



MINISTÉRIO DAS CIDADES

Secretaria Executiva

Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Suporte Logístico

Coordenação de Licitação e Contrato

Divisão de Compras e Licitações

MODELO DE EDITAL – SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

MINUTA DE EDITAL Nº 5127898/2024/DILIC-MCID/COLIC-MCID/CGSL-MCID/SPOA-MCID/SE-MCID

PREGÃO ELETRÔNICO SRP Nº 90003/2024

Processo nº 80000.010292/2023-22

Torna-se público que o MINISTÉRIO DAS CIDADES, por meio do(a) Coordenação-geral de Suporte Logístico, sediado no endereço SAUS, quadra 4, Bloco N, 4º andar, Asa Sul, Brasília-DF, realizará licitação, para registro de preços, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, nos termos da [Lei nº 14.133, de 2021](#), do Decreto nº 11.462, de 31 de março de 2023, e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

Data da Sessão Pública: 26/08/2024

Horário: 9h30

Critério de Julgamento: Menor preço global

Modo de Disputa: aberto e fechado

Local: www.gov.br/compras

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é o Registro de Preços para a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento à usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, com fornecimento da ferramenta ITSM, utilizando modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em grupo único, formados por 9 (nove) itens, conforme tabela constante no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

2. DO REGISTRO DE PREÇOS

2.1. As regras referentes aos órgãos gerenciador e participantes, bem como a eventuais adesões são as

que constam da minuta de Ata de Registro de Preços.

3. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

3.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

3.1.1. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no Sicaf até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

3.2. 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.

3.3. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior 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.

3.4. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

3.5. Não poderão disputar esta licitação:

3.5.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

3.5.2. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

3.5.3. empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

3.5.4. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

3.5.5. aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

3.5.6. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

3.5.7. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

3.5.8. agente público do órgão ou entidade licitante;

3.5.9. pessoas jurídicas reunidas em consórcio;

3.5.10. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

3.5.11. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente

público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme [§ 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021](#).

3.6. O impedimento de que trata o item 3.8.11. será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

3.7. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os item 3.5.2. poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

3.8. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

3.9. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da [Lei nº 14.133/2021](#).

3.10. A vedação de que trata o item 3.5.2. estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

4.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

4.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

4.3. Caso a fase de habilitação anteceda as fases de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, na forma e no prazo estabelecidos no item anterior, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto nos itens 8.1.1 e 8.13.1 deste Edital.

4.4. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

4.4.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

4.4.2. 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](#);

4.4.3. não possui 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](#);

4.4.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

4.5. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no [artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021.](#)

4.6. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, 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](#), observado o disposto nos [§§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021.](#)

4.6.1. no item exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;

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

4.7. A falsidade da declaração de que trata os itens 4.4 ou 4.6 sujeitará o licitante às sanções previstas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e neste Edital.

4.8. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

4.9. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

4.10. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

4.11. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

4.11.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

4.11.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.

4.12. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

4.12.1. valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e

4.12.2. percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.

4.13. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 4.11 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

4.14. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios

diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

4.15. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

5. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

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

5.1.1. valor unitário e total dos itens;

5.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

5.2.1. O licitante não poderá oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto para contratação.

5.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

5.4. 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.

5.5. 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.

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

5.7. Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional.

5.8. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado 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.

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

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

5.10.1. Caso o critério de julgamento seja o de maior desconto, o preço já decorrente da aplicação do desconto ofertado deverá respeitar os preços máximos previstos no item 4.9.

5.11. 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.

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

6.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema

eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

6.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

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

6.4. 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.

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

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

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

6.8. 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 R\$ 0,10 (dez centavos de real)**.

6.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.

6.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa “aberto e fechado”, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

6.11. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

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

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

6.11.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrará automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

6.11.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

6.11.5. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

6.12. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto e fechado”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

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

6.12.2. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor

da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

6.12.3. No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.

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

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

6.13. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “fechado e aberto”, poderão participar da etapa aberta somente os licitantes que apresentarem a proposta de menor preço/ maior percentual de desconto e os das propostas até 10% (dez por cento) superiores/inferiores àquela, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, até o encerramento da sessão e eventuais prorrogações.

6.13.1. Não havendo pelo menos 3 (três) propostas nas condições definidas no item 6.13, poderão os licitantes que apresentaram as três melhores propostas, consideradas as empatadas, oferecer novos lances sucessivos.

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

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

6.13.4. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrará automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

6.13.5. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

6.13.6. Após o reinício previsto no subitem supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários

6.14. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

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

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

6.17. 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.

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

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

6.20. 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 Lei Complementar nº 123, de 2006](#), regulamentada pelo [Decreto nº 8.538, de 2015](#).

6.20.1. 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.

6.20.2. A melhor classificada nos termos do subitem 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.

6.20.3. 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.

6.20.4. 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.

6.21. 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:

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

6.21.1.1. 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;

6.22. 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.

6.22.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no [art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021](#), nesta ordem:

6.22.1.1. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

6.22.1.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

6.22.1.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

6.22.1.4. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

6.22.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

6.22.2.1. empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da

Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

6.22.2.2. empresas brasileiras;

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

6.22.3.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da [Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009](#).

6.23. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

6.23.1. Tratando-se de licitação em grupo, a contratação posterior de item específico do grupo exigirá prévia pesquisa de mercado e demonstração de sua vantagem para o órgão ou a entidade e serão observados os seguintes preços unitários máximos como critério de aceitabilidade.

6.23.2. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

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

6.23.4. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

6.23.5. O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

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

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

7. DA FASE DE JULGAMENTO

7.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no [art. 14 da Lei nº 14.133/2021](#), legislação correlata e no item 3.8 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

7.1.1. SICAF;

7.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>); e

7.1.3. Cadastro Nacional de Empresas Punitas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>).

7.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o [artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992](#).

7.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas. ([IN nº 3/2018, art. 29, caput](#)).

7.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros. ([IN nº 3/2018, art. 29, §1º](#)).

7.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação. ([IN nº 3/2018, art. 29, §2º](#)).

7.3.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

7.4. Caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

7.5. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com os itens 3.5.1 e 4.6 deste edital.

7.6. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no [artigo 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022](#).

7.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:

7.7.1. contiver vícios insanáveis;

7.7.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

7.7.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

7.7.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

7.7.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

7.8. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 70% (setenta por cento) do valor orçado pela Administração.

7.8.1. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o **caput**, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

7.8.1.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

7.8.1.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

7.9. Em contratação de serviços de engenharia, além das disposições acima, a análise de exequibilidade e sobrepreço considerará o seguinte:

7.9.1. Nos regimes de execução por tarefa, empreitada por preço global ou empreitada integral, semi-integrada ou integrada, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado;

7.9.2. No regime de empreitada por preço unitário, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado e pela superação de custo unitário tido como relevante, conforme planilha anexa ao edital;

7.9.3. No caso de serviços de engenharia, serão consideradas inexequíveis as propostas cujos valores forem inferiores a 75% (setenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, independentemente do regime de execução.

7.9.4. Será exigida garantia adicional do licitante vencedor cuja proposta for inferior a 85% (oitenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, equivalente à diferença entre este último e o valor da proposta, sem prejuízo das demais garantias exigíveis de acordo com a Lei.

7.10. Para os itens acerca de contratação de serviços de desenvolvimento, sustentação e manutenção de software, será adotado, para presunção de inexequibilidade, 50% do valor estimado para o item.

7.11. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

7.12. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

7.12.1. Em se tratando de serviços de engenharia, o licitante vencedor será convocado a apresentar à Administração, por meio eletrônico, as planilhas com indicação dos quantitativos e dos custos unitários, seguindo o modelo elaborado pela Administração, bem como com detalhamento das Bonificações e Despesas Indiretas (BDI) e dos Encargos Sociais (ES), com os respectivos valores adequados ao valor final da proposta vencedora, admitida a utilização dos preços unitários, no caso de empreitada por preço global, empreitada integral, contratação semi-integrada e contratação integrada, exclusivamente para eventuais adequações indispensáveis no cronograma físico-financeiro e para balizar excepcional aditamento posterior do contrato.

7.12.2. Em se tratando de serviços com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva cuja produtividade seja mensurável e indicada pela Administração, o licitante deverá indicar a produtividade adotada e a quantidade de pessoal que será alocado na execução contratual [\[A1\]](#).

7.12.3 Caso a produtividade for diferente daquela utilizada pela Administração como referência, ou não estiver contida na faixa referencial de produtividade, mas admitida pelo ato convocatório, o licitante deverá apresentar a respectiva comprovação de exequibilidade;

7.12.4. Os licitantes poderão apresentar produtividades diferenciadas daquela estabelecida pela Administração como referência, desde que não alterem o objeto da contratação, não contrariem dispositivos legais vigentes e, caso não estejam contidas nas faixas referenciais de produtividade, comprovem a exequibilidade da proposta.

7.12.5. Para efeito do subitem anterior, admite-se a adequação técnica da metodologia empregada pela contratada, visando assegurar a execução do objeto, desde que mantidas as condições para a justa remuneração do serviço.

7.13. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;

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

7.15. 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.

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

7.17. Caso o Termo de Referência exija a apresentação de amostra, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, conforme disciplinado no Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta.

7.18. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento

para a avaliação das amostras, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.

7.19. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

7.20. No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita pelo Pregoeiro, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas neste Edital, a proposta do licitante será recusada.

7.21. Se a(s) amostra(s) apresentada(s) pelo primeiro classificado não for(em) aceita(s), o Pregoeiro analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da(s) amostra(s) e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência.

7.22. Caso o Termo de Referência exija prova de conceito, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado pelo pregoeiro, para sua realização, para executá-la, visando aferir o atendimento dos requisitos e funcionalidades mínimas da solução de tecnologia da informação e comunicação, conforme disciplinado no Termo de Referência.

7.23. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a realização da prova de conceito.

7.24. A prova de conceito será realizada por equipe técnica designada, responsável pela aferição do atendimento dos itens estabelecidos, e poderá ser acompanhada pelos demais licitantes, mediante registro formal junto ao pregoeiro.

7.25. Todas as despesas decorrentes de participação ou acompanhamento da prova de conceito são de responsabilidade de cada um dos licitantes.

7.26. A equipe técnica elaborará relatório com o resultado da prova de conceito, informando se a solução apresentada pelo licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar está ou não de acordo com os requisitos e funcionalidades estabelecidas.

7.27. Caso o relatório indique que a solução tecnológica está em conformidade com as especificações exigidas, o licitante será declarado vencedor do processo licitatório e, caso indique a não conformidade, o licitante será desclassificado do processo licitatório.

7.28. Caso o relatório indique que a solução foi aprovada com ressalvas, as não conformidades serão listadas e o licitante terá prazo de 3 (três) dias úteis, não prorrogáveis, a contar da data de ciência do respectivo relatório, para proceder aos ajustes necessários na solução e disponibilizá-la, para a realização de testes complementares, para aferição da correção ou não das inconformidades indicada.

7.29. Poderá ser considerada aprovada com ressalva a solução que, embora possua todas as funcionalidades previstas na Prova de Conceito (PoC), venha a apresentar falha durante o teste.

7.30. Caso o novo relatório indique a não conformidade da solução ajustada às especificações técnicas exigidas, a licitante será desclassificada do processo licitatório.

7.31. Não será aceita a proposta da licitante que tiver a prova de conceito rejeitada, que não a realizar ou que não a realizar nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

7.32. No caso de desclassificação do licitante, o pregoeiro convocará o próximo licitante, obedecida a ordem de classificação, sucessivamente, até que um licitante cumpra os requisitos e funcionalidades previstas na PoC.

7.33. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

8. DA FASE DE HABILITAÇÃO

8.1. Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos [arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

8.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

8.2. Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

8.3. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no [Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016](#), ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

8.4. Quando permitida a participação de consórcio de empresas, a habilitação técnica, quando exigida, será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, quando exigida, será observado o somatório dos valores de cada consorciado.

8.4.1. Se o consórcio não for formado integralmente por microempresas ou empresas de pequeno porte e o termo de referência exigir requisitos de habilitação econômico-financeira, haverá um acréscimo de para o consórcio em relação ao valor exigido para os licitantes individuais.

8.5. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original ou por cópia autenticada.

8.6. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.

8.7. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei ([art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021](#)).

8.8. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e de aprendizes, previstas em lei e em outras normas específicas.

8.9. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

8.10. Considerando que na presente contratação a avaliação prévia do local de execução é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, o licitante deve atestar, sob pena de inabilitação, que conhece o local e as condições de realização do serviço, assegurado a ele o direito de realização de vistoria prévia.

8.10.1. O licitante que optar por realizar vistoria prévia terá disponibilizado pela Administração data e horário exclusivos, a ser agendado [INDICAR FORMA DE AGENDAMENTO], de modo que seu agendamento não coincida com o agendamento de outros licitantes.

8.10.2. Caso o licitante opte por não realizar vistoria, poderá substituir a declaração exigida no presente item por declaração formal assinada pelo seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

8.11. A habilitação será verificada por meio do Sicaf, nos documentos por ele abrangidos.

8.11.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir. ([IN nº 3/2018, art. 4º, §1º, e art. 6º, §4º](#)).

8.12. É de responsabilidade do licitante 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. ([IN nº 3/2018, art. 7º, caput](#)).

8.12.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação. ([IN nº 3/2018, art. 7º, parágrafo único](#)).

8.13. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissoras de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

8.13.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de 2 (duas) horas, prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro.

8.13.2. Na hipótese de a fase de habilitação anteceder a fase de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, por meio do sistema, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto no [§ 1º do art. 36 e no § 1º do art. 39 da Instrução Normativa SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022](#).

8.14. A verificação no Sicaf ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

8.14.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.

8.14.2. Respeitada a exceção do subitem anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos os licitantes.

8.15. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para ([Lei 14.133/21, art. 64](#), e [IN 73/2022, art. 39, §4º](#)):

8.15.2. complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e [\[A1\]](#)

8.16. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

8.17. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 8.13.1.

8.18. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

8.19. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação ([art. 4º do Decreto nº 8.538/2015](#)).

8.20. Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só

conhecidos após o julgamento.

9. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

9.1. Homologado o resultado da licitação, o licitante mais bem classificado terá o prazo de 2 (dois) dias, contados a partir da data de sua convocação, para assinar a Ata de Registro de Preços, cujo prazo de validade encontra-se nela fixado, sob pena de decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021.

