b> 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 em Tape Library.

Perfil	Formação	Capacitação	Experiência
<b>Analista de Suporte Computacional- Sênior</b>	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. 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 e 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.
<b>Analista de Redes e de Comunicação de Dados- Pleno</b>	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 3 (três) anos em ambientes de redes LAN e WAN, cabeadas e sem fio; 1. 3 (três) anos de experiência em administração e gerenciamento de ativos de rede (switches / roteadores); 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平衡amento de tráfego em redes WAN; 5. No mínimo 3 (três) anos de experiência em ambiente VoIP.
<b>Analista de Redes e de Comunicação de Dados- Sênior</b>	Curso superior completo na área TIC	a) Certificações: 1. ITIL Foundation V3 ou superior; 2. CCNP 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); 2. No mínimo 5 (cinco) 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平衡amento de tráfego em redes WAN; 5. No mínimo 5 (cinco) anos de experiência em ambiente VoIP.
<b>Administrador de Banco de Dados - Pleno</b>	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 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;
<b>Administrador de Banco de Dados - Sênior</b>	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 Oracle Exadata Database Machine x7 ou superior; 4. Experiência na administração e suporte de sistema gerenciador de banco de dados: <ul style="list-style-type: none"><li>PostgreSQL 8.3 ou superior; ou</li><li>MS SQL Server 2012 ou Superior; ou</li><li>MySQL 5.5 ou Superior; ou</li><li>Sybase 15.</li></ul> 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.
<b>Administrador de Sistemas Operacionais- Pleno</b>	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: <ul style="list-style-type: none"><li>Active Directory;</li><li>DNS, DHCP, WINS, FTP, SNMP, SMTP;</li><li>WSUS;</li><li>KMS (servidor de ativação MS);</li><li>IIS com aplicações ASP e ASP.NET;</li><li>Instalação e configuração de Sistemas Windows (2008 R2 e 2012 e 2016);</li><li>Administração em ambiente Exchange.</li></ul> 1. Experiência de 5 (cinco) anos trabalhando com soluções de virtualização: Hyper-V, VMware e/ou Xen Server.
<b>Administrador de Sistemas Operacionais- Sênior</b>	Curso superior completo na área TIC	a) Certificações para ambiente <b>MS Windows</b> : 1. ITIL Foundation V3 ou superior; 2. MCSF: Messaging ou similar, ou Microsoft 365 Messaging.  b) Certificações para ambiente <b>Linux</b> : 1. ITIL Foundation V3 ou superior; 2. Red Hat JBoss Administrator; 3. Red Hat RHCE; 4. Linux LPIC 3.	a) Para Perfil <b>MS Windows</b> : No mínimo 7 (sete) anos de experiência na construção e gerenciamento de Infraestrutura em Ambientes Microsoft Windows Server, em: <ul style="list-style-type: none"><li>Active Directory;</li><li>DNS, DHCP, WINS, FTP, SNMP, SMTP;</li><li>IIS com aplicações ASP e ASP.NET;</li></ul> 1. Experiência mínima de 5 (cinco) anos em construção e administração de Sistema de Correio Eletrônico MS Exchange 2010, 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 <b>Linux</b> : 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.
<b>Analista de Sistemas de Automação -Pleno</b>	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 (RHEL8) ou equivalente; 3. 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.

Perfil	Formação	Capacitação	Experiência
<b>Analista de Sistemas de Automação - Sênior</b>	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; 3. Red Hat Certified Specialist in Containers and Kubernetes; ou 4. Red Hat Certified Specialist in OpenShift Administration.	a) Experiência mínima de <b>4 (quatro)</b> 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.
<b>Administrador em Segurança da Informação- Sênior</b>	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 <b>5 (cinco)</b> 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 <b>3 (três) anos</b> em administração de filtro de conteúdo WEB; 5. Experiência mínima de <b>5 (cinco) anos</b> em administração de antivírus corporativo; 6. No mínimo <b>3 (três) anos</b> 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.

### ANEXO 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
<b>Gerenciamento de Periféricos</b>	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).
<b>Gerenciamento de Estações de Trabalho (Desktops)</b>	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.
	20	Verificação preventiva ou corretiva, detecção, limpeza e remoção de ameaças em Notebooks.
<b>Gerenciamento de Notebooks</b>	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.
<b>Gerenciamento de Softwares de uso corporativo</b>	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.
<b>Gerenciamento de Estações de Videoconferência ou Web conferência.</b>	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
<b>Backup e Recuperação de Dados</b>	34	Realizar backup de arquivos e dados em mídias, servidores, dispositivos de armazenamento, unidade de rede.
	34	Restaurar backups de arquivos e dados.
	36	Recuperar dados de caixas de E-mail e arquivos em estações de trabalho.
<b>Gerenciamento de Contas e Perfis de Acesso</b>	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.).
	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.
<b>Esclarecimento de Dúvidas</b>	51	Apoio aos usuários no acesso aos sistemas institucionais.
	52	Apoio aos usuários no acesso a serviços de rede.

Eventos	53	Apoyo técnico de suporte a microinformática, para acompañamiento en tiempo integral de reuniones y eventos incluyendo la montaje, configuración, transporte de equipos, dudas, y auxilio técnico a respecto de los recursos de TI utilizados durante reuniones y eventos con duración prevista de 8 horas, por reunión 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, SUSTENTAÇÃO 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 co
	2	Monitoramento da rede local do edifício sede da CAPES, rede sem fio, e também, às interconexões de redes (CAPES – Infovia; CAPES – Anel Educacional; Inep)
	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
Sustentação da Infraestrutura	1	Desligar e religar os equipamentos na Sala Cofre
	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	Suporão ao ambiente SEI Solr
	26	Instalar e manutenir 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 manutenir 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 manutenir 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 manutenir 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	Checkar 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 data 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 Antivirus
139	Bloqueio e Desbloqueio de aplicativo ATP (Adaptive 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	Analise 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 snapshot 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
1	Acompanhar indicadores dos níveis de serviços de Banco de Dados
2	Responder quanto à disponibilidade do banco de dados
3	Instalar, Configurar e Manutenir 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

<b>Administração de Banco de Dados</b>	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 SGBD 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 SGDBs 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 profiles
	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

#### ANEXO IV- PARQUE TECNOLÓGICO



##### a) INTRODUÇÃO

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.

##### b) VOLUME DE USUÁRIOS

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

PERFIL	QUANTIDADE
Usuário	1300

##### c) AMBIENTE TECNOLÓGICO

Desktops	Notebooks
1000 und.	480 und.

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-EI5700-52C-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

d) IMPRESSORAS

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

e) 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 DETEÇÃO 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	ANALISE 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	OPENSHIFT OCP/DOCKER	SOLUÇÃO DE ORQUESTRAÇÃO DE CONTÊINER
GATEWAY DE ACESSO	FREEIPA	CONTROLE DE ACESSO AOS SERVIDORES

f) PLATAFORMA DE SOFTWARE

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.

g) 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			

h) VIRTUALIZAÇÃO

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

i) 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 Architect	Está 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 PostgreSQL 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
Tomecat
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

j) 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

k) SISTEMAS DE APLICAÇÃO

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

l) SERVIDOR WEB

SERVIDOR WEB
APACHE
NGINX
JBOSS
TOMCAT
IIS

m)CATÁLOGO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Nº	NOME DA APLICAÇÃO	SISTEMA	SITUAÇÃO	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 INTELECTUAL	SUCUPIRA	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
38	COFRE DE SENHAS VAULT	INFRAESTRUTURA	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
39	COMPOSER	ARQUITETURA PHP	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
40	CONSAIFI	FINANCEIRO	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
41	CONSULTA PREMIAÇÕES	SISTEMA DE PREMIAÇÃO	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
42	CONSUTAELASTIC	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	INFOPESSO	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	PENTAHO 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 AUTOMATICA 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	SONARQUBE	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 DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
278	APCN - CADERNOS DE AVALIAÇÃO	APCN	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
279	APCN - CONSULTA ARQUIVOS	APCN	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
280	ASSINADOR DIGITAL - SERVICOWS	ASSINADOR DIGITAL	EM DESATIVAÇÃO	CRÍTICO
281	ASSINADOR DIGITAL - APPLET	ASSINADOR DIGITAL	EM DESATIVAÇÃO	CRÍTICO
282	CABES - CADASTRO DE BOLSISTAS NO EXTERIOR	FORMULÁRIOS DE INSCRIÇÃO PARA BOLSAS NO EXTERIOR EM PHP	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
283	CADASTRO DE DOCUMENTOS	CADASTRO DE DOCUMENTOS	EM DESATIVAÇÃO	CRÍTICO
284	CCEX - CONTA CORRENTE NO EXTERIOR	SISTEMA DE CONTA CORRENTE NO EXTERIOR	EM DESATIVAÇÃO	CRÍTICO