9.2. O prazo de convocação poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, mediante solicitação do licitante mais bem classificado ou do fornecedor convocado, desde que:

9.2.1. a solicitação seja devidamente justificada e apresentada dentro do prazo; e

9.2.2. a justificativa apresentada seja aceita pela Administração.

9.3. A ata de registro de preços será assinada por meio de assinatura digital e disponibilizada no sistema de registro de preços.

9.4. Serão formalizadas tantas Atas de Registro de Preços quantas forem necessárias para o registro de todos os itens constantes no Termo de Referência, com a indicação do licitante vencedor, a descrição do(s) item(ns), as respectivas quantidades, preços registrados e demais condições.

9.5. O preço registrado, com a indicação dos fornecedores, será divulgado no PNCP e disponibilizado durante a vigência da ata de registro de preços.

9.6. A existência de preços registrados implicará compromisso de fornecimento nas condições estabelecidas, mas não obrigará a Administração a contratar, facultada a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, desde que devidamente justificada.

9.7. Na hipótese de o convocado não assinar a ata de registro de preços no prazo e nas condições estabelecidas, fica facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas condições propostas pelo primeiro classificado.

10. DA FORMAÇÃO DO CADASTRO RESERVA

10.1. Após a homologação da licitação, será incluído na ata, na forma de anexo, o registro:

10.1.1. dos licitantes que aceitarem cotar o objeto com preço igual ao do adjudicatário, observada a classificação na licitação; e

10.1.2. dos licitantes que mantiverem sua proposta original.

10.2. Será respeitada, nas contratações, a ordem de classificação dos licitantes ou fornecedores registrados na ata.

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

10.2.2. Para fins da ordem de classificação, os licitantes ou fornecedores que aceitarem cotar o objeto com preço igual ao do adjudicatário antecederão aqueles que mantiverem sua proposta original.

10.3. A habilitação dos licitantes que comporão o cadastro de reserva será efetuada quando houver necessidade de contratação dos licitantes remanescentes, nas seguintes hipóteses:

10.3.1. quando o licitante vencedor não assinar a ata de registro de preços no prazo e nas condições estabelecidos no edital; ou

10.3.2. quando houver o cancelamento do registro do fornecedor ou do registro de preços, nas hipóteses previstas nos art. 28 e art. 29 do Decreto nº 11.462/23.

10.4. Na hipótese de nenhum dos licitantes que aceitaram cotar o objeto com preço igual ao do adjudicatário concordar com a contratação nos termos em igual prazo e nas condições propostas pelo primeiro classificado, a Administração, observados o valor estimado e a sua eventual atualização na forma prevista no edital, poderá:

10.4.1. convocar os licitantes que mantiveram sua proposta original para negociação, na ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do adjudicatário; ou

10.4.2. adjudicar e firmar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes remanescentes, observada a ordem de classificação, quando frustrada a negociação de melhor condição.

11. DOS RECURSOS

11.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no [art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

11.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

11.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

11.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

11.3.1.1. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.

11.3.2. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

11.3.3. na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no [§ 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021](#), o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.

11.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

11.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

11.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

11.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

11.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

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

11.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico www.gov.br/compras

12. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

12.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

12.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;

12.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em

especial quando:

- 12.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;
 - 12.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;
 - 12.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou
 - 12.1.2.4. deixar de apresentar amostra;
 - 12.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;
 - 12.1.3. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
 - 12.1.3.1. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;
 - 12.1.4. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;
 - 12.1.5. fraudar a licitação;
 - 12.1.6. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:
 - 12.1.6.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;
 - 12.1.6.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;
 - 12.1.6.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;
 - 12.1.7. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação
 - 12.1.8. praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.](#)
- 12.2. Com fulcro na [Lei nº 14.133, de 2021](#), a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:
- 12.2.1 advertência;
 - 12.2.2. multa;
 - 12.2.3. impedimento de licitar e contratar e
 - 12.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.
- 12.3. Na aplicação das sanções serão considerados:
- 12.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida.
 - 12.3.2. as peculiaridades do caso concreto
 - 12.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes
 - 12.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública
 - 12.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 12.4. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de **10 (dez) dias** úteis, a contar da comunicação oficial.
- 12.4.1. Para as infrações previstas nos itens 12.1.1, 12.1.2 e 12.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.

12.4.2. Para as infrações previstas nos itens 12.1.4, 12.1.5, 12.1.6, 12.1.7 e 12.1.8, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

12.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

12.6. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

12.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 12.1.1, 12.1.2 e 12.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

12.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 12.1.4, 12.1.5, 12.1.6, 12.1.7 e 12.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 12.1.1, 12.1.2 e 12.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no [art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021](#).

12.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 12.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do [art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022](#).

12.10. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

12.11. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

12.12. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

12.13. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

12.14. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

13. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

13.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da [Lei nº 14.133, de 2021](#), devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

13.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial

no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

13.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, pelo seguinte e-mail: dilic@cidades.gov.br

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

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

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

14. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

14.2. 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.

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

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

14.5. 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.

14.6. 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.

14.7. 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.

14.8. 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.

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

14.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico www.cidades.gov.br.

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

14.12. ANEXO I - Termo de Referência

14.12.1. Apêndice do Anexo I – Estudo Técnico Preliminar

14.12.2. ANEXO II – Minuta de Termo de Contrato

14.12.3. ANEXO III – Minuta de Ata de Registro de Preços



Documento assinado eletronicamente por **Raimundo Rodrigues de Castro Junior, Pregoeiro(a)**, em 07/08/2024, às 14:35, com fundamento no art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.mi.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **5238466** e o código CRC **807F2FFC**.

Termo de Referência 16/2024

Informações Básicas

Número do artefato	UASG 16/2024	Editado por	Atualizado em
	560010-COORDENAÇÃO GERAL DE RECURSOS LOGISTICOS MCID	EMERSON MOREIRA DE MORAIS	06/08/2024 13:49 (v 4.0)
Status	ASSINADO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado com dedicação exclusiva de mão de obra		80000.010292 /2023-22

1. TR



MINISTÉRIO DAS CIDADES

Secretaria Executiva
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

TERMO DE REFERÊNCIA

(Processo Administrativo nº 80000.010292/2023-22)

Este Termo de Referência está em conformidade com as diretrizes do Governo Digital, seguindo <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/templates-e-listas-de-verificacao>

Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
27/03/2024	1.0	Finalização da primeira versão do documento	Equipe de Planejamento da Contratação
08/07/2014	1.1	Ajustes após o Parecer n. 00560/2024/CGSEM/SCGP/CGU/AGU	Equipe de Planejamento da Contratação

Referência: Arts. 12 a 24 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022

CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

Registro de preços para contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento à usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, com fornecimento da ferramenta ITSM, utilizando modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento:

LOTE	ITEM	SERVIÇO	CATSER	DESCRIÇÃO	MÉTRICA OU UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	MÍNIMO		MÁXIMO	
							VALOR MENSAL (R\$)	VALOR TOTAL (24 meses)	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR TOTAL (24 meses)
1	1	Supporte ao usuário	26980	Central de serviços de TIC Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	Mensal	24	R\$ 74.656,25	R\$ 1.791.750,04	R\$ 83.701,15	R\$ 2.008.827,56
	2	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações			Mensal	24	R\$ 53.764,59	R\$ 1.290.350,13	R\$ 65.124,14	R\$ 1.562.979,40
	3	Armazenamento e Backup			Mensal	24	R\$ 33.211,71	R\$ 797.081,07	R\$ 33.211,71	R\$ 797.081,07
	4	Sustentação de Banco de Dados			Mensal	24	R\$ 22.176,33	R\$ 532.231,89	R\$ 44.352,66	R\$ 1.064.463,78
	5	Administração de Dados			Mensal	24	R\$ 15.277,44	R\$ 366.658,47	R\$ 30.554,87	R\$ 733.316,95
	6	Conectividade e Comunicação			Mensal	24	R\$ 26.666,04	R\$ 639.984,87	R\$ 53.332,07	R\$ 1.279.969,75
	7	Gerenciamento de Serviços de TIC			Mensal	24	R\$ 64.030,84	R\$ 1.536.740,06	R\$ 94.567,79	R\$ 2.269.626,91
	8	Segurança de TIC			Mensal	24	R\$ 112.551,04	R\$ 2.701.224,89	R\$ 136.526,90	R\$ 3.276.645,64
	9	Monitoramento de Serviços de TIC			Mensal	24	R\$ 44.218,96	R\$ 1.061.255,00	R\$ 44.218,96	R\$ 1.061.255,00
VALOR TOTAL ESTIMADO							R\$ 446.553,18	R\$ 10.717.276,44	R\$ 585.590,26	R\$ 14.054.166,06

O objeto será adjudicado pelo menor preço global por lote, respeitando o valor máximo, conforme especificações constantes neste Termo de Referência e licitado em lote.

Ressaltamos que os valores mínimos e máximos fixados no quadro apresentado no LOTE 01, são em decorrência dos estudos técnicos preliminares (5002351) e dimensionamento (5002363) exclusivamente para o Ministério das Cidades, o valor máximo da contratação deverá ser atualizado caso algum outro órgão participe tenha o interesse na participação.

O processo licitatório será conduzido pelo Ministério das Cidades, como órgão gerenciador da respectiva Ata de Registro de Preços, e a gestão dos respectivos contratos caberá aos órgãos e entidades participantes.

Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado.

O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses contados da assinatura do contrato, prorrogável para até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que visa garantir a não interrupção de atividades essenciais e rotineiras das unidades do Ministério das Cidades (MCID), sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando a complexidade técnica e logística da contratação, nos termos da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

O objeto da contratação NÃO incide nas hipóteses vedadas pelos artigos 3º, 4º e 5º da IN SGD nº 94/2022.

O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

JUSTIFICATIVA DE SRP

A opção pela adoção do Sistema de Registro de Preços (SRP) é mais vantajosa porque esses serviços são frequentemente requisitados, resultando em vantagens à Administração, reduzindo a quantidade de licitações, por registrar preços e disponibilizá-los pelo período legal de vigência da ata. O uso do sistema de registro de preços gera uma significativa redução nos custos processuais de licitação, já que a licitação é realizada apenas uma vez para a formação da ata de registro de preços e as contratações são realizadas posteriormente, conforme a necessidade da Administração Pública.

Além desses benefícios, o sistema de registro de preços também contribui para conferir maior transparência aos gastos públicos e racionalização de recursos, uma vez que permite uma melhor gestão e planejamento das despesas, além de estimular a concorrência no mercado e favorecer a ampliação do acesso de fornecedores à administração pública.

De acordo com o Decreto n.º 11.462 de 31 de março de 2023, o registro de preços será realizado no sistema SRP digital, ferramenta informatizada, integrante do Sistema de Compras do Governo Federal - Compras.gov.br, disponibilizada pela Secretaria de Gestão e Inovação do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos.

Art. 3º O SRP poderá ser adotado quando a Administração julgar pertinente, em especial:

I - quando, pelas características do objeto, houver necessidade de contratações permanentes ou frequentes;

II - quando for conveniente a aquisição de bens com previsão de entregas parceladas ou contratação de serviços remunerados por unidade de medida, como quantidade de horas de serviço, postos de trabalho ou em regime de tarefa;

III - quando for conveniente para atendimento a mais de um órgão ou a mais de uma entidade, inclusive nas compras centralizadas;

IV - quando for atender a execução descentralizada de programa ou projeto federal, por meio de compra nacional ou da adesão de que trata o § 2º do art. 32; ou

V - quando, pela natureza do objeto, não for possível definir previamente o quantitativo a ser demandado pela Administração.

DO ÓRGÃO GERENCIADOR E ÓRGÃOS PARTICIPANTES

O órgão gerenciador será o Ministério das Cidades.

DESCRÍÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

A solução pretendida consiste na contratação de serviços de operação de infraestrutura, segurança da informação e atendimento à usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, utilizando modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços, de acordo com o que preceitua a Portaria SGD/ME Nº 1.070 de junho de 2023. Os serviços estão contemplados no Catálogo de Serviços Anexo II (SEI nº 4884874), o qual poderá ser adaptado conforme necessidade e em comum acordo entre a Contratante e a Contratada.

Com base na supracitada Portaria, os serviços a serem contratados pelo Ministério das Cidades (MCID) são:

- Gerenciamento de Serviços de TIC;
- Sustentação de Aplicações;

- Armazenamento e Backup;
- Sustentação de Banco de Dados;
- Administração de Dados;
- Conectividade e Comunicação;
- Segurança de TIC;
- Monitoramento de Serviços de TIC; e
- Suporte Técnico de Microinformática.

As especificações de cada serviço de TIC com relação a métricas, especialização das equipes e forma de mensuração das atividades realizadas, os serviços técnicos foram divididos, conforme tabela abaixo:

LOTE	ITEM	SERVIÇO	CATSER	DESCRIPÇÃO	MÉTRICA OU UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
	1	Suporte ao usuário	26980	Central de serviços de TIC	Mensal	24
	2	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações		Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	Mensal	24
	3	Armazenamento e Backup			Mensal	24
	4	Sustentação de Banco de Dados			Mensal	24
1	5	Administração de Dados	27014		Mensal	24
	6	Conectividade e Comunicação			Mensal	24
	7	Gerenciamento de Serviços de TIC			Mensal	24
	8	Segurança de TIC			Mensal	24
	9	Monitoramento de Serviços de TIC			Mensal	24

Para a prestação de serviços, a empresa CONTRATADA deverá fornecer solução tecnológica certificada em conformidade com a biblioteca ITIL (Information Technology Infrastructure Library) em sua versão 3 ou superior, sem custo adicionais., que consiste em um conjunto de boas práticas para serem aplicadas na infraestrutura, operação e gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação (ITSM).

Nesse sentido, a utilização especificamente de uma ferramenta de ITSM é obrigatória. Essa ferramenta não deve ser considerada como um custo adicional, pois o objetivo é promover a melhoria na execução dos serviços através do uso de tecnologias adequadas. Ademais, conforme disposto na Portaria SGD nº 1.070/2023, foi utilizado uma estimativa máxima da contratação, para que as licitantes possam adequar suas propostas juntamente com o uso de aplicações inteligentes, possibilitando a redução da equipe e otimização dos processos.