285	INSCRIÇÕES CGBE	FORMULÁRIOS DE INSCRIÇÃO PARA BOLSAS NO EXTERIOR EM PHP	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
286	INSCRIÇÕES CGCI	FORMULÁRIOS DE INSCRIÇÃO PARA BOLSAS NO EXTERIOR EM PHP	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
287	CONSULTA CADCONS	GESTÃO DE CONSULTORES	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
288	CONSULTORIA ADHOC - ANÁLISE DE MÉRITO	SAD EXTERIOR	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
289	CONTEÚDO-WEB	GESTÃO DE CONTEÚDO DA AVALIAÇÃO	EM DESATIVAÇÃO	CRÍTICO
290	DIVULGAÇÃO DA AVALIAÇÃO TRIENAL	GESTÃO DE CONTEÚDO DA AVALIAÇÃO	EM DESATIVAÇÃO	CRÍTICO
291	COORDENADOR CSF	GOOGLE-APPS	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
292	FICHA DE AVALIAÇÃO	SOLUÇÃO DE CLASSIFICAÇÃO DA AVALIAÇÃO	EM DESATIVAÇÃO	CRÍTICO
293	FORMULÁRIOS ELETRÔNICOS	SAC EXTERIOR	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
294	HOMOLOGAÇÃO - UAB MOÇAMBIQUE	FORMULÁRIOS DE INSCRIÇÃO PARA BOLSAS NO EXTERIOR EM PHP	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
295	HOMOLOGAÇÃO PDSE	SAD EXTERIOR	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
296	INTEGRAÇÃO DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO	SUCUPIRA	EM DESATIVAÇÃO	CRÍTICO
297	PRÊMIO CAPES INTERFARMA DE TESES	PREMIAÇÃO CAPES	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
298	PRÊMIO CAPES/NATURA CAMPUS DE EXCELÊNCIA EM PESQUISA	PREMIAÇÃO CAPES	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
299	PRÊMIO VALE CAPES DE TESE	PREMIAÇÃO CAPES	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
300	QUESTIONÁRIO-RELATÓRIO FINAL	SAC EXTERIOR	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
301	REDMINE-OLD	SISTEMAS DE GESTÃO QUALIDADE	EM DESATIVAÇÃO	CRÍTICO
302	RELATÓRIOS DE BOLSAS NO PAÍS E EXTERIOR	SISTEMA DE RELATÓRIOS	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
303	SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO CONCESSÃO EXTERIOR - ANTIGO	SAC EXTERIOR	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
304	SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO CONCESSÃO - ACOMPANHAMENTO DE BOLSISTAS	SAC PAÍS LEGADO	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
305	SAC EXTERIOR NOVO	SAC EXTERIOR	EM DESATIVAÇÃO	CRÍTICO
306	SAC ACOMPANHAMENTO EXTERIOR	SAC EXTERIOR	EM DESATIVAÇÃO	CRÍTICO
307	SAC ACOMPANHAMENTO PAÍS	SAC PAÍS	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
308	SAC AUDITORIA	SAC EXTERIOR	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
309	SAC - EXTERIOR	SAC EXTERIOR	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
310	SAC - PAGAMENTO PAÍS	SAC PAÍS	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
311	SAC PAGAMENTO EXTERIOR	SAC EXTERIOR	EM DESATIVAÇÃO	CRÍTICO
312	SISTEMA DE ANÁLISE DE DEMANDAS DE BOLSAS NO EXTERIOR (ANTIGO)	SAD EXTERIOR	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
313	SAD BEX-NOVO	SAD EXTERIOR	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
314	SISTEMA DE ANÁLISE DE DEMANDAS DE PROJETOS NO EXTERIOR	SAD EXTERIOR	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
315	SISTEMA DE MANUTENÇÃO DE PROJETOS	SAD EXTERIOR	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
316	SADCEC - SISTEMA DE AVALIAÇÃO EXTERNA	SAD EXTERIOR	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
317	SAINS - SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO DE INSCRIÇÕES	SAD EXTERIOR	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
318	SEMINÁRIOS MEIO TERMO	GOOGLE-APPS	EM DESATIVAÇÃO	CRÍTICO
319	SICAPES - PROCAD	SICAPES	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
320	SICAPES - PVE	SICAPES 2	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
321	SNPG - ACOM	MONITORAMENTO DA AVALIAÇÃO	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
322	SNPG - RECOM	MONITORAMENTO DA AVALIAÇÃO	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
323	STA CONTA	CONTA	EM DESATIVAÇÃO	CRÍTICO

#### ANEXO V - MODELO DO TERMO DE CIÊNCIA



COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR

#### MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA

Contrato Nº:	
Objeto:	
Contratante:	
Gestor do Contrato:	Matrícula SIAPE:
Contratada:	CNPJ:
Preposto da Contratada:	CPF:

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer o teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes na Contratante.

Local, dia, de mês, de Ano.  
Ciência,

Colaborador	Gestor do Contrato	Preposto da Contrada
Nome	Nome	Nome
CPF	Matrícula SIAPE	CPF

## ANEXO VI - MODELO DO TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO E SIGILO



COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR

### TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO E SIGILO

#### INTRODUÇÃO

O Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo registra o comprometimento formal da Contratada em cumprir as condições estabelecidas no documento relativas ao acesso e utilização de informações sigilosas da Contratante em decorrência de relação contratual, vigente ou não.

Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “a” da IN SGD/ME Nº 1/2019.

Pelo presente instrumento o (NOME DO ÓRGÃO), sediado em (ENDEREÇO), CNPJ nº (CNPJ), doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a (NOME DA EMPRESA), sediada em (ENDEREÇO), CNPJ nº (Nº do CNPJ), doravante denominada **CONTRATADA**;

CONSIDERANDO que, em razão do **CONTRATO N.º (nº do contrato)** doravante denominado **CONTRATO PRINCIPAL**, a **CONTRATADA** poderá ter acesso a informações sigilosas do **CONTRATANTE**; CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção; CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação e Privacidade da **CONTRATANTE**;

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

#### 1. OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela **CONTRATADA**, no que diz respeito ao tratamento de informações sigilosas disponibilizadas pela **CONTRATANTE** e a observância às normas de segurança da informação e privacidade por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do **CONTRATO PRINCIPAL** celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e os Decretos 7.724, de 16 de maio de 2012, e 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

#### 2. CONCEITOS E DEFINIÇÕES

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

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

**INFORMAÇÃO SIGILOSA:** aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquela abrangida pelas demais hipóteses legais de sigilo.

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

#### 3. DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

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

#### 4. DOS LIMITES DO SIGILO

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

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

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

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

#### 5. DIREITOS E OBRIGAÇÕES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 6. VIGÊNCIA

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

## 7. PENALIDADES

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

## 8. DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações, conforme definição do item 3 deste documento, disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

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

## 9. FORO

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

## 10. ASSINATURAS

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

CONTRATADA	CONTRATANTE
(Nome) (Qualificação)	(Nome) (Qualificação)

TESTEMUNHAS	
(Nome) (Qualificação)	(Nome) (Qualificação)

---

**ANEXO VII - MODELO DE TERMO DE VISTORIA**

No caso de execução de vistoria, este Atestado deverá ser apresentado juntamente com a Proposta de Preço com as devidas comprovações conforme o disposto no subitem 12.8.1.

**ATESTADO DE VISTORIA**

Atestamos, para fins de comprovação junto ao processo licitatório relativo ao Edital No xx/2023, que o Sr. (a) \_\_\_\_\_, RG \_\_\_\_\_, representante da empresa \_\_\_\_\_, CNPJ: \_\_\_\_\_, esteve visitando, nesta data, as instalações físicas da Fundação CAPES, visando obter subsídios para elaboração de sua Proposta de Preço para a licitação em questão.

Data: / / 2023

Assinatura e matrícula  
(Servidor- representante da contratante)

Assinatura  
(Representante legal da empresa)

---

**ANEXO VIII - MODELO DA ORDEM DE SERVIÇOS****ORDEM DE SERVIÇO OU FORNECIMENTO DE BENS**

<b>1 - IDENTIFICAÇÃO</b>					
<b>Nº da OS/OFB</b>	xxxx/aaaa		<b>Data de Emissão</b>	dd/mm/aaaa	
<b>Contrato nº</b>	xx/aaaa				
<b>Objeto do Contrato</b>	Descrição do objeto do contrato				
<b>Contratada</b>	Nome da contratada		<b>CNPJ</b>	99.999.999/9999-99	
<b>Preposto</b>	Nome do preposto				
<b>Inicio da Vigência</b>	dd/mm/aaaa		<b>Fim da Vigência</b>	dd/mm/aaaa	
<b>ÁREA REQUISITANTE</b>					
<b>Unidade</b>	Sigla – Nome da unidade				
<b>Solicitante</b>	Nome do solicitante		<b>E-mail</b>	xxxxxxxxxxxxxx	

**2 - ESPECIFICAÇÃO DOS BENS/SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS**

Item	Descrição do bem ou serviço	Métrica	Valor unitário (R\$)	Qtde/Vol.	Valor Total (R\$)
1					
...					
<b>Valor total estimado da OS/OFB</b>					

**3 - INSTRUÇÕES/ESPECIFICAÇÕES COMPLEMENTARES**

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

**4 - DATAS E PRAZOS PREVISTOS**

<b>Data de Início</b>	xxxx/aaaa	<b>Data do Fim:</b>	dd/mm/aaaa
-----------------------	-----------	---------------------	------------

CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO/ENTREGA			
Item	Tarefa/entrega	Início	Fim
1		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
...		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa

5 - ARTEFATOS / PRODUTOS	
Fornecidos	A serem gerados e/ou atualizados

6 - ASSINATURA E ENCAMINHAMENTOS DA DEMANDA	
Autoriza-se a execução dos serviços / entrega dos bens correspondentes à presente OS/OFB, no período e nos quantitativos acima identificados.	
Nome Responsável pela demanda/ Fiscal Requisitante Matrícula SIAPE	Nome Gestor do Contrato Matrícula SIAPE

#### ANEXO IX - MODELO DO TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO



COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR

#### TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

##### INTRODUÇÃO

O Termo de Recebimento Provisório declarará formalmente à Contratada que os serviços foram prestados ou que os bens foram recebidos para posterior análise das conformidades e qualidade, baseadas nos requisitos e nos critérios de aceitação definidos no Modelo de Gestão do Contrato.

Referência: Inciso XXI, Art. 2º, e alínea “a”, inciso II, art. 33, da IN SGD/ME nº 1/2019.

##### 1 - IDENTIFICAÇÃO

CONTRATO Nº	xx/aaaa		
CONTRATADA	Nome da Contratada	CNPJ	xxxxxxxxxxxx
Nº DA OS/OFB	xxxx/aaaa		
DATA DE EMISSÃO	dd/mm/aaaa		

##### 2 - ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS/BENS E VOLUMES DE EXECUÇÃO

###### SOLUÇÃO DE TIC

Descrição da solução de TIC solicitada relacionada ao contrato anteriormente identificado.

ITEM	DESCRIÇÃO DO BEM OU SERVIÇO	MÉTRICA	QUANTIDADE
1	Descrição igual ao da OS/OFB de abertura	Ex.: PF	n
...			
TOTAL DE ITENS			

##### 3 - RECEBIMENTO

Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso II, alínea “a”, da IN SGD/ME nº 01/2019, atualizada pela IN SGD/ME nº 31/2021, que os serviços / bens correspondentes à OS/OFB acima identificada, conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, foram recebidos provisoriamente na presente data e serão objetos de avaliação por parte da **CONTRATANTE** quanto à adequação da entrega às condições contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do contrato.

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

O Relatório das atividades Executadas (RAE) referente a prestação dos serviços dessa OS está disponível no endereço abaixo: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

##### 4 - ASSINATURAS

###### FISCAL TÉCNICO

(Nome do Fiscal Técnico do Contrato)  
Matrícula: XXXXXXX

**PREPOSTO**

(Nome do Preposto do Contrato)  
Matrícula: XXXXXXX

**ANEXO X - MODELO DO TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO**



COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR

**TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO**

**INTRODUÇÃO**

O Termo de Recebimento Definitivo declarará formalmente à Contratada que os serviços prestados ou que os bens fornecidos foram devidamente avaliados e atendem aos requisitos estabelecidos e aos critérios de aceitação.

Referência: Alínea “f”, inciso II, e alínea “d”, inciso III, do art. 33, da IN SGD/ME Nº 1/2019.

**1 - IDENTIFICAÇÃO**

CONTRATO Nº	xx/aaaa		
CONTRATADA	Nome da Contratada	CNPJ	XXXXXXXXXXXX
Nº DA OS/OFB	xxxx/aaaa		
DATA DE EMISSÃO	dd/mm/aaaa		

**2 - ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS/BENS E VOLUMES DE EXECUÇÃO**

**SOLUÇÃO DE TIC**

Descrição da solução de TIC solicitada relacionada ao contrato anteriormente identificado.

ITEM	DESCRIÇÃO DO BEM OU SERVIÇO	MÉTRICA	QUANTIDADE	TOTAL
1	Descrição igual ao da OS/OFB de abertura	Ex.: PF	n	total
...				
<b>TOTAL DE ITENS</b>				

**3 - ATESTE DE RECEBIMENTO**

Por este instrumento atestamos, para fins de cumprimento do disposto na alínea “f”, inciso II, e alínea “d”, inciso III, do art. 33, da IN SGD/ME Nº 1/2019, alterada pela IN SGD/ME nº 31/2021, que os serviços / bens correspondentes à OS/OFB acima identificada foram prestados/entregues pela **CONTRATADA** e atendem às condições contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do Termo de Referência do Contrato acima indicado.

**4 - DESCONTOS EFETUADOS E VALOR A LIQUIDAR**

De acordo com os critérios de aceitação e demais termos contratuais, não há incidência de descontos por desatendimento dos indicadores de níveis de serviços definidos. Não foram / Foram identificadas inconformidades técnicas ou de negócio que ensejam indicação de glosas e sanções, cuja instrução corre em processo administrativo próprio (nº do processo). Por conseguinte, o valor a liquidar correspondente à OS/OFB acima identificada monta em R\$ valor (valor por extenso).  
Referência: Relatório de Fiscalização nº xxxx ou Nota Técnica nº yyyy.

**5 - ASSINATURA**

FISCAL TÉCNICO	FISCAL REQUISITANTE
(Nome do Fiscal Técnico) Matrícula: XXXXXXX	(Nome do Fiscal Requisitante) Matrícula: XXXXXXX

As seções seguintes podem constar em documento diverso, pois dizem respeito à autorização para o faturamento, a cargo do Gestor do Contrato, e a respectiva ciência do preposto quanto a esta autorização.

**6 - AUTORIZAÇÃO PARA FATURAMENTO**

**GESTOR DO CONTRATO**

Nos termos da alínea “e”, inciso I, art. 33, da IN SGD/ME nº 01/2019, atualizada pela IN SGD/ME nº 31/2021, AUTORIZA-SE a **CONTRATADA** a faturar os serviços executados / apresentar as notas fiscais dos bens entregues relativos à supracitada OS/OFB, no valor discriminado no item 4, acima.

(Nome do Gestor do Contrato)  
Matrícula: XXXXXXX

**7 - CIÊNCIA**  
**PREPOSTO**

**ANEXO XI - MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS**



**COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR**

<b>MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS</b>	
Identificação da Licitação:	
Nº do Processo: 23038.007286/2022-46	
Nº da Licitação:	
Nome da Empresa:	
CNPJ:	
GRUPO/LOTE ÚNICO	
ITEM 1 - <descrição do Item>	
ITEM 2 - <descrição do Item>	
ITEM 3 - <descrição do Item>	
<b>Componentes de Custo</b>	
Descrição	Valor Mensal
Custos de Pessoal	
Custos com Software	
Custos com recursos de Computação	
Custos com Equipamentos	
Custos com Serviços de Informações	
Outros Custos (especificar)	
<i>Subtotal Componentes de Custo</i>	
<b>Componentes de Preço</b>	
Descrição	Valor Mensal
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)	
Cobertura Tributária	
Outros componentes (especificar)	
<i>Subtotal componentes de preço</i>	
<i>Total Mensal</i>	
<i>Valor Total do [item/grupo]:</i>	
[Valor mensal x quantidade de meses previstos para contratação]	

1. A Planilha de Custos e Formação de Preços, deverá seguir as orientações gerais contidas no Anexo B, da Portaria nº 1.070, de 1º de junho de 2023.



Documento assinado eletronicamente por **Túlio César de Araújo Porto**, Analista em Tecnologia da Informação, em 27/09/2023, às 15:09, 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 27/09/2023, às 15:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 54, inciso II, da Portaria nº 06/2021 da Capes.



Documento assinado eletronicamente por **Lucas Josijuan Abreu Bacurau**, Integrante Administrativo da Equipe de Planejamento da Contratação, em 27/09/2023, às 15:25, 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 27/09/2023, às 15:46, 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](http://sei.capes.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **2242500** e o código CRC **B5DFF514**.



## 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 - SISP 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:

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

I - **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;

II - **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:

- a) **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.
- b) **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:

- I - 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-detalhar?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
<b>TOTAL</b>	<b>09</b>

**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 a 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
<b>TOTAL</b>	<b>310</b>	<b>64</b>

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
<b>Total Estimado</b>			<b>535</b>

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:

- a) Reunião do PNPG 2021-2030;
- b) Cerimônia de entrega do Prêmio Capes de Tese 2023;
- c) V Seminário do Portal de Periódicos da Capes;
- d) Semana Nacional de Ciência e Tecnologia;
- e) Reunião do Conselho Técnico Científico- ES, de março a dezembro; e
- f) 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:

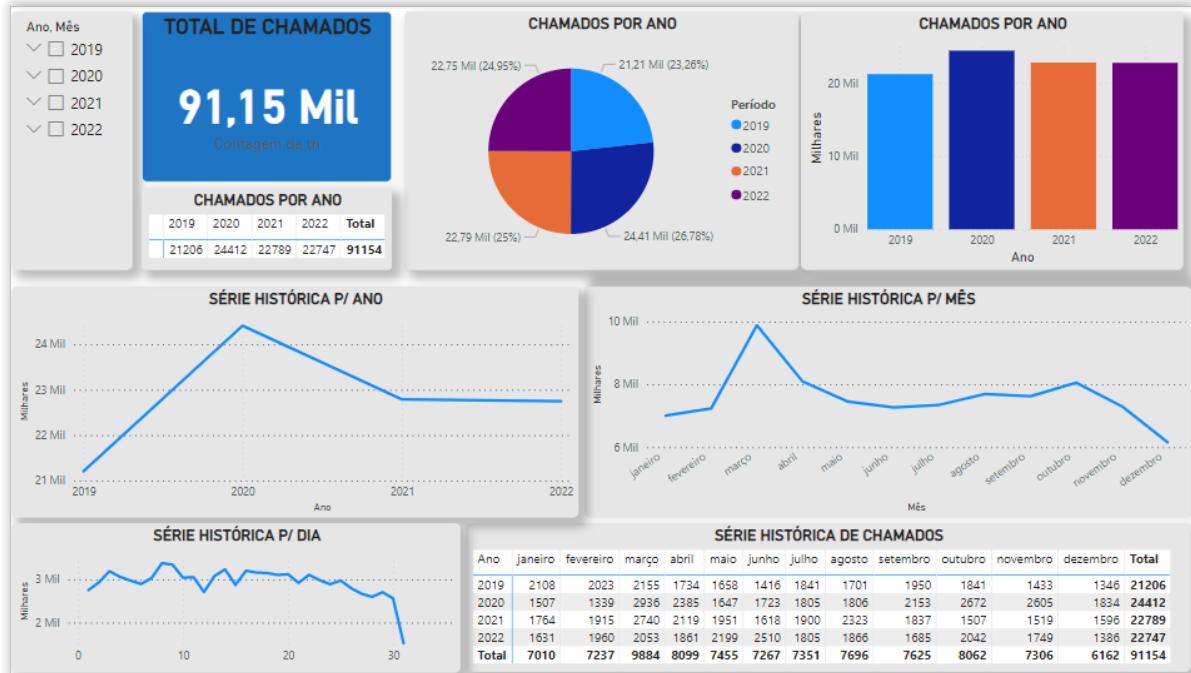
Perfil	Quantidade de Colaboradores
Supervisor Técnico	01
Analista de monitoramento	06
Especialista em Infraestrutura de Redes	01
Analista de Infraestrutura de Rede	02
Especialista em Segurança de TIC	01
Especialista em Sistema Operacional Linux	01
Analista em Sistema Operacional Linux	02
Especialista 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
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