Portanto a solução ITSM, fornecida pela contratada deverá contemplar as seguintes práticas:

- 1 - Gerenciamento de Configuração do Serviço | CON – Configuration Management
- 2 - Habilitação de Mudanças |CHG – Change Management
- 3 - Gerenciamento do Conhecimento | KM – Knowledge Management
- 4 - Gerenciamento do Catálogo de Serviços (inclui "Portal de Serviços e Autoatendimento") | SCA – Service Catalog Management
- 5 - Gerenciamento de Requisição de Serviços (inclui "Atendimento por Chatbot e Chat Online" RM – Request Management
- 6 - Gerenciamento de Incidentes | IM – Incident Management
- 7 - Gerenciamento de Ativos de TI | AM - IT Asset Management
- 8 - Gerenciamento de Problemas | PM – Problem Management

Para a prestação dos serviços, a solução tecnológica a ser implantada deverá ser orientada a modelagem de processos e fluxos inteligentes de trabalho (workflow) e possuir, nativamente, editor/modelador de fluxos, processos e regras de negócio.

A funcionalidade de chatbot deverá imprimir agilidade ao abrir solicitações, permitindo atendimentos de caráter informacional – modelo baseado em FAQ (perguntas frequentes) e transacionais (modelo específico), contemplando a integração com a ferramenta de ITSM. Com o serviço de informações, chatbot é possível obter informações, sanar dúvidas, realizar consultas referentes a um assunto específico, solicitar orientações sobre um determinado serviço, assim como, abrir chamados por meio do chatbot integrado à solução ITSM.

Ainda no que refer-se a solução de gerenciamento de TIC (ITSM), que será adquirida por subscrição on-premises para usuários concorrentes, onde a mesma deverá atender as especificações mensuradas na Portaria SGD/MGI nº 1.070, tais como:

"implementar as diretrizes constantes dos processos formalizados de mudanças, incidentes e configuração;
implementar o fluxo de classificação de chamados, conforme processos formalizados;
implementar controles temporais por categoria de chamado;
possibilitar a extração de dados analíticos e consolidados com vistas a permitir a verificação de níveis mínimos de serviço;
assegurar a integridade, autenticidade e disponibilidade dos dados processados e armazenados; e
possibilitar a aferição de satisfação do atendimento pelo demandante do serviço.

A abertura das demandas deve ser realizada na ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC, com registro de timestamp dos estados de abertura, fechamento e reabertura com fins de mensurar o tempo de atendimento de cada chamado.

A ferramenta deverá permitir a aferição:

- a) *do tempo total de atendimento do chamado;*
- b) *do tempo que o chamado permaneceu em cada estado;*
- c) *se determinado chamado foi ou não reaberto;*

- d) da quantidade total de chamados atendidos em determinado período;
- e) da quantidade total de chamados atendidos dentro do prazo esperado, durante determinado período; e
- f) da quantidade total de chamados reabertos, em determinado período.”

A funcionalidade da solução de gerenciamento de TIC deverá proporcionar a hiperautomação nas operações, possibilitando a automação das rotinas de TI e das áreas negociais, realizar a predição de alertas e métricas, monitorar de forma autônoma em tempo real e ininterruptamente o ambiente, possibilitar uma visão 360° da infraestrutura de TIC, identificar falhas, erros e alertas em aplicações, em banco de dados, na segurança de rede, no armazenamento e virtualização, possibilitar gestão de ponta a ponta de aplicações da infraestrutura de TIC, detecção de anomalias com base padrões aprendidos pelo processo de machine learning e identificar problemas de maneira proativa, permitindo uma análise rápida de causa raiz para reduzir o impacto para o negócio. E em conformidade com a Portaria SGD/MGI nº 1.070, que define a automação como um painel de controle/orquestração, in verbis:

“8.5. A utilização de automação robótica de processos (RPA) consiste em um painel de controle/orquestração que pode ser usado para gerenciar os scripts automáticos, também chamados de “robôs”. Em geral, ao se especificar uma ferramenta de RPA, deve-se prever os principais recursos:

- a) *funcionalidades de low code para construção de scripts de automação;*
- b) *integração com aplicativos corporativos; e*
- c) *orquestração e administração, incluindo configuração, monitoramento e segurança.”*

A cada dia o volume de dados está aumentando de forma exponencial, e as fontes de onde estes dados são gerados cada vez mais diversificadas. Para resolver esse cenário a solução tem sido buscar a automação do monitoramento e gestão dos serviços utilizando recursos capazes de simplificar a gestão dos ativos digitais.

A aplicação da funcionalidade ao gerenciamento e monitoramento do sistema de tecnologia permite identificar e como reagir aos problemas de TIC de forma mais rápida, com análise totalmente preditiva e automatizada. Com isso, elas garantem maior agilidade e assertividade para manter os sistemas em funcionamento evitando a interrupção das atividades em período que prejudicam o dia a dia da operação.

A funcionalidade deverá oferecer uma forma de automação orquestrada, de ponta a ponta, atuando de modo inteligente e orientada a dados, métricas e eventos, com uma combinação eficaz de operação de infraestrutura, aplicações e serviços de negócios para realizar a automação por aprendizado de máquinas. Tal forma de atuação é denominada de Hiperautomação.

A hiperautomação de processos de TI envolve a implementação de tecnologias avançadas para automatizar e otimizar as operações de TI em toda a organização. É essencial integrar sistemas de TI heterogêneos para permitir a comunicação e a troca de dados entre diferentes plataformas e aplicativos. A IA incluindo machine learning e processamento de linguagem natural, deverá ser aplicada para automatizar tarefas mais complexas e cognitivas, como análise de dados, tomada de decisões e resolução de problemas.

Com a implantação da solução de gerenciamento de automação de fluxo de trabalho permitem projetar, executar e monitorar fluxos de trabalho automatizados, garantindo a execução eficiente e o gerenciamento de exceções. Juntamente com ferramentas de orquestração de processos ajudam a coordenar e controlar a execução de processos de TI em grande escala, garantindo integração e sincronização entre sistemas e recursos.

O objetivo de Hiperautomação no MCID é conseguir automatizar no mínimo 30% do catálogo de serviço, no primeiro ano de contrato conforme detalhamento no Estudo Técnico Preliminar sob pena de aplicação de multa e glosa.

Consequentemente a Hiperautomação permitirá a MCID a utilização de um framework de governança robusto e processos eficazes de gestão de mudanças que são necessários para garantir a conformidade, o controle e a aceitação adequada das mudanças introduzidas pela automação de processos de TI.

As especificações da ferramenta ITSM estão no Anexo III (ANEXO 4935294).

FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

Com a promulgação da Lei nº 14.600/2023, que deu origem ao Ministério das Cidades (MCID), mediante o desmembramento do Ministério do Desenvolvimento Regional (MDR), houve a necessidade de transferir competências e incumbências previamente atribuídas ao órgão extinto/transformado.

No âmbito governamental, a Tecnologia da Informação desempenha um papel fundamental na execução de políticas, no atendimento às demandas da população e na eficácia das operações. Especificamente para o Ministério das Cidades, que tem a missão de planejar, implementar e monitorar políticas e ações para o desenvolvimento urbano e a gestão das cidades no Brasil, o uso de soluções de TI sustenta a atividade-fim do Ministério.

Neste contexto, a crescente complexidade e importância das operações de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) têm destacado a necessidade crucial de investimentos contínuos na contratação de serviços especializados para a sustentação e melhoria constante da infraestrutura, bem como o atendimento eficaz aos usuários desse ambiente tecnológico.

No cenário contemporâneo, as organizações dependem cada vez mais de serviços de TIC para suas operações diárias, gestão estratégica e comunicação eficiente. Para garantir a estabilidade e a eficácia desses sistemas, é imperativo contar com uma infraestrutura robusta e atualizada, capaz de lidar com demandas crescentes e desafios tecnológicos em constante evolução, os serviços constituem atividades de alta relevância, por apoiar processos finalísticos e administrativos das instituições que integram a Administração, contribuindo assim para manter em funcionamento as operações e funções do órgão.

A fundamentação está embasada em recomendações e orientações dos órgãos de controle, visando aprimorar os processos de contratação nesse âmbito específico. O propósito é adotar as melhores práticas, garantindo que a contratação siga padrões estabelecidos e atenda aos requisitos normativos, promovendo, uma gestão transparente e eficiente no âmbito da Tecnologia da Informação no contexto do Poder Executivo Federal.

É crucial ressaltar que os serviços em questão desempenham um papel imprescindível na manutenção das atividades de diversas áreas finalísticas do Ministério. A ausência dos serviços especificados nessa contratação terá um impacto significativo em toda a infraestrutura de TIC, comprometendo a continuidade operacional e a eficácia das operações nas diferentes áreas do Ministério.

A Administração Pública Federal (APF) recorre à contratação de serviços técnicos especializados em TIC como meio para assegurar a sustentação e a oferta contínua de serviços aos seus usuários e ao público em geral. Dessa forma, os contratos de terceirização tornam-se indispensáveis para que os órgãos da Administração Pública alcancem os serviços com a qualidade necessária, uma vez que, frequentemente, demandam um nível de especialização em áreas específicas de conhecimento que não está disponível em seu quadro de servidores.

A implementação de um modelo de suporte técnico centralizado em uma central de serviços é uma prática recomendada pelas diretrizes de gestão de serviços de TIC, conforme preconizado pelo ITIL em sua versão 3 ou superior. Esse modelo propicia a resolução ágil e padronizada de dúvidas e solicitações de todos os usuários, resultando em uma melhoria significativa na qualidade do atendimento.

O atendimento das solicitações de serviço segue uma estrutura de três níveis, conforme estabelecido no ITIL em sua versão 3. O primeiro nível consiste no atendimento pela Central de Chamados. Caso a questão não seja resolvida, há a possibilidade de escalonamento para o segundo nível de atendimento ao usuário. Em situações mais complexas, que afetem múltiplos usuários ou demandem intervenção especializada, o chamado pode ser encaminhado para o terceiro nível de atendimento. Este último é responsável pela prestação de serviços de sustentação, gestão, instalação, configuração, atualização, manutenção e melhoria contínua da infraestrutura de TIC.

A adoção do modelo ITIL em uma organização proporciona a redução de custos operacionais, ao desencorajar a necessidade de uma equipe extensa. Em vez disso, enfatiza a formação de uma equipe reduzida, porém altamente capacitada, caracterizada por alta produtividade e custos otimizados. Além disso, o modelo visa contornar situações de paralisação dos serviços de TI causadas por incidentes, promovendo a continuidade operacional e a eficiência nas operações.

O modelo estabelecido pelo MCID viabilizará a manutenção da sua trajetória de modernização tanto tecnológica quanto funcional. Isso permitirá o avanço e o aprimoramento na qualidade do atendimento às demandas dos usuários finais, especialmente no que diz respeito ao suporte técnico e à utilização eficiente dos recursos computacionais e serviços oferecidos pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação do MCID. Essa abordagem contribuirá para garantir um ambiente tecnológico eficaz, promovendo o crescimento contínuo e a satisfação dos usuários ao longo do tempo.

É relevante ressaltar que a atual contratação trará consigo uma série de benefícios substanciais para o MCID. Um desses benefícios consiste na valorização dos serviços e produtos desenvolvidos, incluindo a transferência de tecnologia para o órgão por meio do aprimoramento dos processos de atendimento. Adicionalmente, destaca-se a construção da base de conhecimento, abrangendo incidentes, problemas e causas raiz.

É notável que, por meio dessa contratação, o MCID busca avançar na modernização dos serviços de suporte técnico, tanto remoto quanto presencial. Essa iniciativa visa otimizar a utilização do sistema de gestão dos serviços de suporte técnico, proporcionando maior controle, acompanhamento e gestão efetiva dos serviços. Dessa forma, a proposta atende às diretrizes estabelecidas pelo Governo Federal, consolidando-se como um passo importante na busca pela excelência e eficiência na prestação de serviços pelo MCID.

Considerando a significativa quantidade de atendimentos realizados mensalmente, é essencial assegurar o pleno funcionamento dos recursos e serviços no ambiente de TIC. O objetivo primordial é aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos aos usuários, proporcionando suporte oportuno em seus processos de trabalho e atividades finalísticas. Isso visa garantir uma resposta rápida às demandas apresentadas.

A contratação de serviços de TIC proporciona uma abordagem especializada, permitindo que as organizações foquem em suas atividades principais, enquanto especialistas dedicados cuidam da manutenção, monitoramento e aprimoramento da infraestrutura tecnológica. Além disso, a melhoria contínua desses serviços contribui para a adaptação às mudanças no ambiente de negócios e na tecnologia, garantindo que as organizações permaneçam ágeis e competitivas.

Dentro desse contexto, torna-se imperativo que o MCID assuma a responsabilidade de conduzir sua própria contratação de serviços relacionados à operação de infraestrutura, melhoria contínua e atendimento aos usuários de TIC. Essa iniciativa visa atender de maneira eficaz a uma variedade de usuários distribuídos em diferentes localidades.

O processo de contratação será estruturado de forma a contemplar uma avaliação contínua da qualidade do serviço oferecido, seguindo os parâmetros estabelecidos nos Níveis Mínimos de Serviço (NMS). O objetivo central dessa abordagem é alcançar a satisfação dos usuários, garantindo que suas necessidades sejam atendidas de maneira eficiente e alinhada com os padrões de qualidade previamente definidos. Essa autogestão da contratação reflete o compromisso do MCID em assegurar a excelência operacional e a prestação de serviços de TIC que atendam às expectativas e demandas variadas de sua base de usuários dispersa.

A contratação em questão deve estar em conformidade com a Instrução Normativa SGD/ME nº 94, datada de 23 de dezembro de 2022. Essa normativa trata do processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos e entidades que compõem o Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal.

Adicionalmente, é necessário observar a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023. Esta portaria estabelece o modelo de contratação específico para serviços relacionados à operação de infraestrutura e atendimento a usuários.

O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2024, conforme detalhamento a seguir:

ID PCA no PNCP: 05465986000199-0-000001/2024

Data de publicação no PNCP: 07/08/2023

Id do item no PCA: 29

Classe/Grupo: 165 - SERVICOS PARA A INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), NAO CLASSIFICADOS EM OUTROS TÓPICOS

Identificador da Futura Contratação: 560010-2/2024

O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital disponível no link (<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/EGD2020/eficiente>), e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI MIDR 2023/2026 (SEI nº 4781512), aprovado pelo Comitê de Governança Digital do Ministério das Cidades, em concordância com a Nota nº 00231/2023/CONJUR-MCID, e a consulta à Secretaria de Governo Digital do MGI.