**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

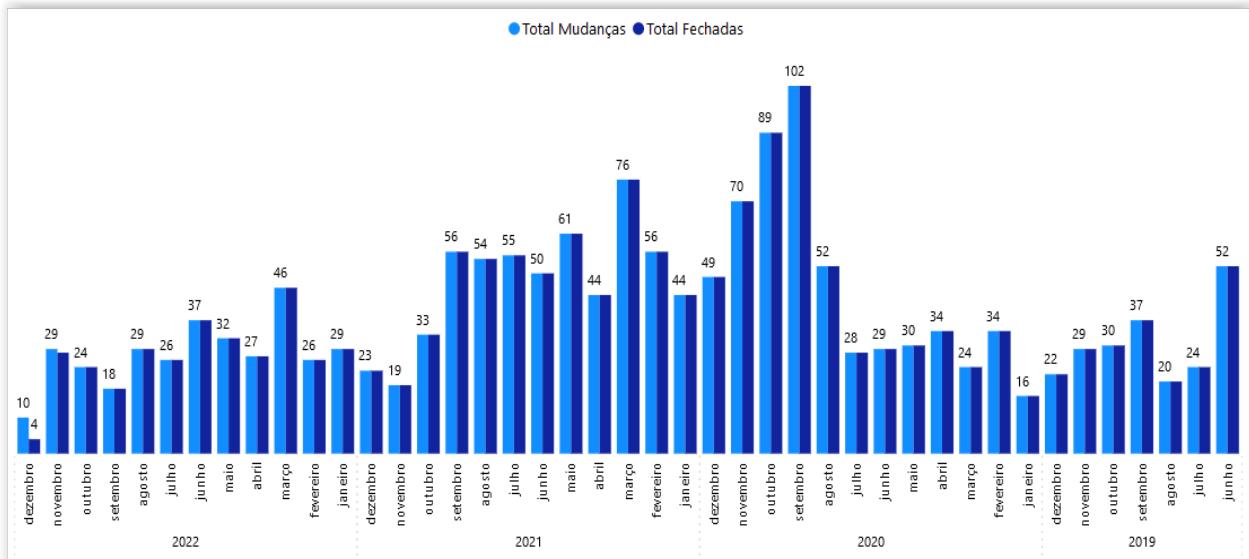
2.6.19.

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 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:

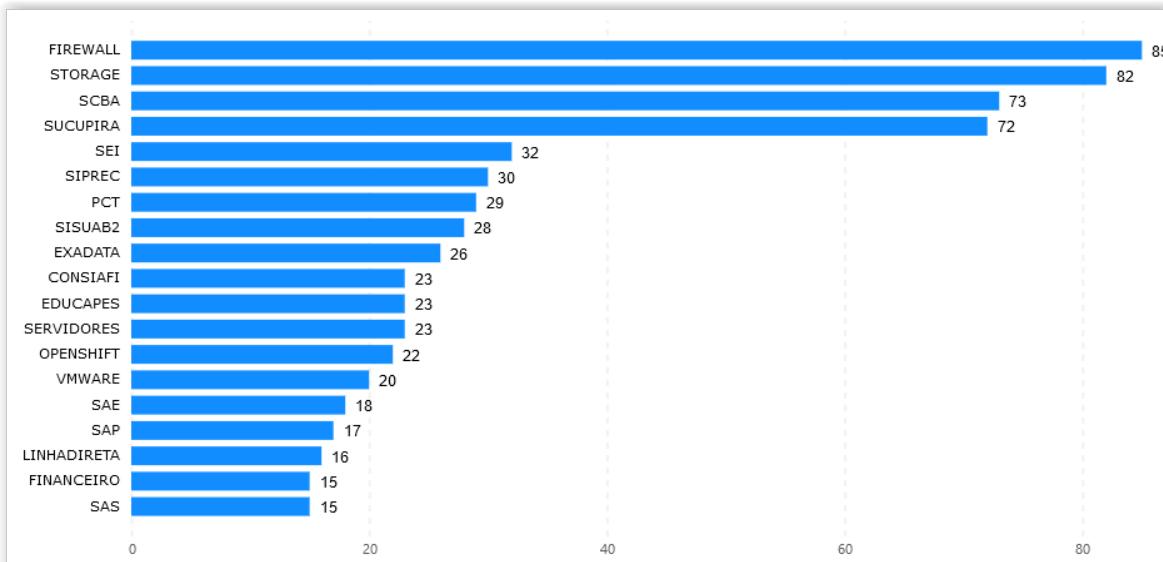


Figura 3: Aplicações/serviços alterados por meio de RDM's entre os anos de 2019 a 2022

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 começem 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:

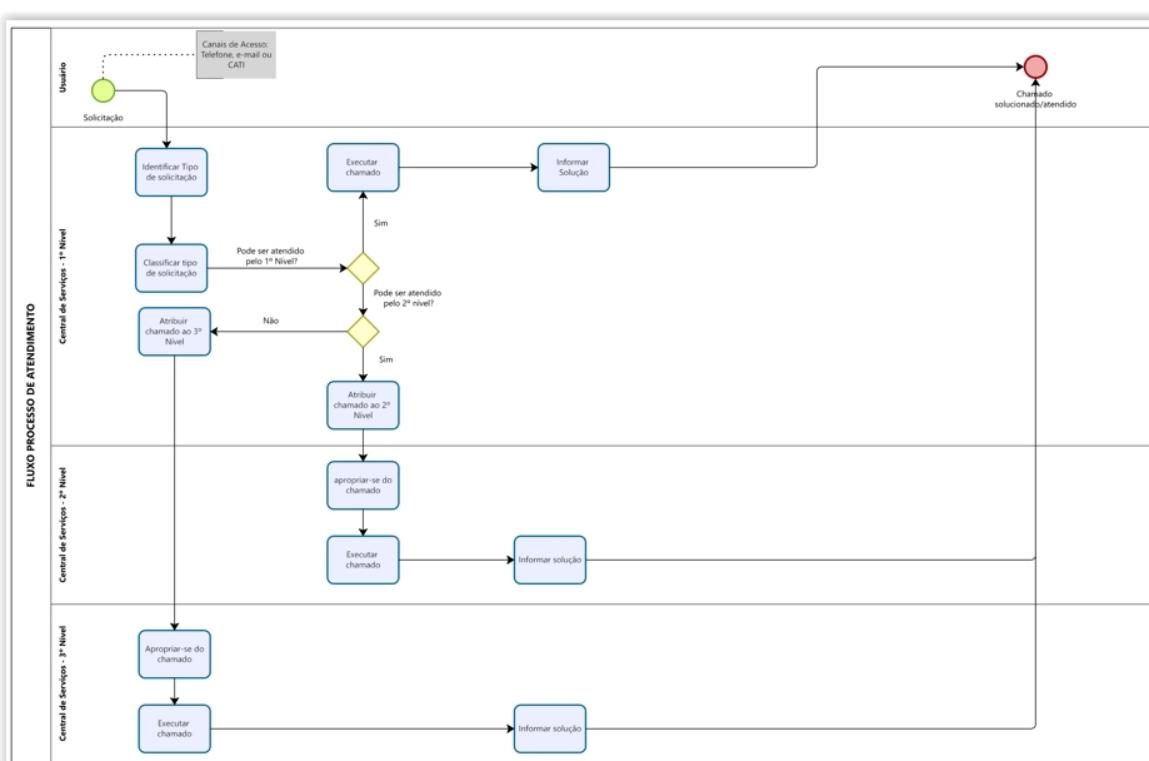


Figura 5: Fluxo do Processo de Atendimento

- 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. Cumpre 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 Flexible **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 <a href="#">PORTARIA SGD/MGI N° 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023</a>			
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	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.	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	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.	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	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
	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	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 Sistemas Operacionais- Pleno	Profissional que atua na camada de virtualização e orquestração de sistema operacionais de servidores de dados. Presta serviços de configuração, instalação e ampliação de ambientes de containers. Responsável pela adequada operação, desempenho e uso	02

<b>Administrador de Sistemas Operacionais- Sênior</b>	racional de recursos utilizados pelos softwares básicos, orquestradores de containers e virtualizadores.	04
<b>Analista de Sistemas de Automação -Pleno</b>	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
<b>Analista de Sistemas de Automação -Sênior</b>	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.	02
<b>Administrador em Segurança da Informação- Sênior</b>	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
<b>TOTAL ESTIMADO</b>		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 alcada;
- 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 previstos.

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 ao 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 (Remoto ou Presencial)**- 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 comprehensíveis, 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 linguajar 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) Conteinerização;
- 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): enquadraram-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	DESCRIPÇÃO 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 contrações 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 N° 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/periodo 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 contração, 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. 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:
  - a) avaliar a viabilidade de utilização de modelos já adotados na Administração, pois aumenta o nível de padronização nas contratações no âmbito do SISP;
  - b) não utilizar métrica de remuneração cuja medição não seja passível de verificação, nos termos da Súmula TCU 269;
  - c) avaliar a economicidade dos preços estimados e contratados, realizando a análise crítica da composição de preços unitários e do custo total estimado da contratação;
  - d) 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 gerência 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 redutora 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:

- a) Levantamento do quantitativo médio de atendimentos;
- b) Levantamento do parque computacional;
- c) Definição dos níveis mínimos de serviço;
- d) Definição dos critérios de qualidade.

### 3.7.3. Vantagens:

- I - 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;
- II - Pagamento proporcional aos Níveis de Serviço atingidos;
- III - Desenho da equipe a cargo da CONTRATADA com base em expertise de mercado;
- IV - 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 1	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

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

#### 4. REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVÁLIDAS

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 refletia 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. Cumpre 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 N°2037/2019 – 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(Grito 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 as 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 N° 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 N° 73 DE 5 DE AGOSTO DE 2020)							
ID	DESCRIPÇÃO 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 Painel 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 N° 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		
3	Serviços técnicos Extraordinários Especializados de Atendimento e Suporte a Usuários de TIC destinado a Eventos	-	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		
			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 N° 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 N° 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023](#). O Fator K é o indicador de economicidade aplicado aos despendos 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	<b>R\$ 59.470.725,53</b>

## 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](https://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/2023/07/indice-de-custo-da-tecnologia-da-informacao-icti-maio-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 - SISP 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](https://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/2023/07/indice-de-custo-da-tecnologia-da-informacao-icti-maio-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 <b>destinado a Eventos</b>	8.560h	R\$ 148,15	R\$ 1.268.164,00
<b>VALOR TOTAL</b>					<b>R\$ 12.433.025,68</b>

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](https://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/2023/07/indice-de-custo-da-tecnologia-da-informacao-icti-maio-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:

- a) assegurar que a prestação dos serviços alcance o nível de satisfação pretendido pelo órgão ou entidade contratante;
- b) fomentar a melhoria contínua dos serviços prestados pela contratada;
- c) viabilizar o monitoramento e o controle da execução dos serviços prestados pela contratada; e
- d) 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:

- a) Para o 1º (primeiro) mês de execução: atingir, no mínimo, **70% (setenta por cento)** dos resultados esperados/níveis de serviços e de qualidade exigidos;
- b) Para o 2º (segundo) mês de execução: atingir, no mínimo, **80% (oitenta por cento)** dos resultados esperados/níveis de serviços e de qualidade exigidos;
- c) Para o 3º (terceiro) mês de execução: atingir, no mínimo, **90% (noventa por cento)** dos resultados esperados/níveis de serviços e de qualidade exigidos;
- d) 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.

<b>Média</b>	<p>-Chamados para restabelecer serviços que estejam degradando o desempenho das atividades institucionais dos usuários, mas sem causar sua interrupção;</p> <p>-Estão incluídos nesta categoria qualquer incidente, problema ou requisição reportado por usuários que não fazem parte dos grupos anteriores.</p>
<b>Baixa</b>	<p>-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;</p> <p>-Estão incluídos nesta categoria qualquer incidente, problema ou requisição reportado por usuários que não fazem parte dos grupos anteriores.</p>

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

<b>CRITICIDADE</b>		<b>INDICADOR</b>	<b>ÍNDICE DE CHAMADOS RESOLVIDOS EM ATÉ 2 (DUAS) HORAS</b>
<b>1</b>	<b>ALTÍSSIMA</b>	DESCRÍÇÃO	A CONTRATADA deverá resolver 100% dos chamados em até 2 horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.
		PERIODICIDADE	Mensal
		INSTRUMENTO DE MEDIDAÇÃO	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.

<b>CRITICIDADE</b>		<b>INDICADOR</b>	<b>ÍNDICE DE CHAMADOS RESOLVIDOS EM ATÉ 4 (QUATRO) HORAS</b>
<b>2</b>	<b>ALTA</b>	DESCRÍÇÃO	A CONTRATADA deverá resolver 99% dos chamados em até 4 horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.
		PERIODICIDADE	Mensal
		INSTRUMENTO DE MEDIDAÇÃO	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.

<b>CRITICIDADE</b>		<b>INDICADOR</b>	<b>ÍNDICE DE CHAMADOS RESOLVIDOS EM ATÉ 8 (OITO) HORAS</b>
<b>3</b>	<b>MÉDIA</b>	DESCRÍÇÃO	A CONTRATADA deverá resolver 98% dos chamados em até 8 horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.
		PERIODICIDADE	Mensal
		INSTRUMENTO DE MEDIDAÇÃO	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.

<b>CRITICIDADE</b>		<b>INDICADOR</b>	<b>ÍNDICE DE CHAMADOS RESOLVIDOS EM ATÉ 12 (DOZE) HORAS</b>
<b>4</b>	<b>BAIXA</b>	DESCRÍÇÃO	A CONTRATADA deverá resolver 97% dos chamados em até 12 horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.
		PERIODICIDADE	Mensal
		INSTRUMENTO DE MEDIDAÇÃO	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.

<b>INDICADOR</b>		<b>ÍNDICE DE CHAMADOS REGISTRADOS SEM INTERAÇÃO</b>	
<b>5</b>		DESCRÍÇÃO	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 MEDIDAÇÃO	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.

<b>INDICADOR</b>		<b>ÍNDICE DE INÍCIO DE ATENDIMENTO DE CHAMADOS EM ATÉ 10 (DEZ) MINUTOS</b>	
<b>6</b>		DESCRÍÇÃO	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 MEDIDAÇÃO	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.

<b>INDICADOR</b>		<b>ÍNDICE DE CHAMADAS TELEFONICAS ABANDONADAS</b>
	DESCRÍÇÃO	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)	
DESCRÍÇÃO	Índice de disponibilidade para <b>cada Servidor de Aplicação</b> 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 MEDAÇÃO	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC, ou qualquer outra que venha a ser implementada.
MEDIDA	<p><b>DESCRIÇÃO DAS VARIÁVEIS:</b></p> <p>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.</p> <p><b>• Fórmula de Cálculo:</b></p> <p>• Percentual de disponibilidade Total dos Serviços;</p> $IDMSA = 100 - \left\{ \frac{[THIM - (THEMP + THIC)]}{THP} \right\} * 100$ <p>Serão desconsideradas para cálculo do indicador de disponibilidade, todas as horas que possuirem a devida comprovação para mensuração das variáveis THEMP e THIC.</p>
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)	
DESCRÍÇÃO	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	<p><b>Descrição das Variáveis:</b></p> <p><b>IDMSV</b> – Índice de Disponibilidade Mensal dos Serviços de Virtualização;  <b>THIM</b> – Total de Horas Indisponíveis no Mês;  <b>THP</b> – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia);  <b>THEMP</b> – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva;  <b>THIC</b> – Total de Horas Indisponíveis Causadas por Terceiros.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fórmula de Cálculo:</b></li> <li>• Percentual de disponibilidade Total dos Serviços;</li> </ul> $IDMSV = 100 - \left\{ \left[ \frac{THIM - (THEMP + THIC)}{THP} \right] * 100 \right\}$ <p>Serão desconsideradas para cálculo do indicador de disponibilidade, todas as horas que possuam a devida comprovação para mensuração das variáveis THEMP e THIC.</p>
META	<b>ÍNDICE DE 99,50% DE DISPONIBILIDADE.</b>
GLOSA (Sobre o valor mensal)	Entre <b>99,50% e 100%</b> = Pagamento Integral. Quebra ou descumprimento da Meta de <b>99,50%</b> incide em glosa de 2 % sobre o valor fixo mensal.

INDICADOR DE DISPONIBILIDADE – SERVIÇOS CRÍTICOS (Storage)	
DESCRÍÇÃO	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	<p><b>Descrição das Variáveis:</b></p> <p><b>IDMST</b> – Índice de Disponibilidade Mensal dos Serviços de Storage;  <b>THIM</b> – Total de Horas Indisponíveis no Mês;  <b>THP</b> – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia);  <b>THEMP</b> – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva;  <b>THIC</b> – Total de Horas Indisponíveis Causadas por Terceiros.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fórmula de Cálculo:</b></li> <li>• Percentual de disponibilidade Total dos Serviços;</li> </ul> $IDMST = 100 - \left\{ \left[ \frac{THIM - (THEMP + THIC)}{THP} \right] * 100 \right\}$ <p>Serão desconsideradas para cálculo do indicador de disponibilidade, todas as horas que possuam a devida comprovação para mensuração das variáveis THEMP e THIC.</p>
META	<b>ÍNDICE DE 99,70% DE DISPONIBILIDADE.</b>
GLOSA (Sobre o valor mensal)	Entre <b>99,70% e 100%</b> = Pagamento Integral. Quebra ou descumprimento da Meta de <b>99,70%</b> incide em glosa de 2 % sobre o valor fixo mensal.

INDICADOR DE DISPONIBILIDADE – SERVIÇOS CRÍTICOS (Serviços de Banco de Dados)	
DESCRÍÇÃO	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	<p><b>Descrição das Variáveis:</b></p> <p><b>IDMBD</b> – Índice de Disponibilidade Mensal para Banco de Dados;  <b>THIM</b> – Total de Horas Indisponíveis no Mês;  <b>THP</b> – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia);  <b>THEMP</b> – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva;  <b>THIC</b> – Total de Horas Indisponíveis Causadas por Terceiros.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fórmula de Cálculo:</b></li> <li>• Percentual de disponibilidade Total dos Serviços;</li> </ul> $IDMBD = 100 - \left\{ \left[ \frac{THIM - (THEMP + THIC)}{THP} \right] * 100 \right\}$ <p>Serão desconsideradas para cálculo do indicador de disponibilidade, todas as horas que possuam a devida comprovação para mensuração das variáveis THEMP e THIC.</p>
META	<b>ÍNDICE DE 99,70% DE DISPONIBILIDADE.</b>
GLOSA (Sobre o valor mensal)	Entre <b>99,70% e 100%</b> = Pagamento Integral. Quebra ou descumprimento da Meta de <b>99,70%</b> incide em glosa de 2 % sobre o valor fixo mensal.