Objetivos da Estratégia de Governo Digital:

ID	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
Objetivo 1	Oferta de serviços públicos digitais
Objetivo 2	Avaliação de satisfação nos serviços digitais
Objetivo 11	Garantia da segurança das plataformas de governo digital e de missão crítica
Objetivo 16	Otimização das infraestruturas de tecnologia da informação
Objetivo 18	Equipes de governo com competências digitais



Alinhamento ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI MIDR 2023/2026:

ALINHAMENTO AO PDTIC 2023-2026	
Id	Ação
NC12	Implantar mecanismos para o aprimoramento da governança de TIC.
NC16	Disponibilizar mão de obra com conhecimentos técnicos para o atendimento de serviços especializados, pela CGTI.
NC19	Prover atendimento centralizado ao usuário de TIC.
A71	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços em nuvem contemplando serviços de provisionamento, projeto, manutenção, migração de soluções de Storage, Backup e Servidores.
A96	Contratação de Central de Serviços TIC, níveis 1, 2 e 3.

Por tratar de oferta de serviços públicos digitais, o objeto da contratação será integrado à Plataforma Gov.br, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e suas atualizações, de acordo com as especificações deste Termo de Referência.

Parcelamento da Solução de TIC

Considerando as necessidades de suporte técnico para a infraestrutura de TIC do Ministério das Cidades (MCID), a contratação se dará em grupamento em lote, por menor preço global, tendo em vista os riscos advindos da pulverização da responsabilidade de gestão dos serviços de suporte à infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação da instituição, onde diversos sistemas atuam de forma interdependente e necessitam de gerenciamento integrado. Ademais, a contratação agrupada possibilita economicidade fundamentada na economia de escala.

Uma vez que os serviços técnicos especializados em TIC formam um conjunto indissociável, composto pela interligação dos serviços, sistemas, subsistemas e equipamentos, que funcionam harmonicamente, razão porque qualquer inconformidade ou eventual parada poderá fragilizar o seu funcionamento como um todo e, por conseguinte, comprometer a disponibilidade, segurança e a operacionalidade do ambiente computacional do MCID.

Resultados e benefícios a serem alcançados

Especificamente, os benefícios a serem alcançados por meio da contratação em tela podem ser sintetizados nos seguintes pontos:

- **Sustentação Efetiva da Infraestrutura:** Garantir a estabilidade e continuidade operacional da infraestrutura de TIC, assegurando que os sistemas essenciais funcionem de maneira consistente e confiável.
- **Melhoria Contínua da Infraestrutura Tecnológica:** Implementar aprimoramentos constantes na infraestrutura, utilizando as melhores práticas e tecnologias atualizadas, visando otimizar o desempenho, a segurança e a eficiência dos sistemas.
- **Atendimento Ágil e Eficiente aos Usuários de TIC:** Proporcionar um suporte técnico rápido e eficaz aos usuários, resolvendo dúvidas, problemas e solicitações de maneira tempestiva, contribuindo para a satisfação e produtividade dos colaboradores.
- **Implementação de Projetos Estratégicos:** Facilitar a concepção e execução de projetos estratégicos de TIC, permitindo a inovação e a adoção de soluções tecnológicas que impulsionem os objetivos organizacionais.
- **Otimização de Recursos:** Gerenciar de maneira eficaz os recursos de TIC, promovendo a alocação eficiente de pessoal, tecnologia e orçamento para maximizar os benefícios obtidos com a contratação.

- **Conformidade com Normativas e Boas Práticas:** Assegurar que as operações de TIC estejam em conformidade com normas regulatórias, padrões do setor e boas práticas, reduzindo riscos e promovendo a transparência nas operações.
- **Desenvolvimento da Base de Conhecimento:** Criar e fortalecer uma base de conhecimento abrangente sobre incidentes, problemas e soluções, facilitando a gestão eficiente e a prevenção de recorrências.
- **Eficiência Operacional:** Aumentar a eficiência global das operações de TIC, garantindo que os recursos sejam utilizados de maneira otimizada para atender às demandas crescentes e às mudanças no ambiente tecnológico.

REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio:

A evolução do uso de ferramentas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Ministério das Cidades (MCID) vem resultando em mudanças no perfil de tráfego das aplicações, com o aumento do uso de recursos da rede de comunicação e dados e a exigência de maior disponibilidade de soluções de conectividade, intercomunicação, segurança da informação, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de backup, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional que, por sua vez, geram a necessidade de aperfeiçoamento dos serviços de gerenciamento, sustentação e operação da infraestrutura de TIC institucional.

Dessa forma, essas mudanças ocasionadas pelas constantes inovações tecnológicas requerem como estratégia de operação a constituição de uma equipe técnica altamente especializada na manutenção e no aprimoramento da infraestrutura de TIC organizacional, a qual representa vantagens para o usuário, já que possibilita maior agilidade e qualidade nos serviços prestados, para a equipe de TIC, uma vez que proporciona maior eficiência tendo em vista que dispõe de técnicos especialistas dedicados a resolução de problemas e a evolução do ambiente de TIC e, sobretudo, para o Ministério com garantia de disponibilidade, segurança e celeridade nos processos de tomada de decisão e no cumprimento das competências legais, com alto desempenho e eficácia, em que a falta ou a indisponibilidade de tais recursos prejudica a continuidade operacional das atividades setoriais e gera atrasos na entrega dos projetos e/ou processos de negócios, além de possíveis indisponibilidades dos serviços oferecidos pela TIC do MCID e disponibilizados para a sociedade.

Assim, ressalta-se que a operação de infraestrutura de TIC é um serviço fundamental para a garantia da disponibilidade, da integridade, da resiliência e da segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseado em TIC, enquanto o atendimento a usuários de TIC compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos de TIC relacionados às atividades dos usuários.

Em função disso, os serviços de suporte, operação e sustentação de uma infraestrutura de TIC configuram-se em atividades de alta relevância, por apoiarem processos finalísticos e administrativos das instituições que integram a Administração, contribuindo assim para manter em funcionamento as operações e as funções dos diversos órgãos, dado que o uso dos recursos tecnológicos torna-se uma ferramenta importante para a otimização das atividades administrativas e negociais, de modo a possibilitar a programação e/ou o planejamento de medidas que tornam os procedimentos e os processos de trabalho cada vez mais rápidos, seguros, integrados, eficientes e, principalmente, acessíveis aos usuários internos e externos.

Em 1º de junho de 2023, a Secretaria de Governo Digital - SGD do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos - MGI, por meio da Portaria nº 1.070, 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.

Tal Portaria define que a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC deverá ser realizada mediante o modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), previamente estabelecidos e mensurados a partir da estimativa de categorias de serviço e seus respectivos perfis de trabalho, por meio de Mapa de Pesquisa Salarial de referência e utilização de Fator-K único, no qual o modelo proposto não se configura como de dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem-hora e tampouco por postos de trabalho.

Assim, o modelo é composto de ações de compreensão do ambiente de TIC por parte do órgão ou entidade, do levantamento de dados históricos para fundamentar a estimativa dos perfis profissionais e seus quantitativos necessários para a prestação do serviço, estabelecendo um modelo de pagamento fixo mensal vinculado ao atendimento a Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e, com esta estrutura, busca-se vincular a execução dos serviços a critérios objetivos de qualidade e resultados, assim como prover maior previsibilidade do cronograma físico e financeiro da execução contratual e maior transparência dos custos associados para o órgão contratante.

Diante disso, verifica-se que o escopo desse modelo abrange a prestação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, que compreendem a implantação, a manutenção, as melhorias e a execução

contínua de serviços, relacionados à monitoração e à sustentação de infraestrutura de TIC e ao suporte técnico de microinformática aos usuários do órgão. No sentido de clarificar o entendimento, a operação de infraestrutura de TIC refere-se ao conjunto de tarefas e atividades destinadas à sustentação da infraestrutura de TIC, que inclui o gerenciamento, o monitoramento, a manutenção e o aprimoramento contínuo de seus componentes, enquanto 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.

Os serviços descritos no referido modelo abrangem a operação de infraestrutura, fundamentais para garantir a disponibilidade, a integridade, a resiliência e a segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseados em TIC do órgão, bem como o atendimento a usuários de TIC. Logo, entende-se por operação de infraestrutura de TIC a prestação de serviços técnicos que estão relacionados à segurança da informação, à intercomunicação e à rede de comunicação de voz e dados, ao banco de dados, aos servidores de rede, aos sistemas operacionais, aos sistemas de backup, aos recursos de armazenamento de dados, ao monitoramento e ao gerenciamento operacional, já o atendimento a usuários de TIC engloba a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática e de sustentação dos ativos e dos softwares.

Diante disso, os serviços descritos nesse modelo são passíveis de execução indireta, nos termos da legislação vigente, e constituem em atividades de alta relevância por apoiar processos finalísticos e administrativos das instituições que integram a Administração, contribuindo assim para manter em funcionamento as operações e as funções dos diversos órgãos, e são considerados comuns, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, sendo prestados preferencialmente por empresas fornecedoras de serviços técnicos em TIC.

Ressalta-se que o modelo se refere à contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, sem dedicação exclusiva de mão de obra, orientado ao atendimento de níveis de serviços previamente estabelecidos, com base nas práticas de gerenciamento de serviços descritas na série ABNT NBR ISO 20.000:2020, bem como em práticas ágeis de DevSecOps, não se configurando contratação por homem-hora e nem por postos de trabalho.

Os serviços a serem contratados pelo MCID e abrangidos pelo citado modelo de referência são:

Gerenciamento de Serviços de TIC;

Sustentação de Aplicações;

Armazenamento e Backup;

Sustentação de Banco de Dados;

Administração de Dados;

Conectividade e Comunicação;

Segurança de TIC;

Monitoramento de Serviços de TIC; e

Suporte Técnico de Microinformática.

Nesse contexto, a presente contratação é composta por itens de serviço, no qual adotará o modelo ou a estrutura explicitada a seguir para a execução das atividades correspondentes aos serviços a serem contratados.

a) **Central de Serviços de TIC** - Refere-se a um ponto único de atendimento, cujo objetivo é permitir o maior controle e proporcionar um atendimento mais adequado. Compreenderá o seguinte serviço:

a.1) **Atendimento a Usuários de TIC** - Refere-se à prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários do órgão. Compreenderá a seguinte categoria de serviço:

a.1.1) **Suprimento ao Usuário** - Refere-se à prestação de serviços de suporte aos usuários de TIC, na qual esta categoria é indicada para ambientes de TIC que possuem central de serviços ou service desk implantado. Essa categoria de serviço compreenderá os seguintes itens de serviço:

a.1.1.1) **Atendimento aos usuários** - Refere-se ao atendimento de 1º Nível, realizado remotamente, que é a modalidade de atendimento a demandas de complexidade baixa, podendo realizar outras atividades independente de sua complexidade por meio de scripts ou roteiros e suportadas pela Base de Conhecimento; e

a.1.1.2) **Suporte Técnico ao Usuário** - Refere-se aos atendimentos de 1º e 2º Níveis, realizados presencialmente, atuando também no suporte técnico ao usuário, que é a modalidade de atendimento a demandas de baixa e média complexidade, podendo realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade por meio de ou roteiros e suportadas scripts pela Base de Conhecimento.

a.1.2) A Categoria de Serviços denominada Suporte ao usuário será composta das seguintes Áreas Especializadas:

a.1.2.1) **Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)** - Compreende a execução das atividades de atendimento de 1º nível, as quais atende, registra, qualifica, prioriza, resolve ou encaminha os chamados que são gerados em grande maioria via telefone pela Central 0800 da empresa contratada; e

a.1.2.2) **Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)** - Compreende a execução das atividades de atendimento a todos os chamados encaminhados pelo Nível 1, em grande maioria de forma presencial.

b) **Operação de Infraestrutura de TIC** - Refere-se à prestação de serviços técnicos que estão relacionados a segurança da informação, a intercomunicação e a rede de comunicação de voz e dados, a banco de dados, a servidores de rede, a sistemas operacionais, a sistemas de backup, a recursos de armazenamento de dados, a monitoramento e a gerenciamento operacional, ou seja, abrange os serviços continuados para o monitoramento e a sustentação do ambiente computacional, que podem ser subdivididos nas seguintes categorias:

b.1) **Gerenciamento de Serviços de TIC** - Abrange todos os serviços relativos a Gerenciamento de Serviços de TIC, com as seguintes áreas especializadas. Esta categoria de serviço será composta pelas seguintes Áreas Especializadas:

b.1.1) **Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC** - Compreende todas as atividades referentes à manutenção dos sistemas ITSM e à configuração das demais ferramentas de gestão e ainda na gestão e melhoria destas plataformas;

b.1.2) **Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC** - Compreende todas as atividades referentes à supervisão, à coordenação e ao gerenciamento das equipes da Central de Serviços de TIC, em Níveis 1 e 2, ou seja, N1 e N2;

b.1.3) **Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC** - Compreende todas as atividades referentes à coordenação e ao gerenciamento da atuação dos profissionais alocados na execução dos serviços de infraestrutura de TIC, bem como no aprimoramento e planejamento das operações e atuará no apoio a tomada de decisão do Órgão relacionadas a soluções de infraestrutura de TIC; e

b.1.4) **Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação** - Compreende todas as atividades referentes à coordenação e ao gerenciamento das ações dos profissionais de segurança da informação e atuará nas ações de aprimoramento da segurança preventiva e reativa e ainda apoia a tomada de decisão do Órgão em relação às soluções de segurança da informação.

b.2) **Sustentação de Infraestrutura para Aplicações** - Abrange todos os serviços relativos a Sustentação de Infraestrutura para Aplicações. Esta categoria de serviço será composta pelas seguintes Áreas Especializadas:

b.2.1) **Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e DevOps** - Compreende as atividades relacionadas às demandas de virtualizadores, sistemas operacionais de servidores e ao ferramental da esteira DevOps, e ainda atua como especialista da plataforma Linux; e

b.2.2) **Serviços Técnicos de Infraestrutura de TIC** - Compreende todas as atividades referentes às demandas encaminhadas pelo nível 2 da Central de Serviços de TIC e por serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado relacionados à categoria, e ainda atuar como especialista da plataforma Microsoft.