INDICADOR DE DISPONIBILIDADE – SERVIÇOS CRÍTICOS (Serviços de E-mail)	
DESCRÍÇÃO	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.

	<p><b>Descrição das Variáveis:</b></p> <p><b>IDMCE</b> – Índice de Disponibilidade Mensal para Serviços Correio Eletrônico;  <b>THIM</b> – Total de Horas Indisponíveis no Mês;  <b>THP</b> – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia);  <b>THEMP</b> – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva;  <b>THIC</b> – Total de Horas Indisponíveis Causadas por Terceiros.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fórmula de Cálculo:</b></li> <li>• Percentual de disponibilidade Total dos Serviços;</li> </ul> $IDMCE = 100 - \left\{ \left[ \frac{THIM - (THEMP + THIC)}{THP} \right] * 100 \right\}$ <p>Serão desconsideradas para cálculo do indicador de disponibilidade, todas as horas que possuírem a devida comprovação para mensuração das variáveis THEMP e THIC.</p>
<b>META</b>	<b>ÍNDICE DE 99,50% DE DISPONIBILIDADE.</b>
<b>GLOSA (Sobre o valor mensal)</b>	Entre <b>99,50% e 100%</b> = Pagamento Integral. Quebra ou descumprimento da Meta de <b>99,50%</b> incide em glossa de 2 % sobre o valor fixo mensal.

<b>INDICADOR DE DISPONIBILIDADE – SERVIÇOS CRÍTICOS (Serviços de Internet)</b>	
<b>Descrição</b>	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.
<b>Instrumento de Medição</b>	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.
<b>Medição</b>	<p><b>Descrição das Variáveis:</b></p> <p><b>IDMSI</b> – Índice de Disponibilidade Mensal para Serviços de Internet;  <b>THIM</b> – Total de Horas Indisponíveis no Mês;  <b>THP</b> – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia);  <b>THEMP</b> – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva;  <b>THIC</b> – Total de Horas Indisponíveis Causadas por Terceiros.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fórmula de Cálculo:</b></li> <li>• Percentual de disponibilidade Total dos Serviços;</li> </ul> $IDMSI = 100 - \left\{ \left[ \frac{THIM - (THEMP + THIC)}{THP} \right] * 100 \right\}$ <p>Serão desconsideradas para cálculo do indicador de disponibilidade, todas as horas que possuírem a devida comprovação para mensuração das variáveis THEMP e THIC.</p>
<b>META</b>	<b>ÍNDICE DE 99,50% DE DISPONIBILIDADE.</b>
<b>GLOSA (Sobre o valor mensal)</b>	Entre <b>99,50% e 100%</b> = Pagamento Integral. Quebra ou descumprimento da Meta de <b>99,50%</b> incide em glossa de 2 % sobre o valor fixo mensal.

<b>INDICADOR DE DISPONIBILIDADE – SERVIÇOS CRÍTICOS (Serviços de Segurança)</b>	
<b>Descrição</b>	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.
<b>Instrumento de Medição</b>	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.
<b>Medição</b>	<p><b>Descrição das Variáveis:</b></p> <p><b>IDMSE</b> – Índice de Disponibilidade Mensal para Serviços de Segurança;  <b>THIM</b> – Total de Horas Indisponíveis no Mês;  <b>THP</b> – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia);  <b>THEMP</b> – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva;  <b>THIC</b> – Total de Horas Indisponíveis Causadas por Terceiros.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fórmula de Cálculo:</b></li> <li>• Percentual de disponibilidade Total dos Serviços;</li> </ul> $IDMSE = 100 - \left\{ \left[ \frac{THIM - (THEMP + THIC)}{THP} \right] * 100 \right\}$ <p>Serão desconsideradas para cálculo do indicador de disponibilidade, todas as horas que possuírem a devida comprovação para mensuração das variáveis THEMP e THIC.</p>
<b>META</b>	<b>ÍNDICE DE 99,70% DE DISPONIBILIDADE.</b>
<b>GLOSA (Sobre o valor mensal)</b>	Entre <b>99,70% e 100%</b> = Pagamento Integral. Quebra ou descumprimento da Meta de <b>99,70%</b> incide em glossa de 2 % sobre o valor fixo mensal.

<b>INDICADOR DE DISPONIBILIDADE – SERVIÇOS CRÍTICOS (Rede Interna da Capes)</b>	
<b>Descrição</b>	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.
<b>Instrumento de Medição</b>	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.

	<b>Descrição das Variáveis:</b>  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.
<b>MEDIÇÃO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fórmula de Cálculo:</b></li> <li>• Percentual de disponibilidade Total dos Serviços;</li> </ul> $IDMRE = 100 - \left\{ \left[ \frac{THIM - (THEMP + THIC)}{THP} \right] * 100 \right\}$
	Serão desconsideradas para cálculo do indicador de disponibilidade, todas as horas que possuam a devida comprovação para mensuração das variáveis THEMP e THIC.
<b>META</b>	ÍNDICE DE <b>99,70% DE DISPONIBILIDADE</b> .
<b>GLOSA (Sobre o valor mensal)</b>	Entre <b>99,70% e 100%</b> = Pagamento Integral. Quebra ou descumprimento da Meta de <b>99,70%</b> incide em glosa de <b>2%</b> 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 SGD/MGI Nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023](#), no item 2.3.1:

"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." griffo 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:

- a) 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;
- b) 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;
- c) 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;
- d) 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	
<b>Descrição</b>	Calcula a taxa de prospecções e melhorias contínuas sugeridas e aprovadas em forma e estrutura de projetos, no período de 60 (sessenta dias).
<b>Instrumento de medição</b>	Visa aferir a eficiência na prospecção de melhorias voltadas para o ambiente de operação, monitoramento e sustentação de infraestrutura de TIC da Fundação Capes.
<b>Medição</b>	<b>Descrição das Variáveis:</b>  <b>IDMEL = Indicador de Melhoria Contínua</b> <b>QMCA = Quantidade de melhorias contínuas aprovadas</b> <b>QMC = Quantidade de melhorias contínuas sugeridas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fórmula de Cálculo:</b> Quantidade de melhorias contínuas aprovadas / Quantidade de melhorias contínuas sugeridas/apresentadas</li> </ul> $IDMEL = \left\{ \left[ \frac{QMCA}{QMC} \right] * 100 \right\}$
<b>META</b>	<b>≥70%</b>
<b>Glosa (Sobre o valor mensal)</b>	Para <b>≥70%</b> de efetividade = Pagamento Integral. Quebra ou descumprimento da Meta de <b>≥ 70%</b> incide em glosa de <b>1%</b> sob o valor fixo mensal; Se não houver prospecções no período de 60 (sessenta) dias, aplica-se multa de <b>2%</b> sob o valor fixo mensal.

INDICADOR	ÍNDICE DE MELHORIAS CONTÍNUAS REALIZADAS DENTRO DO TEMPO PREVISTO
DESCRÍÇÃO	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 <b>1%</b> 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	Supporte 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	Supporte 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	Supporte 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	Supporte 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	Supporte 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	Supporte 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	Supporte 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	Supporte 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 escalões 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 dashboards 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 descharacterizar indicadores/metas 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 N° 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, 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 <b>Superior completo</b> 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 <b>no mínimo 4 (quatro) anos</b> 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 Suite 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 <b>no mínimo 1 (um) ano</b> em: 1. Ambiente de estação de trabalho Microsoft Windows 7, 10 (ou superior) e suite 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
<b>Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática- Pleno e Sênior</b>	Ensino Superior completo ou cursando a <b>partir do 7º semestre</b> 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 <b>no mínimo:</b> - <b>2 (dois) anos</b> para Técnico <b>Pleno</b> ; - <b>3 (três) anos</b> para Técnico <b>Sênior</b> . 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.
<b>Gerente de Infraestrutura de TIC</b>	Nível Superior completo com Especialização na área de TIC	a) Certificações: 1. Cobit 4 Foundation ou superior; 2. ITIL Foundation V3 ou Superior; 3. <b>Inglês fluente</b> , com comprovação de qualquer exame Internacional (Toefl, Toeic, Ielts ou CPE).	a) Experiência <b>mínima de 10 (dez) anos</b> 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 (admitese 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.
<b>Analista de Suporte Computacional- Júnior</b>	Curso superior completo na área TIC	Certificação: ITIL Foundation V3 ou superior	a) Experiência de <b>1 (um) ano</b> 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
<b>Analista de Suporte Computacional- Sênior</b>	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 <b>5 (cinco) anos</b> em: 1. Administração e Gerenciamento de Storages NetApp; ou <b>7 (sete) anos</b> 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 <b>3 (três) anos</b> trabalhando com soluções de virtualização: VMware ou Xen server; 5. Experiência mínima de <b>3 (três) anos</b> 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.
<b>Analista de Redes e de Comunicação de Dados- Pleno</b>	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 <b>3 (três) anos</b> em ambientes de redes LAN e WAN, cabeadas e sem fio; 1. <b>3 (três) anos</b> de experiência em administração e gerenciamento de ativos de rede (switches / roteadores); 2. No mínimo <b>3 (três) anos</b> de experiência em Ambiente Wireless corporativo; 3. Experiência com Tecnologias de Proxy e Reverse Proxy (cache web); 4. Experiência em administração e gerenciamento de平衡amento de tráfego em redes WAN; 5. No mínimo <b>3 (três) anos</b> de experiência em ambiente VoIP.
<b>Analista de Redes e de Comunicação de Dados- Sênior</b>	Curso superior completo na área TIC	a) Certificações: 1. ITIL Foundation V3 ou superior; 2. CCNP Cisco Certified, ou 3. CompTIA Network.	a) Experiência mínima de <b>5 (cinco) anos</b> em ambientes de redes LAN e WAN, cabeadas e sem fio; 1. <b>5 (cinco) anos</b> de experiência em administração e gerenciamento de ativos de rede (switches / roteadores); 2. No mínimo <b>5 (cinco) anos</b> de experiência em Ambiente Wireless corporativo; 3. Experiência com Tecnologias de Proxy e Reverse Proxy (cache web); 4. Experiência em administração e gerenciamento de平衡amento de tráfego em redes WAN; 5. No mínimo <b>5 (cinco) anos</b> de experiência em ambiente VoIP.
<b>Administrador de Banco de Dados -Pleno</b>	Curso superior completo na área TIC	a) Certificações: 1. ITIL Foundation V3 ou superior; 2. OCA – Oracle Certified Associate, <b>ou</b> ; 3. MCSA: Microsoft Certified Solutions Associate SQL Server	a) Experiência mínima de <b>5 (cinco) anos</b> na administração e suporte de sistema gerenciador de banco de dados SQL Server 2012 ou superior; 1. Experiência mínima de <b>5 (cinco) anos</b> na administração e suporte de sistema gerenciador de banco de dados Oracle 12G ou superior; 2. Experiência mínima de <b>5 (cinco) anos</b> 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
<b>Administrador de Banco de Dados -Sênior</b>	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.	<p>a) Experiência de <b>8 (oito)</b> anos na Administração de Banco de Dados ou Administrador de Banco de Dados Sênior (DBA Sênior);</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Experiência mínima de <b>5 (cinco)</b> anos na Gerência, Administração e suporte de Banco de Dados SGBD Oracle;</li> <li>2. Experiência mínima <b>5 (cinco)</b> anos em administração de bancos de dados Oracle Enterprise com implementação de RAC (Real Application Clusters);</li> <li>3. Experiência em administração de <i>Oracle Exadata Database Machine x7</i> ou superior;</li> <li>4. Experiência na administração e suporte de sistema gerenciador de banco de dados:</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PostgreSQL 8.3 ou superior; ou</li> <li>• MS SQL Server 2012 ou Superior; ou</li> <li>• MySQL 5.5 ou Superior; ou</li> <li>• Sybase 15.</li> </ul> <p>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.</p>
<b>Administrador de Sistemas Operacionais- Pleno</b>	Curso superior completo na área TIC	a) Certificações: 1. ITIL Foundation V3 ou superior; 2. MCTS WINDOWS SERVER, ou Superior.	<p>a) Experiência mínima de <b>4 (quatro)</b> anos no gerenciamento de Infraestrutura de ambientes Microsoft Windows Server, em:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Active Directory;</li> <li>• DNS, DHCP, WINS, FTP, SNMP, SMTP;</li> <li>• WSUS;</li> <li>• KMS (servidor de ativação MS);</li> <li>• IIS com aplicações ASP e ASP.NET;</li> <li>• Instalação e configuração de Sistemas Windows (2008 R2 e 2012 e 2016);</li> <li>• Administração em ambiente Exchange.</li> </ul> <p>1.Experiência de <b>3 (três) anos</b> trabalhando com soluções de virtualização: Hyper-V ou VMWare e/ou Xen Server.</p>
<b>Administrador de Sistemas Operacionais- Sênior</b>	Curso superior completo na área TIC	a) Certificações para ambiente <b>MS Windows</b> : 1. ITIL Foundation V3 ou superior; 2. MCSE: Messaging ou similar; ou 3. Microsoft 365 Messaging.  b) Certificações para ambiente <b>Linux</b> : 1. ITIL Foundation V3 ou superior; 2. Red Hat JBoss Administrator 3. Red Hat RHCE; 4. Linux LPIC 3;	<p>a) Para Perfil <b>MS Windows</b>: No mínimo <b>7 (sete) anos</b> de experiência na construção e gerenciamento de Infraestrutura em Ambientes Microsoft Windows Server, em:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Active Directory;</li> <li>• DNS, DHCP, WINS, FTP, SNMP, SMTP;</li> <li>• IIS com aplicações ASP e ASP.NET;</li> </ul> <p>1. Experiência mínima de <b>5 (cinco) anos</b> em construção e administração de Sistema de Correio Eletrônico MS Exchange 2010 ou 2013 ou 2016 ou superior;</p> <p>2. Experiência mínima de <b>5 (cinco) anos</b> trabalhando com soluções de virtualização: Hyper-V, VMWare e/ou Xen server.</p> <p>b) Para Perfil <b>Linux</b>: Experiência mínima de <b>7 (sete) anos</b> em ambientes Linux ou Unix;</p> <p>1. Experiência mínima de <b>5 (cinco) anos</b> em implantação, manutenção, otimização e administração de servidores de aplicação JBOSS, APACHE e NGINX, incluindo o funcionamento dessas soluções em ambientes virtualizados;</p> <p>2. Experiência mínima de <b>5 (cinco) anos</b> em soluções de virtualização: VMWare e/ou Xen Server.</p>
<b>Analista de Sistemas de Automação -Pleno</b>	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 (RHEL8) ou equivalente; ou Certificação Red Hat JBoss Enterprise Application Platform 7 ou superior (JBoss EAP)	<p>a) Experiência mínima de <b>2 (dois) anos</b> em implementação e gestão de práticas DevOps ou DevSecOps.</p> <p>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;</p> <p>c) Avançado conhecimento em plataformas de orquestração de containers baseado em Kubernetes (Kubernetes puro, Openshift, Rancher, OKE, etc ).</p> <p>d) Experiência com implementação de CI/CD;</p> <p>e) Conhecimento de políticas de rollout.</p>
<b>Analista de Sistemas de Automação -Sênior</b>	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.	<p>a) Experiência mínima de <b>4 (quatro)</b> anos em implementação e gestão de práticas DevOps ou DevSecOps.</p> <p>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;</p> <p>c) Avançado conhecimento em plataformas de orquestração de containers baseado em Kubernetes (Kubernetes puro, Openshift, Rancher, OKE, etc ).</p> <p>d) Experiência com implementação de CI/CD;</p> <p>e) Conhecimento de políticas de rollout.</p>
<b>Administrador em Segurança da Informação- Pleno</b>	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.	<p>a) Experiência mínima de <b>5 (cinco) anos</b> em atividades de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implantação e gerenciamento de firewall corporativo;</li> <li>2. Soluções IDS e IPS;</li> <li>3. Correlacionador de eventos de segurança;</li> <li>4. Experiência mínima de <b>3 (três) anos</b> em administração de filtro de conteúdo WEB;</li> <li>5. Experiência mínima de <b>5 (cinco) anos</b> em administração de antivírus corporativo;</li> <li>6. No mínimo <b>3 (três) anos</b> de experiência em Ambiente Wireless corporativo;</li> <li>7. Experiência em ambientes Linux e MS Windows Server;</li> <li>8. Conhecimento em Normas e políticas de segurança da Informação.</li> </ol>

### 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.
	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 senhas, 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.).
	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.
Esclarecimento de Dúvidas	51	Apoio aos usuários no acesso aos sistemas institucionais.
	52	Apoio aos usuários no acesso a serviços de rede.
Eventos	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