b.3) **Armazenamento e Backup** - Abrange todos os serviços relativos a Armazenamento e Backup. Esta categoria de serviço será composta pela seguinte Área Especializada:

b.3.1) **Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup** - Compreende todas as atividades relacionadas às demandas encaminhadas pelo Nível 2 da Central de Serviços de TIC e por serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado, referentes a armazenamento de dados e backup.

b.4) **Sustentação de Banco de Dados** - Abrange todos os serviços relativos a Sustentação de Banco de Dados - de Banco de Dados. Esta categoria de serviço será composta pela seguinte Área Especializada:

b.4.1) **Serviços Técnicos de Sustentação de Banco de Dados** - Compreende todas as atividades relativas ao gerenciamento dos bancos de dados utilizados pelos sistemas de informação do MCID.

b.5) **Administração de Dados** - Abrange todos os serviços relativos a Administração de Dados. Esta categoria de serviço será composta pela seguinte Área Especializada:

b.5.1) **Serviços Técnicos de Administração de Dados** - Compreende todas as atividades referentes às análises de dados, propondo padrões e assegurando a normalização e o melhor uso dos recursos para o armazenamento e a utilização de dados corporativos.

b.6) **Conectividade e Comunicação** - Abrange todos os serviços relativos a Conectividade e Comunicação. Esta categoria de serviço será composta pelas seguintes Áreas Especializadas:

b.6.1) **Serviços Técnicos de Conectividade** - Compreende todas as atividades referentes à garantia da operação, do desempenho e da qualidade dos serviços de rede e comunicação de dados e no funcionamento adequados dos ativos de redes do MCID.

b.6.2) **Serviços Técnicos de Telecomunicações** - Compreende todas as atividades referentes à garantia do funcionamento de recursos de telecomunicações de dados, áudio e vídeo, além de ser o responsável pelo desempenho das redes de telecomunicações e pelo correto funcionamento do voip.

b.7) **Segurança de TIC** - Abrange todos os serviços relativos a Segurança de TIC. Esta categoria de serviço será composta pela seguinte Área Especializada:

b.7.1) **Suporte Técnico a Segurança de TIC** - Compreende todas as atividades referentes à Segurança da Informação do MCID.

b.8) **Monitoramento de Serviços de TIC** - Abrange todos os serviços relativas a Monitoramento de Serviços de TIC. Esta categoria de serviço será composta pelas seguintes Áreas Especializadas:

b.8.1) **Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional de Rede 24x7x365 (NOC)** - Compreende todas as atividades referentes ao Centro de Operações de Rede (NOC), que são os responsáveis por monitorar, identificar, investigar, priorizar, escalar e solucionar qualquer problema que afete a performance ou a disponibilidade da rede, ou seja, devem atuar de forma preventiva e proativa com objetivo de manter o ambiente de TIC o mais estável possível; e

b.8.2) **Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação 24x7x365 (SOC)** - Compreende todas as atividades referentes ao Centro de Operações de Segurança da Informação (SOC), são os responsáveis por monitorar os recursos e as soluções de segurança da informação do Órgão, realizar ações para prevenir, detectar, gerir e responder aos incidentes, avaliar vulnerabilidades e riscos do ambiente, dentre outras. Assim, atuam para manter o ambiente de TIC o mais seguro possível.

Com base na Portaria SGD/MGI nº 1.070 - ANEXO C - CATEGORIAS DE SERVIÇOS as principais atividades dos serviços descritos acima são:

I) Suporte ao Usuário - Indicada para ambientes de TIC que possuem Central de Serviços ou Service Desk implantado, cujas principais atividades são:

- Administrar e manter o conjunto de **softwares** e **hardwares** que compõe o ambiente de dispositivos de usuários do contratante;
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de dispositivos de usuários do contratante;
- Manter o registro de requisições de serviços solicitados e de reclamações efetuadas pelos usuários;
- Realizar a instalação, configuração e atualização de **softwares** homologados pelo contratante;
- Realizar a instalação, configuração e atualização de **hardwares** homologados pelo contratante;
- Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- Acompanhar fornecedores caso necessário;
- Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente;
- Identificar, mapear e atualizar o inventário de ativos de TIC.

II) Gerenciamento de Serviços de TIC - Indicada para ambientes de TIC que possuem tanto abordagem tradicional quanto baseada em DevOps ou DevSecOps, que comprehende as seguintes atividades principais:

- Implantar e manter os processos de Gerenciamento de Serviços de TIC definidos pelo contratante, baseado nas melhores práticas, utilizando ferramenta(s) especializada(s);
- Operar, manter, atualizar e criar fluxos de processos na ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC;
- Adaptar os fluxos básicos de incidentes, requisição, mudanças, problemas e configuração, com o desenho de formulários e criação de regras e validações;
- Criar e adaptar outros fluxos de trabalho, ancorados nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TI, o que inclui desenho de formulários e criação de regras e validações;
- Discutir os requisitos dos fluxos de trabalho, para propor a sua adequação às boas práticas de Gerenciamento de Serviços de TI - GSTI;
- Identificar melhorias nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TIC sob a ótica das melhores práticas de GSTI preconizadas pelo ITIL;
- Utilizar os indicadores chave de desempenho para apoiar a atividade de evolução dos processos;
- Difundir o conhecimento de melhores práticas para as equipes de TIC;
- Realizar as integrações das ferramentas necessárias para o correto funcionamento dos processos;
- Resolver falhas relativas aos fluxos e à ferramenta de suporte ao gerenciamento de serviços de TIC;
- Elaborar, manter e atualizar os relatórios de acompanhamento dos processos e indicadores de níveis de serviço;
- Elaborar relatórios gerenciais e técnicos quando solicitados;
- Realizar a interface de comunicação entre as demais categorias de serviços e o contratante.

III) Sustentação de Infraestrutura para Aplicações - Indicada para ambientes de TIC que possuem tanto abordagem tradicional quanto baseada em DevOps ou DevSecOps, que compreende as seguintes atividades principais:

- Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, **softwares** e **hardwares** que compõe a camada de sustentação de serviços e aplicações do contratante;
- Operar, administrar e manter os servidores físicos e virtuais do contratante;
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados à camada de sustentação de serviços e aplicações do contratante;
- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de sustentação de serviços e aplicações do contratante;
- Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- Acompanhar fornecedores caso necessário;
- Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

IV) Armazenamento e Backup - Indicada para ambientes de TIC que possuem tanto abordagem tradicional quanto baseada em DevOps ou DevSecOps, que compreende as seguintes atividades principais:

- Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, **softwares** e **hardwares** que compõe o ambiente de **backup** e armazenamento do contratante;
- Executar, manter, atualizar, implantar e apoiar na criação das políticas de **backup** do contratante;
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de **backup** e armazenamento do contratante;
- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de **backup** e armazenamento do contratante;
- Realizar testes de restore com definição de frequência, a critério do contratante;

- Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- Acompanhar fornecedores caso necessário;
- Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

V) Sustentação de Banco de Dados - Indicada para ambientes de TIC que possuem tanto abordagem tradicional quanto baseada em DevOps ou DevSecOps, que compreende as seguintes atividades principais:

- Projetar, instalar, implantar, operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas, **softwares** e **hardwares** que compõem recursos e soluções relacionadas a bancos de dados do contratante;
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de banco de dados do contratante;
- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de banco de dados do contratante;
- Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- Acompanhar fornecedores caso necessário;
- Registrar chamados para fornecedores das soluções;
- Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

VI) Administração de Dados - Indicada para ambientes de TIC que possuem tanto abordagem tradicional quanto baseada em DevOps ou DevSecOps, que compreende as seguintes atividades principais:

- Apoiar na auditoria, análise, revisão de documentação relativas à modelagem de dados;
- Construção de **queries**;
- Apoiar na manutenção de repositório de metadados;
- Manter esquemas de banco de dados;
- Elaborar e manter modelo de dados;
- Apoio na elaboração e definição de política de segurança do banco de dados;
- Realizar apuração especial;
- Confecção e manutenção de documentação e de procedimentos técnicos;
- Validação de modelos de dados quanto às melhores práticas de modelagem;
- Desenvolvimento, execução, teste e documentação de rotinas de Extração, Transformação e Carga - ETL;
- Instalar, configurar, otimizar, parametrizar ferramenta ETL;
- Sugerir automatização das rotinas.

VII) Conectividade e Comunicação - Indicada para ambientes de TIC que possuem tanto abordagem tradicional quanto baseada em DevOps ou DevSecOps, que compreende as seguintes atividades principais:

- Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, **softwares** e **hardwares** que compõe o ambiente de conectividade e comunicação do contratante;
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de conectividade e comunicação do contratante;
- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de conectividade e comunicação do contratante;
- Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- Acompanhar fornecedores caso necessário;

- Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

VIII) Segurança de TIC - Indicada para ambientes de TIC que possuem tanto abordagem tradicional quanto baseada em DevOps ou DevSecOps, que compreende as seguintes atividades principais:

- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de segurança de TIC do contratante;
- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de segurança de TIC do contratante;
- Realizar testes de vulnerabilidades dos sistemas e serviços de TIC do contratante, identificando os riscos e sugerindo ações para o devido tratamento;
- Apoiar na elaboração e manutenção da política de segurança do contratante;
- Apoiar na elaboração e manutenção do plano de continuidade de negócio do contratante;
- Apoiar na elaboração e manutenção do plano de gerenciamento de risco do contratante;
- Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- Acompanhar fornecedores caso necessário;
- Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

VIX) Monitoramento de Serviços de TIC - Indicada para ambientes de TIC que possuem tanto abordagem tradicional quanto baseada em DevOps ou DevSecOps, que compreende as seguintes atividades principais:

- Realizar o monitoramento dos sistemas, aplicações, serviços e infraestrutura de TIC do contratante através de ferramenta (as) especializada (as);
- Executar o plano de comunicação realizando os acionamentos dos responsáveis pela resolução dos incidentes, bem como manter informadas as partes interessadas;
- Operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas e **softwares** que compõe a solução de monitoramento de TIC do contratante;
- Realizar configurações, alterações e otimizações na solução de monitoramento de TIC do contratante;
- Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- Acompanhar fornecedores caso necessário;
- Elaborar e manter atualizada a documentação de toda a solução.

No que tange à Segurança da Informação (SI), a CONTRATADA deverá seguir as orientações do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República (GSI/PR) aprovadas para implementação pela Segurança da Informação do Ministério das Cidades; implementar frameworks ou controles de SI definidos pela CGTI; apoiar a evolução dos mecanismos de SI; ainda, aceitar e viabilizar a execução de auditorias de SI visando a apurar falhas e/ou atestar a conformidade dos serviços prestados com os requisitos contratados;

Prover serviço de qualidade e melhoria da Infraestrutura de TI, que atuará na busca de causas raiz de problemas, na promoção da racionalização de recursos, na melhoria contínua dos serviços, das atividades, processos, relatórios visando a evolução da maturidade das práticas ITIL e dos processos de TI no Ministério.

Utilizará de conceitos e boas práticas de gestão tais como: formação e verificação da eficiência e eficácia das bases de conhecimento, emprego do ciclo PDCA (Planejar, Executar, Mensurar\Verificar, Agir) na condução das suas atividades, a projetização de ações evolutivas e inovadoras.

Implantar gráficos e dashboards contendo os dados referentes à verificação dos níveis mínimos de serviço e dos indicadores chave de desempenho, de acordo com o estabelecido neste documento.

Nesse contexto, o modelo de contratação de prestação dos serviços de TIC do MCID será estruturado em Categorias de Serviços, separadas por especialidades, na qual cada Categoria de Serviço é composta por Perfis de Trabalho que possuem suas atribuições e atividades de referência, a serem desempenhadas de acordo com a especialidade de cada Categoria.

A definição de Categorias de Serviços consiste em realizar o agrupamento dos serviços em categorias com características e perfis profissionais similares, considerados necessários à operação de infraestrutura e ao atendimento a usuários de TIC do órgão, com necessidade de execução de atividades remotas (no ambiente da empresa a ser contratada) e presenciais (nas instalações físicas do Contratante), cujo dimensionamento da quantidade de profissionais e os perfis especificados foram baseados na contratação atual e o acréscimo para atender os normativos legais e suprir futuras demandas.

Diante do exposto, faz-se necessária a Contratação ora proposta, a fim de prover o MCID de serviços técnicos especializados de TIC, essenciais para manter e aprimorar os recursos tecnológicos e os sistemas da informação, com a finalidade de mantê-los operacionais, estáveis e seguros na estrutura do MCID e para serem usados pelos processos negociais e estratégicos, que compreendem a maturidade e a disponibilidade do ambiente de infraestrutura de TIC, a independência tecnológica, a ampliação da governança de TIC, a segurança de dados e informações, a prevenção contra riscos de quebra de continuidade de serviços, a transferência de conhecimento no tempo adequado, o aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e os serviços fornecidos pela área de TIC, a gestão da sustentação, da administração, da operação e do suporte a rede e a atualização do modelo contratual, em conformidade com a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, a qual 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.

Requisitos de Capacitação

A CONTRATADA terá no máximo 60 (sessenta) dias, após a assinatura do contrato, para adequação de todas as certificações dos perfis profissionais requeridos. Após esse, o profissional sem as certificações da referida Área Especializada não estará mais apto a atuar na resolução dos chamados e a CONTRATADA receberá glosas contratuais por não preencher os critérios.

A 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.

Não há requisitos específicos de capacitação aos usuários, entretanto, a CONTRATADA promover a divulgação periódica (ou quando solicitado) de informações relativas a acesso, triagem, avaliação e consulta, por meio de publicações ou e-mails institucionais, que contenham orientações didáticas e de linguagem simples, tais como cartilhas, checklists e passo a passos.

Requisitos Legais

Lei nº 14.133 /2021	Lei de Licitações e Contratos Administrativos.
Lei 12.305/ 2010	Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos.
Lei nº 13.709 /18	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
Decreto-Lei 200/67	Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências.
Decreto nº 7.174/10	Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela Administração Pública Federal.
Decreto nº 11.462/2023	Regulamenta os art. 82 a art. 86 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, para dispor sobre o Sistema de Registro de Preços para a contratação de bens e serviços , inclusive obras e serviços de engenharia, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.
Resolução nº 717/2019	Aprova o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL .

Portaria SGD /MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023	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.
Portaria SEGES/ME nº 8.678/2021	Dispõe sobre a Governança das Contratações Públicas no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.
Instrução Normativa SGD/ME nº 94 /2022	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.
Instrução Normativa SEGES Nº 58	Dispõe sobre a elaboração dos Estudos Técnicos Preliminares - ETP , para a aquisição de bens e a contratação de serviços e obras, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e sobre o Sistema ETP digital.
Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021	Dispõe sobre o Procedimento Administrativo para a realização de Pesquisa de Preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.
Instrução Normativa SEGES/ME nº 81/2022	Dispõe sobre a elaboração do Termo de Referência - TR , para a aquisição de bens e a contratação de serviços, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e sobre o Sistema TR digital.

Requisitos de Manutenção

Considera-se como requisitos a manutenção contínua ao longo de todo o contrato:

O devido provimento, customização e configuração pela CONTRATADA do sistema de controle de chamados ITSM - IT Service Management (GSTI - Sistema de Gerenciamento de Serviços de) em produção, ou que venha a ser, no ambiente do requisitante. Tais atividades serão solicitadas mediante simples abertura de chamados (por demanda) ou por meio de planos de melhoria ou evolução contínuas gerenciados pelos, considerando os requisitos e especificações definidos.

Das capacidades técnicas e da experiência dos profissionais necessárias ao bom desempenho destas atividades; e

Das evoluções das versões de todos os softwares do ambiente computacional nos prazos definidos pelos processos internos do CONTRATANTE, encaminhadas as questões referentes a licenciamento, quando for o caso, ao CONTRATANTE para tratamento.

Em caso de chamados relacionados às manutenções preventivas, corretivas, evolutivas e adaptativas relacionadas aos serviços\equipamentos\softwares da Infraestrutura de TI do MCID (e não ao desenvolvimento de software), serão observados os Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSEs)

Requisitos Temporais

A CONTRATADA deverá iniciar a prestação dos serviços em até 30 (trinta) corridos dias após a assinatura do Contrato.

Os primeiros 90 (noventa) dias do primeiro ciclo de execução contratual, contados a partir do início da execução do Contrato (não aplicável às renovações contratuais), serão considerados como Período de Adaptação, durante o qual a CONTRATADA deverá efetivar todos os ajustes que se mostrarem necessários ao alinhamento e\ou adequação de seus processos internos e outras transições necessárias de modo a assegurar a execução satisfatória dos serviços.

A CONTRATADA deverá cumprir todos os prazos descritos neste Termo de Referência, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.

Requisitos de Segurança e Privacidade

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 à Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD).

A CONTRATADA deverá adotar a POSIC do órgão, e as normas relativas a Segurança da Informação do Governo Federal.

A CONTRATADA deverá credenciar junto a CONTRATANTE todos os seus profissionais que venham a ser designados para prestar serviços, independentemente do formato de execução (presencial, remoto e/ou híbrido).

A CONTRATADA deverá adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais que irão atuar diretamente na execução do objeto, com o propósito de evitar a incorporação de perfis que possam comprometer a segurança ou credibilidade da CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE, com a antecedência mínima necessária, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução do Contrato para que seja providenciada a imediata revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

Conforme aplicável para a característica dos serviços contratados, a CONTRATADA deve garantir que sua equipe profissional seja treinada, qualificada e esteja disponível para executar os serviços atribuídos.

Todos os funcionários da Empresa CONTRATADA envolvidos na prestação dos serviços deverão utilizar crachá.

Todas as informações as quais a CONTRATADA tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros.

Os representantes, empregados e colaboradores da CONTRATADA deverão zelar pela manutenção do sigilo de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados.

A CONTRATADA deverá adotar todas as medidas necessárias para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações a serem tratadas no âmbito da prestação dos serviços.

A CONTRATADA deverá implementar medidas para garantir a proteção dos dados, antecipando ameaças à privacidade, à segurança e à integridade, prevenindo acesso não autorizado às informações disponibilizadas para prestação dos serviços.

A CONTRATADA não pode obter, capturar, copiar ou transferir qualquer tipo informação de propriedade da CONTRATANTE, sem autorização;

A CONTRATADA deverá submeter-se aos procedimentos contidos nas normas de segurança corporativa do Ministério das Cidades (MCID) e da Administração Pública em todos os eventos em que for necessária a presença de seus prepostos e/ou funcionários nas dependências do órgão;

A CONTRATADA não poderá se utilizar da presente contratação para obter qualquer acesso não autorizado às informações de propriedade do CONTRATANTE;

A CONTRATADA deverá identificar qualquer equipamento de sua propriedade que venha a ser instalado nas dependências do CONTRATANTE, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança etc.;

A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso, e seus funcionários alocados na prestação de serviços, o Termo de Ciência, conforme modelos anexos ao Termo de Referência:

Anexo X - TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO (SEI nº 4908033);

Anexo IX - TERMO DE CIÊNCIA (SEI nº 4907994).

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:

Requisitos Sociais:

Responsabilidade Social: a contratada deve demonstrar compromisso com a responsabilidade social, cumprindo as leis trabalhistas, respeitando os direitos humanos e adotando práticas éticas de negócios.

Qualidade no atendimento: a contratada deve oferecer atendimento de qualidade, com prontidão nas respostas, comunicação eficaz, empatia e respeito aos usuários.

Requisitos Ambientais:

Exigência que os profissionais realizem o uso eficiente de energia, práticas de descarte adequadas e conformidade com regulamentações ambientais aplicáveis.

Requisitos Culturais:

Conhecimento da cultura e ambiente local: Consideração da compreensão da cultura local e dos desafios específicos da região, para garantir uma adaptação adequada dos serviços de TI à realidade do Ministério das Cidades (MCID).

Sensibilidade cultural:

Avaliação da capacidade das empresas licitantes em lidar com a diversidade cultural e tratar os colaboradores e usuários com respeito e igualdade, promovendo um ambiente de trabalho inclusivo.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

Para a prestação de serviços, a empresa CONTRATADA deverá fornecer solução tecnológica certificada em conformidade com a biblioteca ITIL (Information Technology Infrastructure Library) em sua versão 3 ou superior, sem custo adicionais., que consiste em um conjunto de boas práticas para serem aplicadas na infraestrutura, operação e gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação (ITSM), que deverá contemplar as seguintes práticas:

- 1 - Gerenciamento de Configuração do Serviço | CON – Configuration Management
- 2 - Habilitação de Mudanças |CHG – Change Management
- 3 - Gerenciamento do Conhecimento | KM – Knowledge Management
- 4 - Gerenciamento do Catálogo de Serviços (inclui "Portal de Serviços e Autoatendimento") | SCA – Service Catalog Management
- 5 - Gerenciamento de Requisição de Serviços (inclui "Atendimento por Chatbot e Chat Online" RM – Request Management
- 6 - Gerenciamento de Incidentes | IM – Incident Management
- 7 - Gerenciamento de Ativos de TI | AM - IT Asset Management
- 8 - Gerenciamento de Problemas | PM – Problem Management

Para a prestação dos serviços, a solução tecnológica a ser implantada deverá ser orientada a modelagem de processos e fluxos inteligentes de trabalho (workflow) e possuir, nativamente, editor/modelador de fluxos, processos e regras de negócio.

A funcionalidade de chatbot deverá imprimir agilidade ao abrir solicitações, permitindo atendimentos de caráter informacional – modelo baseado em FAQ (perguntas frequentes) e transacionais (modelo específico), contemplando a integração com a ferramenta de ITSM. Com o serviço de informações, chatbot é possível obter informações, sanar dúvidas, realizar consultas referentes a um assunto específico, solicitar orientações sobre um determinado serviço, assim como, abrir chamados por meio do chatbot integrado à solução ITSM.

Ainda no que refer-se a solução de gerenciamento de TIC (ITSM), que será adquirida por subscrição on-premises para usuários concorrentes, onde a mesma deverá atender as especificações mensuradas na Portaria SGD/MGI nº 1.070, tais como:

"implementar as diretrizes constantes dos processos formalizados de mudanças, incidentes e configuração;

implementar o fluxo de classificação de chamados, conforme processos formalizados;

implementar controles temporais por categoria de chamado;

possibilitar a extração de dados analíticos e consolidados com vistas a permitir a verificação de níveis mínimos de serviço;

assegurar a integridade, autenticidade e disponibilidade dos dados processados e armazenados; e possibilizar a aferição de satisfação do atendimento pelo demandante do serviço.

A abertura das demandas deve ser realizada na ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC, com registro de timestamp dos estados de abertura, fechamento e reabertura com fins de mensurar o tempo de atendimento de cada chamado.

A ferramenta deverá permitir a aferição:

- a) do tempo total de atendimento do chamado;*
- b) do tempo que o chamado permaneceu em cada estado;*
- c) se determinado chamado foi ou não reaberto;*
- d) da quantidade total de chamados atendidos em determinado período;*
- e) da quantidade total de chamados atendidos dentro do prazo esperado, durante determinado período; e*
- f) da quantidade total de chamados reabertos, em determinado período.”*

A funcionalidade da solução de gerenciamento de TIC deverá proporcionar a hiperautomação nas operações, possibilitando a automação das rotinas de TI e das áreas negociais, realizar a predição de alertas e métricas, monitorar de forma autônoma em tempo real e ininterruptamente o ambiente, possibilitar uma visão 360° da infraestrutura de TIC, identificar falhas, erros e alertas em aplicações, em banco de dados, na segurança de rede, no armazenamento e virtualização, possibilitar gestão de ponta a ponta de aplicações da infraestrutura de TIC, detecção de anomalias com base padrões aprendidos pelo processo de machine learning e identificar problemas de maneira proativa, permitindo uma análise rápida de causa raiz para reduzir o impacto para o negócio. E em conformidade com a Portaria SGD/MGI nº 1.070, que define a automação como um painel de controle/orquestração, in verbis:

“8.5. A utilização de automação robótica de processos (RPA) consiste em um painel de controle/orquestração que pode ser usado para gerenciar os scripts automáticos, também chamados de “robôs”. Em geral, ao se especificar uma ferramenta de RPA, deve-se prever os principais recursos:

- a) funcionalidades de **low code** para construção de **scripts** de automação;*
- b) integração com aplicativos corporativos; e*
- c) orquestração e administração, incluindo configuração, monitoramento e segurança.”*

A cada dia o volume de dados está aumentando de forma exponencial, e as fontes de onde estes dados são gerados cada vez mais diversificadas. Para resolver esse cenário a solução tem sido buscar a automação do monitoramento e gestão dos serviços utilizando recursos capazes de simplificar a gestão dos ativos digitais.

A aplicação da funcionalidade ao gerenciamento e monitoramento do sistema de tecnologia permite identificar e como reagir aos problemas de TIC de forma mais rápida, com análise totalmente preditiva e automatizada. Com isso, elas garantem maior agilidade e assertividade para manter os sistemas em funcionamento evitando a interrupção das atividades em período que prejudicam o dia a dia da operação.

A funcionalidade deverá oferecer uma forma de automação orquestrada, de ponta a ponta, atuando de modo inteligente e orientada a dados, métricas e eventos, com uma combinação eficaz de operação de infraestrutura, aplicações e serviços de negócios para realizar a automação por aprendizado de máquinas. Tal forma de atuação é denominada de Hiperautomação.

A hiperautomação de processos de TI envolve a implementação de tecnologias avançadas para automatizar e otimizar as operações de TI em toda a organização. É essencial integrar sistemas de TI heterogêneos para permitir a comunicação e a troca de dados entre diferentes plataformas e aplicativos. A IA incluindo machine learning e processamento de linguagem natural, pode ser aplicada para automatizar tarefas mais complexas e cognitivas, como análise de dados, tomada de decisões e resolução de problemas.

Com a implantação da solução de gerenciamento de automação de fluxo de trabalho permitem projetar, executar e monitorar fluxos de trabalho automatizados, garantindo a execução eficiente e o gerenciamento de exceções. Juntamente com ferramentas de orquestração de processos ajudam a coordenar e controlar a execução de processos de TI em grande escala, garantindo integração e sincronização entre sistemas e recursos.

O objetivo de Hiperautomação no MCID é conseguir automatizar no mínimo 30% do catálogo de serviço, no primeiro ano de contrato conforme detalhamento no Estudo Técnico Preliminar sob pena de aplicação de multa e glosa.

Consequentemente a Hiperautomação permitirá a MCID a utilização de um framework de governança robusto e processos eficazes de gestão de mudanças que são necessários para garantir a conformidade, o controle e a aceitação adequada das mudanças introduzidas pela automação de processos de TI.

As especificações da ferramenta ITSM estão no Anexo III (ANEXO 4935294).

Requisitos de Projeto e de Implementação

Como se trata da contratação de serviços, não há previsão de serviços de projeto e implementação.

Requisitos de Implantação

O início da efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA deverá ocorrer após a emissão e aceite da Ordem de Serviço do Contrato concomitantemente com a transferência de conhecimento, durante o Período de Adaptação Operacional.

Durante o Período de Adaptação Operacional a CONTRATADA deverá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto ao CONTRANTANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio. Estas atividades serão realizadas de forma concomitante com a prestação de serviços dos contratos que virão a ser substituídos.

Após o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de toda infraestrutura da GTI do MCID e das demais unidades, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

Após o efetivo início da prestação dos serviços, serão estabelecidas “metas iniciais” a serem cumpridas, de forma a permitir ajustes específicos e estabilização do processo, conforme item 12.4, Período de Adaptação, disposto na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

A “meta inicial” será vigente somente para os primeiros 90 (noventa) dias após o efetivo início da prestação do serviço. Após esse período, a CONTRATADA deverá cumprir a “meta definitiva”.

O prazo da meta inicial poderá ser maior que 90 (noventa) dias, quando seu término ocorrer antes do último dia do mês, para que ocorram 3 (três) ciclos completos de aferição da Medição de Resultados.

A frequência de aferição da Medição de Resultados será mensal e as metas deverão ser apuradas para os períodos compreendidos entre o primeiro e o último dia de cada mês.

O atendimento aos requisitos obrigatórios de qualificação profissional deverá ser comprovado em até 60 (sessenta) dias corridos após a assinatura do contrato, mediante apresentação de diplomas, certificados ou certificações de empresas de treinamento autorizadas e credenciadas, registros em carteira de trabalho, contratos de trabalho ou outro meio idôneo.

Durante o Período de Adaptação Operacional a CONTRATADA deverá realizar todas as customizações necessárias para a integração das ferramentas, softwares e aplicações utilizados para a correta execução contratual. O custo das eventuais licenças de uso das ferramentas durante o período de contratação e da sua customização e integração é de ônus exclusivo da CONTRATADA.

Durante o Período de Adaptação Operacional a CONTRATADA deverá elaborar o Plano Inicial de Execução dos Serviços, contendo:

Análise das ferramentas indicadas pela CONTRATANTE;

Plano de Implantação e/ou Adequação da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC;

Cronograma detalhado de todas as outras atividades a serem executadas pela CONTRATADA.

Requisitos de Garantia e Manutenção

A CONTRATADA deve assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do fornecimento dos serviços contratados, zelando por sua disponibilidade e pela aderência aos requisitos de qualidade e aos Níveis Mínimos de Serviço exigidos – o que inclui a necessidade de cumprir tempos de resposta a incidentes e de soluções de problemas nos ambientes gerenciados.

A CONTRATADA garantirá por seis meses os serviços prestados, contados da data do recebimento definitivo do serviço. O término do contrato não cessará a garantia do serviço.

Durante o prazo de garantia do serviço, a Contratada deverá manter canal de comunicação por telefone, e-mail ou sistema.

As demandas de serviços em garantia serão realizadas por meio de Ordem de Serviço, na qual deverão constar os prazos de início e de término do atendimento.

Dentro do período de garantia, a correção de erros nos serviços entregues pela CONTRATADA deverá ser efetuada sem qualquer ônus para a CONTRATANTE, seja financeiro ou de atraso na prestação de outro serviço, desde que, comprovadamente, os erros não tenham se dado em razão das especificações feitas pela CONTRATANTE.

Durante todo o período de execução dos serviços, a CONTRATADA é obrigada a manter, em base histórica, os dados sobre a execução de serviços em garantia.

A CONTRATADA também responderá pela reparação dos danos causados a CONTRATANTE e/ou a terceiros devido aos defeitos nos serviços ocasionados em razão de ação sua ação ou omissão. Os serviços executados como garantia não serão remunerados.

Requisitos de Experiência Profissional

Os requisitos de experiência profissional da equipe que executará os serviços relacionados à solução de TIC e que definem a natureza da experiência profissional exigida e as respectivas formas de comprovação dessa experiência estão detalhadas no Anexo IV - PERFIS DOS PROFISSIONAIS (SEI nº 4884876).

Requisitos de Formação da Equipe

Os requisitos relacionados à formação da equipe que executará os serviços relacionados à solução de TIC e que definem as formas de comprovação dessa experiência estão detalhadas no Anexo IV - PERFIS DOS PROFISSIONAIS (SEI nº 4884876)

A formação da equipe e perfil profissional foi estipulada em conformidade com o Estudo Técnico Preliminar, ressaltamos que não caracteriza posto de trabalho e sim em conformidade com a norma e estando vinculado ao **nível mínimo de serviço:**

Sabendo que a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, orienta:

"Orienta-se que o dimensionamento para a estimativa inicial das equipes e a seleção dos perfis profissionais que balizarão a formação do preço de referência considere o histórico de quantitativo de pessoal dos contratos atual e anteriores e/ou o quantitativo de servidores que atuam nos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC."

Cabe mencionar que está contratação sendo confirmada uma projeção de crescimento junto ao órgão será adotada o máximo do dimensionamento em virtude do crescimento do órgão, apresentados no Anexo A - DIMENSIONAMENTO DAS NECESSIDADES (SEI nº 5002351).

Justifica-se a definição do tipo profissional (pleno e sênior) devido a criticidade e complexidade dos serviços a serem prestados no âmbito no Ministério das Cidades, conforme o Anexo II - CATÁLOGO DE SERVIÇOS (SEI nº 4884874).

Requisitos de Metodologia de Trabalho

A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, onde a 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.

A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento da CONTRATANTE.

Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio de ferramenta de gerenciamento de serviços de TI (ITSM), sendo seu registro inicial, assim como qualquer interação, via ligação telefônica, e-mail, portal de serviços ou outros meios de solicitação. Qualquer um dos canais citados poderá ser utilizado durante as tratativas das requisições e incidentes, com seus respectivos históricos devidamente registrados na ferramenta gerenciamento de serviços de TI (ITSM).

Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos Serviços de TIC sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TIC impactados pela atividade.

Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os status de atualização e os registros correspondentes na ferramenta gerenciamento de serviços de TI (ITSM), e também nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.

Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL em sua versão 3 ou superior e COBITv5.

As especificações técnicas detalhadas dos serviços a serem executados pela CONTRATADA encontra-se expressos no Anexo II - Catálogo de Serviços do Termo de Referência.

A CONTRATADA deve manter durante todo o período de execução contratual estrita aderência aos requisitos mínimos de perfis profissionais e de qualificação técnica mínima desses profissionais.

Sempre que a CONTRATANTE adquirir novas tecnologias, atualizar versão das existentes ou iniciar projeto para implementação de nova solução, a CONTRATADA será formalmente comunicada e terá até 90 (noventa) dias corridos, a contar da notificação, para capacitar, atualizar, absorver e garantir que seus recursos detenham as habilidades e conhecimentos necessários para a sustentação e manutenção do novo serviço, sem ônus para a CONTRATANTE.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

A CONTRATADA deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

A CONTRATADA deve cumprir rigorosamente as normas e regulamentos de segurança da informação e privacidade, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e padrões internacionais, como a ISO/IEC 27001. Isso envolve a implementação de medidas técnicas, organizacionais e administrativas adequadas para proteger os dados e informações confidenciais do MCID contra acesso não autorizado, divulgação, modificação ou destruição.

Vistoria

A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 08:00 horas às 17:00 horas.

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

Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo a CONTRATADA assumir os ônus dos serviços decorrentes.

Sustentabilidade

Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

- questionamento inicial quanto à necessidade do consumo;
- redução do consumo;
- análise do ciclo de vida do produto (produção, distribuição, uso e disposição) para determinar a vantajosidade econômica da oferta;
- estímulo para que os fornecedores assimilem a necessidade premente de oferecer ao mercado, cada vez mais, obras, produtos e serviços sustentáveis;
- fomento da inovação, tanto na criação de produtos com menor impacto ambiental negativo, quanto no uso racional destes produtos, minimizando a poluição e a pressão sobre os recursos naturais;
- fomento a soluções mais sustentáveis, as quais foquem na função que se almeja com a contratação e que gerem menor custo e redução de resíduos;
- fomento à contratação pública compartilhada entre órgãos, por intenção de registro de preço (contratações compartilhadas sustentáveis).

Da exigência de carta de solidariedade

Não se aplica para o objeto da presente contratação.

Subcontratação

É vedada a sub-rogação completa ou da parcela principal da obrigação.

Não será permitida a subcontratação, dentre outras razões por que a execução dos serviços exige estrito controle quanto à qualificação técnica da equipe, por se tratarem de serviços críticos, elevada complexidade e criticidade e que demandam alto controle de segurança da informação, sigilo e preservação dos dados. Os resultados, de igual modo, exigem demonstração e controle minucioso quanto à efetividade, qualidade e alinhamento aos preceitos contratuais. Além do que a permissão da subcontratação traria dificuldade para a análise de exequibilidade e compatibilidade dos preços com a demanda, em que se utiliza planilha de custos e formação de preços como instrumento de apoio.

Garantia da Contratação

Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual de 5% do valor contratual, conforme regras previstas no contrato.

A garantia nas modalidades caução e fiança bancários deverão ser prestada em até 10 (dez) dias após a assinatura do contrato, prorrogável por igual período, a critério da Contratante.

No caso de seguro-garantia sua apresentação deverá ocorrer, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

Informações relevantes para o [dimensionamento E/OU apresentação] da proposta

A proposta de preços deverá ser apresentada de acordo com o Modelo de Proposta de Preço (Anexo VI - SEI nº 4885772). A proposta de preços deverá ser apresentada com descrição detalhada do objeto ofertado, devendo estar de acordo com as quantidades, especificações técnicas e condições estabelecidas neste Termo de Referência e no Edital, e contendo a descrição dos custos dos insumos que serão empregados para a prestação dos serviços de forma a garantir a sua exequibilidade e permitir seu julgamento.

A proposta técnica de preços deverá ter prazo de validade não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, a partir da data da sessão pública.

A licitante deverá declarar, no momento de sua proposta, que possui capacidade técnica adequada para executar o objeto da licitação atendendo aos critérios de qualidade e aos níveis de serviço exigidos, cumprindo os requisitos especificados para a presente contratação.

A proposta deverá ser redigida em Língua Portuguesa (pt-BR), salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, devidamente datada, sendo clara e precisa, sem alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento ater mais de um resultado, com todos os preços expressos em REAIS (R\$) e declaração expressa de que os serviços ofertados atendem aos requisitos técnicos especificados no Termo de Referência.

O LICITANTE é o único responsável pelas informações sobre tributos. Não caberá qualquer reivindicação para majoração de preço em virtude de possíveis equívocos cometidos. Efetuar-se-á a devida correção quando houver alteração da respectiva legislação tributária que rege a operação objeto do instrumento contratual, após a data estabelecida para apresentação da PROPOSTA.

Se houver indícios de que as propostas de preços apresentadas pelas Licitantes tornem o contrato inexequível em todas ou em parte das exigências de cumprimento de obrigações contratuais, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, caberá à CONTRATANTE, ao longo do processo licitatório ou a qualquer tempo, solicitar às mesmas Licitantes a demonstração de exequibilidade do contrato. Estas deverão apresentar justificativas e comprovações em relação aos custos do projeto, embasando, portanto, a decisão da contratante a respeito da desclassificação da proposta.

A CONTRATADA deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objetivo da licitação exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no Art. 57 da Lei nº 14.133/2021.

PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

São obrigações da CONTRATANTE:

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

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;

receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

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

liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais dos diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, cuja criação ou alteração seja, pertençam à Administração, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;

São obrigações do CONTRATADO:

indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

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

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;

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;

manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

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

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

ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

fazer a transição contratual, quando for o caso;

Promover a substituição de colaborador que não atenda às necessidades de realização do objeto contratado;

A CONTRATADA deverá disponibilizar a solução conformidade com nível de serviço;

A CONTRATADA deverá disponibilizar logs e dados detalhados de transações de usuários na solução por um período mínimo de 120 dias;

A CONTRATADA deverá possuir política de atualização/migração de versão do software/aplicação em sua infraestrutura;

A CONTRATADA deverá ter Política de Backup compatível com a Política de Cópia de Segurança;

A solução da CONTRATADA deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados;

A Contratada deverá manter backup atualizado da base de dados;

Entregar a lista de profissionais com **TERMO DE CIÊNCIA** a critério da CONTRATANTE.

São obrigações do órgão gerenciador do registro de preços:

efetuar o registro do licitante fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços;

conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados;

definir mecanismos de comunicação com os órgãos participantes e não participantes, contendo:

as formas de comunicação entre os envolvidos, a exemplo de ofício, telefone, e-mail, ou sistema informatizado, quando disponível; e

definição dos eventos a serem reportados ao órgão gerenciador, com a indicação de prazo e responsável;

definir mecanismos de controle de fornecimento da solução de TIC, observando, dentre outros:

a definição da produtividade ou da capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC;

as regras para gerenciamento da fila de fornecimento da solução de TIC aos órgãos participantes e não participantes, contendo prazos e formas de negociação e redistribuição da demanda, quando esta ultrapassar a produtividade definida ou a capacidade mínima de fornecimento e for requerida pelo contratado; e

as regras para a substituição da solução registrada na Ata de Registro de Preços, garantida a verificação de Amostra do Objeto, observado o disposto no inciso III, alínea "c", item 2 do art. 17 da Instrução Normativa SGS/ME nº 94, de 2022, em função de fatores supervenientes que tornem necessária e imperativa a substituição da solução tecnológica.

MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

Condições de execução

A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

Início da execução do objeto: 5 (cinco) dias após assinatura do contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a reunião inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, informar a previsão das necessidades e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

A CONTRATADA deverá apresentar o Preposto da empresa pelo representante legal da CONTRATADA.

A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto o CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

Recebimento dos Termos de Compromisso e manutenção de sigilo e Termo de Ciência;

Recebimento das comprovações relacionadas aos perfis profissionais que serão utilizados pela CONTRATADA;

Previsão das necessidades da CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá apresentar Plano de Inserção e Plano de Execução, respectivamente, em até 3 (três) dias úteis após a Reunião Inicial de Alinhamento.

A CONTRATANTE deverá aprovar o Plano de Execução em até 2 (dois) dias da apresentação do mesmo pela CONTRATADA.

Em 90 dias após a assinatura contratual, será considerado o fim do período de estabilização e início da aplicação dos indicadores e metas de qualidade.

A fim de facilitar o entendimento das fases, segue quadro detalhado:

Marco	Ação Prevista	Responsável

AC	Assinatura contratual AC	CONTRATADA E CONTRATANTE
AC + 5 dias úteis	Reunião inicial	CONTRATADA E CONTRATANTE
AC + 8 dias úteis	Plano de Inserção	CONTRATADA
AC +13 dias úteis	Plano de Execução	CONTRADADA
AC + 15 dias úteis	Aprovação do plano de Execução	CONTRATANTE
AC + 90 dias corridos	Fim do período de estabilização e início da aplicação dos indicadores e metas de qualidade	CONTRATADA

Plano de Inserção - documento fornecido pela contratada que prevê as atividades de alocação de recursos necessários para a contratada iniciar o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação.

Plano de Execução – documento elaborado pela contratada e aprovado pela contratante que contém a definição dos procedimentos necessários e suficientes ao adequado fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação, por meio da definição dos principais procedimentos de execução contratual.

Na reunião inicial a CONTRATADA deverá:

Apresentar seu Preposto;

Apresentar sua equipe técnica que atuará diretamente na prestação dos serviços contratados, com a respectiva documentação de comprovação de atendimento aos perfis exigidos;

Identificar a necessidade e agendar oficinas para absorção de conhecimento por parte da CONTRATADA, necessário à prestação dos serviços contratados, a partir de documentação entregue e de esclarecimentos fornecidos pela CONTRATANTE;

Apresentar o Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo (ANEXO X), devidamente assinado por seu representante legal; e

Apresentar o Termo de Ciência (ANEXO IX) devidamente assinado pelo preposto e por seus funcionários que serão diretamente envolvidos na prestação dos serviços contratados (preposto e outros funcionários diretamente envolvidos).