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	Supor te ao ambiente SEI Solr
26	Instalar e manutenir 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 manutenir 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 manutenir 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 manutenir 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 Antivirus
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 do 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 manutenir 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 snapshot 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 Manutenir 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	Especificiar 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	Especificiar métricas de performance para aplicações
	23	Executar melhorias propostas, quando estas apontam para alterações na configuração do SGBD 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 as 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 SGDBs 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 profiles
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	MCFAEE	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 DETEÇÃO 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	ALIENVULT	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/FREEPBAX	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	ANALISE 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	OPENSHIFT 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 Architect
Está 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 DS1
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 INTELECTUAL	SUCUPIRA	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
38	COFRE DE SENHAS VAULT	INFRAESTRUTURA	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
39	COMPOSER	ARQUITETURA PHP	EM PRODUÇÃO	NÃO CRÍTICO
40	CONSIAFI	FINANCIERO	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	FINANCIERO SICAPES	FINANCIERO	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
84	FINANCIERO SERVIÇOS	FINANCIERO	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
85	FINANCIERO-JOBS	FINANCIERO	EM PRODUÇÃO	CRÍTICO
86	FINANCIERO WEB	FINANCIERO	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	PENTAHO 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 EGRESO	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 INADIMPLEMENTES 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	SONARQUBE	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 DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
278	APCN - CADERNOS DE AVALIAÇÃO	APCN	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
279	APCN - CONSULTA ARQUIVOS	APCN	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
280	ASSINADOR DIGITAL - SERVICOWS	ASSINADOR DIGITAL	EM DESATIVAÇÃO	CRÍTICO
281	ASSINADOR DIGITAL - APPLET	ASSINADOR DIGITAL	EM DESATIVAÇÃO	CRÍTICO
282	CABES - CADASTRO DE BOLSISTAS NO EXTERIOR	FORMULÁRIOS DE INSCRIÇÃO PARA BOLSAS NO EXTERIOR EM PHP	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
283	CADASTRO DE DOCUMENTOS	CADASTRO DE DOCUMENTOS	EM DESATIVAÇÃO	CRÍTICO
284	CCEX - CONTA CORRENTE NO EXTERIOR	SISTEMA DE CONTA CORRENTE NO EXTERIOR	EM DESATIVAÇÃO	CRÍTICO
285	INSCRIÇÕES CGBE	FORMULÁRIOS DE INSCRIÇÃO PARA BOLSAS NO EXTERIOR EM PHP	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
286	INSCRIÇÕES CGCI	FORMULÁRIOS DE INSCRIÇÃO PARA BOLSAS NO EXTERIOR EM PHP	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
287	CONSULTA CADCONS	GESTÃO DE CONSULTORES	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
288	CONSULTORIA ADHOC - ANÁLISE DE MÉRITO	SAD EXTERIOR	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
289	CONTEÚDO-WEB	GESTÃO DE CONTEÚDO DA AVALIAÇÃO	EM DESATIVAÇÃO	CRÍTICO
290	DIVULGAÇÃO DA AVALIAÇÃO TRIENAL	GESTÃO DE CONTEÚDO DA AVALIAÇÃO	EM DESATIVAÇÃO	CRÍTICO
291	COORDENADOR CSF	GOOGLE-APPS	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
292	FICHA DE AVALIAÇÃO	SOLUÇÃO DE CLASSIFICAÇÃO DA AVALIAÇÃO	EM DESATIVAÇÃO	CRÍTICO
293	FORMULÁRIOS ELETRÔNICOS	SAC EXTERIOR	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
294	HOMOLOGAÇÃO - UAB MOÇAMBIQUE	FORMULÁRIOS DE INSCRIÇÃO PARA BOLSAS NO EXTERIOR EM PHP	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
295	HOMOLOGAÇÃO PDSE	SAD EXTERIOR	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
296	INTEGRAÇÃO DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO	SUCUPIRA	EM DESATIVAÇÃO	CRÍTICO
297	PRÊMIO CAPES INTERFARMA DE TESES	PREMIAÇÃO CAPES	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
298	PRÊMIO CAPES/NATURA CAMPUS DE EXCELÊNCIA EM PESQUISA	PREMIAÇÃO CAPES	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
299	PRÊMIO VALE CAPES DE TESE	PREMIAÇÃO CAPES	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
300	QUESTIONÁRIO-RELATÓRIO FINAL	SAC EXTERIOR	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
301	REDMINE-OLD	SISTEMAS DE GESTÃO QUALIDADE	EM DESATIVAÇÃO	CRÍTICO
302	RELATÓRIOS DE BOLSAS NO PAÍS E EXTERIOR	SISTEMA DE RELATÓRIOS	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
303	SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO CONCESSÃO EXTERIOR - ANTIGO	SAC EXTERIOR	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
304	SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO CONCESSÃO - ACOMPANHAMENTO DE BOLSISTAS	SAC PAÍS LEGADO	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
305	SAC EXTERIOR NOVO	SAC EXTERIOR	EM DESATIVAÇÃO	CRÍTICO
306	SAC ACOMPANHAMENTO EXTERIOR	SAC EXTERIOR	EM DESATIVAÇÃO	CRÍTICO
307	SAC ACOMPANHAMENTO PAÍS	SAC PAÍS	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
308	SAC AUDITORIA	SAC EXTERIOR	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
309	SAC - EXTERIOR	SAC EXTERIOR	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
310	SAC - PAGAMENTO PAÍS	SAC PAÍS	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO
311	SAC PAGAMENTO EXTERIOR	SAC EXTERIOR	EM DESATIVAÇÃO	CRÍTICO
312	SISTEMA DE ANÁLISE DE DEMANDAS DE BOLSAS NO EXTERIOR (ANTIGO)	SAD EXTERIOR	EM DESATIVAÇÃO	NÃO CRÍTICO

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



Documento assinado eletronicamente por **Túlio César de Araújo Porto**, Analista em Tecnologia da Informação, em 27/09/2023, às 15:09, 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 27/09/2023, às 15:10, 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 27/09/2023, às 15:46, 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](http://sei.capes.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **2242496** e o código CRC **B71B85E5**.



COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR

## APÊNDICE II

### TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº ...../...., QUE FAZEM ENTRE SI A UNIÃO, POR  
INTERMÉDIO DO (A) ..... E A  
EMPRESA .....

A Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES, com sede no Setor Bancário Norte, Quadra 2, Bloco L, Lote 06, 1º Andar, 70040-020, na cidade de Brasília/DF, inscrito no CNPJ sob o nº 00.889.834/0001-08, neste ato representado(a) pelo(a) ..... (cargo e nome), nomeado(a) pela Portaria nº ....., de ..... de ..... de 20..., publicada no DOU de ..... de ..... de ....., portador da Matrícula Funcional nº ....., doravante denominada CONTRATANTE, e o(a) ..... inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº ....., sediado(a) na ....., em ..... doravante designada CONTRATADA, neste ato representada pelo(a) Sr.(a) ....., portador(a) da Carteira de Identidade nº ....., expedida pela (o) ....., e CPF nº ....., tendo em vista o que consta no Processo nº ..... e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, da Lei nº 8.248, de 22 de outubro de 1991, do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de Abril de 2019 e da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 26 de maio de 2017 e suas alterações, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão nº 12/2023, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

#### 1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC, compreendendo serviços de: suporte técnico remoto e presencial, operação, sustentação, monitoramento e melhoria contínua dos serviços e da infraestrutura de TIC da Fundação Capes, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital.

1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

1.3. Objeto da contratação:

**Valor Estimado dos Serviços para 24 meses**

Valor Estimado dos Serviços para 24 meses					
GRUPO	ITEM	DESCRÍÇÃO	QUANT.	VLR UNITÁRIO/ MENSAL	VALOR TOTAL
1	1	Serviços Técnicos Especializados de Atendimento e Suporte a Usuários de TIC	24 meses	R\$	R\$
	2	Serviços Técnicos Especializados de Operação e Monitoramento da Infraestrutura de TIC	24 meses	R\$	R\$
	3	Serviços técnicos Extraordinários Especializados de Atendimento e Suporte a Usuários de TIC <b>destinado a Eventos</b>	8.560h	R\$	R\$
<b>VALOR TOTAL</b>					<b>R\$</b>

## 2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é aquele fixado no Edital, com início na data de ...../...../..... e encerramento em ...../...../.....(24 meses), podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e seja observado o disposto no Anexo IX da IN SEGES/MP nº 05/2017, atentando, em especial para o cumprimento dos seguintes requisitos:

- 2.1.1. Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- 2.1.2. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 2.1.3. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- 2.1.4. Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;
- 2.1.5. Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação;
- 2.1.6. Seja comprovado que a contratada mantém as condições iniciais de habilitação.

2.1. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.2. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

## 3. CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO

3.1. O valor total da contratação é de R\$..... (....)

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

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

## 4. CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 2023., na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 15279/154003

Fonte:8144

Programa de Trabalho: **170058**

Elemento de Despesa: **33.90.40.10** (Suporte a Usuários de TIC) e **33.90.40.11** (Suporte e Infraestrutura de TIC).

PI:VCC80N99TIN

4.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

## 5. CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO

5.1. O prazo para pagamento à CONTRATADA e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no item 7.5 do Termo de Referência e no Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.

## **6. CLÁUSULA SEXTA – REAJUSTE DE PREÇOS EM SENTIDO AMPLO**

6.1. As regras acerca do reajustamento de preços em sentido amplo do valor contratual (reajuste em sentido estrito e/ou repactuação) são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

## **7. CLÁUSULA SÉTIMA – GARANTIA DE EXECUÇÃO**

7.1. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes do item 11 do Termo de Referência.

## **8. CLÁUSULA OITAVA – MODELO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E FISCALIZAÇÃO**

8.1. O modelo de execução dos serviços a serem executados pela CONTRATADA, os materiais que serão empregados, a disciplina do recebimento do objeto e a fiscalização pela CONTRATANTE são aqueles previstos no Termo de Referência, anexo do Edital.

## **9. CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA**

9.1. As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA são aquelas previstas nos itens 5.1 e 5.2 do Termo de Referência, anexo do Edital.

## **10. CLÁUSULA DÉCIMA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

10.1. As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas no item 7.4 do Termo de Referência, anexo do Edital.

## **11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – RESCISÃO**

11.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido:

11.1.1. por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital;

11.1.2. amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.

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

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

11.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido de Relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

11.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

11.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

11.4.3. Indenizações e multas.

## **12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – VEDAÇÕES E PERMISSÕES**

12.1. É vedado à CONTRATADA interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

12.2. É permitido à CONTRATADA caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020.

12.2.1. A cessão de crédito, a ser feita mediante celebração de termo aditivo, dependerá de comprovação da regularidade fiscal e trabalhista da cessionária, bem como da certificação de que a cessionária não se encontra impedida de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

12.2.2. A crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratada) pela execução do objeto contratual, com o desconto de eventuais multas, glosas e prejuízos

causados à Administração, sem prejuízo da utilização de institutos tais como os da conta vinculada e do pagamento direto previstos na IN SEGES/ME nº 5, de 2017, caso aplicáveis.

### **13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – ALTERAÇÕES**

13.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993, bem como do ANEXO X da IN/SEGES/MPDG nº 05, de 2017.

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

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

### **14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – ALTERAÇÕES**

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

### **15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PUBLICAÇÃO**

15.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.

### **16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – FORO**

16.1. O Foro para solucionar os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato será o da Seção Judiciária de Brasília/DF- Justiça Federal.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado em duas (duas) vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes e por duas testemunhas.

Brasília, xx de setembro de 2023

Representante legal da CONTRATANTE	
Representante legal da CONTRATADA	

Testemunha 1	
Testemunha 2	