Havendo necessidade outros assuntos de comum interesse poderá ser tratados na reunião inicial, além dos anteriormente previstos. Todas as atas de reuniões e as comunicações entre a 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.

Reuniões de monitoramento dos serviços ou outras reuniões extraordinárias poderão ser convocadas pela CONTRATANTE sendo obrigação da Contratada atender às convocações.

Como resultado da reunião inicial, será elaborada uma ata que deverá ser assinada por todos os participantes.

Local e horário da prestação dos serviços

Os serviços serão prestados nos seguintes endereços: Em todas as unidade de responsabilidade do Ministério das Cidades localizadas no Brasília - DF.

Os serviços deverão ser realizados de forma (presencial e remoto) da seguinte forma:

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

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;

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;

ATENDIMENTOS CONTÍNUOS (24x7x365): enquadram-se atendimentos que envolvem os ativos críticos e serviços essenciais aos usuários; monitoramento de todo o ambiente operacional de TIC e seus ativos de software e hardware; backup; administração de bancos de dados; segurança da informação; tratamento e restabelecimento de serviços, especialmente os de severidade alta e ambiente de produção, entre outros, com eventual contato direto com o Gerente técnico responsável da CONTRATADA, conforme o caso.

Documentação mínima exigida

A CONTRATANTE, ao seu critério, solicitará a disponibilização de indicadores de nível de serviço de desempenho em dashboards dinâmicos para a verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas junto à CONTRATADA ainda durante o período de execução mensal.

Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pela ferramenta de requisição de serviço, pela ferramenta de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada, podendo a construção do dashboard ser realizada através de mecanismos intrínsecos das próprias ferramentas ou por ferramenta específica de Business Intelligence.

A CONTRATADA deverá ainda apresentar mensalmente o Relatório Geral de Faturamento, composto pelos seguintes relatórios gerenciais e técnicos, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados:

- a) Plano mensal de execução de atividades continuadas;
- b) Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho;
- c) Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TIC;
- d) Relatório mensal de ocorrência e não-conformidades no ambiente de TIC;
- e) Relatório mensal de execução de requisições planejadas;
- f) Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal.

Os relatórios gerenciais e técnicos poderão ser apresentados pela CONTRATADA deverão conter no mínimo as informações relacionadas na Tabela abaixo:

Informações obrigatórias nos relatórios de fiscalização e de acompanhamento de serviços

RELATÓRIO	INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS
a) Plano mensal de execução de atividades continuadas	<ul style="list-style-type: none"> • Planejamento para o próximo período mensal de execução de atividades continuadas, de acordo com o previsto no Termo de Referência.
b) Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho	<ul style="list-style-type: none"> • Período de faturamento mensal. • Indicadores de nível de serviço e de desempenho conforme descrito no Termo de Referência. • Sugestões de melhorias administrativas e gerenciais para o próximo período.
	<ul style="list-style-type: none"> • Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais de acordo com a determinação do CONTRATANTE. • Índice de disponibilidade da solução de monitoramento da infraestrutura, sistemas gerenciadores de banco de dados, servidores, sistemas e outros serviços monitorados. • Dados sobre a capacidade de armazenamento e condições de uso dos servidores e sistemas de armazenamento de dados, com projeção de uso em período a ser definido pelo CONTRATANTE.

c) Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Informações sobre a execução dos serviços, apresentando gráficos, estatísticas e informações dos sistemas aplicativos e do ambiente computacional e de seus recursos. • Tempo médio entre falhas (MTBF) de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais de acordo com a determinação do CONTRATANTE. • Sugestões de melhorias administrativas e gerenciais para o próximo período.
d) Relatório mensal de ocorrências e nãoconformidades no ambiente de TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Relação de ocorrências e não-conformidades detectadas para cada área especializada no período. • Dados sobre atividades demandadas nas ordens de serviços e chamados técnicos, como uso da banda de acesso à internet, infecções por vírus, erros operacionais ou qualquer outra informação solicitada pelo CONTRATANTE. • Sugestões de cada área especializada para melhorias nos processos de execução das atividades.
e) Relatório mensal de execução de requisições planejadas	<ul style="list-style-type: none"> • Relação de todas as Requisições Planejadas concluídas no mês, informando as alterações realizadas no CMBD e nos itens de configuração. • Planejamento para o próximo período mensal de execução de Requisições Planejadas. • Sugestões de melhorias administrativas e gerenciais para o próximo período.
f) Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal	<ul style="list-style-type: none"> • Quantidade de chamados encerrados dentro do período de apuração. • Percentual de requisições e incidentes encerrados no período, para cada nível de atendimento (primeiro, segundo ou terceiro nível). • Percentual de requisições e incidentes atendidos pelas áreas especializadas no período, para cada área especializada. • Volumetria das requisições e incidentes divididos por áreas de serviço. • Relação de incidentes e requisições não encerrados dentro dos níveis mínimos de serviço no período. • Volumetria de incidentes e problemas não resolvidos, bem como de incidentes repetitivos – incidentes por problema conhecido. • Relação de incidentes e requisições reabertos ou cuja execução não foi confirmada pelo solicitante no período. • Análise crítica de requisições e incidentes reabertos. • Sugestões de melhorias administrativas e gerenciais para o próximo período.

A seu critério, a CONTRATANTE poderá solicitar a comprovação de fidelidade das informações e dados apresentados nos relatórios através de auditoria nas ferramentas utilizadas. A auditoria será conduzida pela Equipe de Fiscalização Contratual da CONTRATANTE, sem qualquer ônus adicional.

A recusa ou a morosidade da CONTRATADA em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados dos relatórios, caracterizadas pela ausência de respostas ou não apresentação dos documentos solicitados até 05 (cinco) dias úteis contados a partir da data de solicitação, implicarão em sanções e penalidades aplicáveis.

Apoio à Gestão Do Conhecimento E Documentação De TI e Melhoria Contínua

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

Requisições Planejadas

As Requisições Planejadas são aquelas que possuem prazo de atendimento superior a 24 horas e será iniciada com abertura de uma Demanda de Serviço. A CONTRATANTE poderá definir outro fluxo de metodologia para criação e controle das Requisições Planejadas caso entenda necessário.

Quando a CONTRATANTE demandar a execução de Requisições Planejadas, a CONTRATADA deverá apresentar uma proposta de execução destas atividades com a avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança.

O Tempo Máximo para Solução das Requisições Planejadas será definido pelo CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA propor.

Não fazem parte do escopo das Requisições Planejadas a execução de tarefas corriqueiras ou repetitivas pelas áreas especializadas, que não dependam de um planejamento prévio.

As requisições planejadas têm por objetivo o atendimento de eventuais demandas/necessidades da Contratante, que podem ser caracterizadas por melhoria no ambiente, manutenção dos procedimentos de trabalho do Ministério, evolução e/ou implantação de Itens de Configuração que constituem um serviço de infraestrutura de TIC.

Seguem alguns exemplos de Requisições Planejadas:

- Reestruturação na troca de equipamento de infraestrutura;
- Atualização de parque tecnológico;
- Instalação de novos equipamentos;
- Atualização de sistema;
- Migração de sistema.

Para efeito de planejamento, estima-se 36 (trinta e seis) requisições planejadas de 8 horas cada uma. Estimou-se uma média por mês de 3, e anuais 36 sendo executadas pela equipe, em caso de solicitado pelo CONTRATANTE.

As Requisições Planejadas poderão ser executadas em horários diferentes do que das 08:00 às 20:00, inclusive em sábado, domingo e feriados.

As Requisições Planejadas devem estar em conformidade com as práticas da biblioteca ITIL v3 ou versão superior.

Nas Requisições Planejadas incidirão glosas conforme tabela apresentada no item Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada de acordo com o definido na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento.

Caso não tenha sido atendida no tempo acima e com a qualidade equiparada será utilizada a Tabela - Glosas e multas por não entrega e não atingimento da meta do item Sala de Crise Situacional.

A CONTRATADA deverá realizar verificação da qualidade dos serviços gerados antes de sua entrega, cabendo ao CONTRATANTE também realizar a verificação da qualidade com vistas ao aceite dos produtos.

Mesmo uma demanda de serviço já fechada poderá ser objeto de auditoria pelo CONTRATANTE ou a seu comando e, no caso de observadas incorreções, será aberta nova demanda de serviço, para ajustes nos produtos e serviços entregues. Esses registros serão realizados em relatório de auditoria a ser anexado à nova demanda de serviço.

A CONTRATADA, para toda demanda de serviço recebida, deverá gerar os artefatos encomendados de acordo com os respectivos cronogramas, entregando produtos dentro dos padrões de qualidade e de compatibilidade técnica, conforme as metodologias, procedimentos, métodos e padrões do CONTRATANTE ou por ele indicados.

Em hipótese alguma a CONTRATADA poderá justificar o não atendimento satisfatório dos níveis de serviços mínimos dos demais serviços por estar executando atividades no âmbito de qualquer Requisição Planejada.

A CONTRATADA deverá propor melhoria no ambiente do Ministério mensalmente no Relatório mensal de execução de Requisições Planejadas, ou sempre que necessário, visando a adoção das melhores tecnologias disponíveis no mercado. Sempre que a CONTRATADA entender ser necessário o planejamento da execução de uma atividade, ela poderá sugerir e apresentar um plano para a sua execução no próximo período mensal, para aprovação do CONTRATANTE. Caso o plano seja aprovado, o CONTRATANTE deverá proceder com a criação da Demanda de Serviço autorizando formalmente a sua execução.

Se o plano mensal de execução não for aprovado, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários até que o CONTRATANTE aprove o plano. O plano de execução deverá conter o detalhamento das tarefas a serem executadas, o responsável por cada tarefa, e as suas datas previstas de início e conclusão.

Durante a execução mensal, todas as tarefas relativas às Requisições Planejadas deverão ser devidamente registradas na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.

Requisitos Mínimos de Composição da Equipe da SALA DE CRISE SITUACIONAL(SCS)

Consiste na disponibilidade de uma equipe sênior especializada e multidisciplinar para reconhecer e atuar frente aos incidentes causados por força maior ou casos fortuitos e que antecedem a uma situação prejudicial para o Ministério, podendo ocasionar parada total ou parcial do ambiente, resultantes de tentativas de invasões e sequestro de dados ou de indisponibilidade ou problemas de performance nos sistemas críticos que impactem o acesso dos usuários.

Para atuação da equipe de Sala de Crise, a CONTRATADA poderá utilizar profissionais alocados na execução das rotinas operacionais para atuação direta no planejamento das ações, desde que os níveis de serviços sejam cumpridos.

Para a atuação da equipe da Sala de Crise será utilizado a metodologia SQUAD (equipe especializada multidisciplinar), que consiste na formação de um time especializado, capacitado e multidisciplinar que tenha um objetivo específico, neste caso diagnosticar e apontar as possíveis soluções para minimizar ou solucionar os cenários de crise que impactam os serviços que a TI do Ministério oferta aos usuários.

Ademais, deve-se considerar que o número de incidentes e ataques cibernéticos que assolam a Administração Públicas estão crescendo de forma acelerada e não há como prever.

Quando acionada a equipe da Sala de Crise deverá atuar de IMEDIATO ao estabelecimento situacional da crise, sendo possibilitado UNICAMENTE aos Gestores e Fiscais do CONTRATO o acionamento da CONTRATADA para atuação da equipe.

A atuação da equipe SQUAD para a Sala de Crise consistirá em atuação conjunta de um time multidisciplinar especializado, que deverá iniciar a execução em até 02 (duas) horas após acionamento do Ministério, cujo modelo de entregáveis (artefatos) deverá ser composto pelos seguintes documentos:

- Plano de Atuação Operacional do SQUAD: arquivo prévio a operação efetiva contendo no mínimo as seguintes informações:
 - O que (what) deve ser feito: ações gerais para resolução da crise com as características, escopo das ações e descriptivo do contexto situacional (diagnóstico - Matriz de Rastreabilidade da Causa Raiz da Crise);
 - O porque (why) de ser implementado: justificativa para implementação das ações e os resultados esperados;
 - Quem (who) é o responsável: definição através de matriz RACI - responsável por executar a ação, autoridade pela aprovação, pessoa ou usuário a ser consultado e quem será informado para a atuação na CRISE. Além do dimensionamento dos atores envolvidos na correção dos itens.

- Onde (where) deve ser executado: definição do ambiente que será impactado pela execução das ações e potenciais unidades afetadas;
- Quando (when) deve ser implementado: definição de cronograma macro da implantação das ações e horizonte temporal dos prejuízos ou impactos;
- Como (how) deve ser conduzido: plano macro de projeto com o roteiro de atuação para a resolução da crise descrevendo as atividades/tarefas com duração e esforço, além das predecessoras com identificação dos responsáveis por cada atividade;

Relatório de lições aprendidas: arquivo posterior contendo as recomendações para que o evento que causou a crise não volte a acontecer.

Para a formação da métrica e composição da equipe SQUAD deverão ser considerados a execução das atividades pertinentes de acordo com os perfis profissionais mencionados neste TR.

Cientes de que o cenário de crise situacional demanda de atuação especializada e focada em identificar de modo preciso, objetivando interromper uma situação que possa impactar na segurança dos dados do Ministério, na disponibilidade e integridade dos sistemas críticos, caberá à equipe SQUAD a atuação unicamente nas atividades de identificação da causa raiz, diagnóstico e elaboração dos planos de contorno e solução definitiva.

Desta forma, uma vez identificada e mapeada a causa raiz da crise situacional caberá à equipe mínima ideal disponibilizada e à equipe sob demanda implementar e documentar as correções propostas pela equipe SQUAD da SCS.

Uma vez acionada e consumidas a quantidade de unidades demandadas pelo Ministério para atuação da SQUAD, a equipe multidisciplinar terá o prazo de até 24 (vinte e quatro) horas para entrega dos documentos contendo os apontamentos necessários à contenção da causa raiz que provocou o acionamento da SCS. Exemplo: o Ministério demandou 5 unidades da SCS, ou seja, atuação direta e ininterrupta da equipe por 20 (vinte) horas corridas, sendo que ao término da etapa inicial de análise, a CONTRATADA terá o prazo de até 24 (vinte e quatro) horas corridas para entrega dos artefatos obrigatórios.

Materiais a serem disponibilizados

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:

Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela CONTRATANTE.

A CONTRATADA se compromete a disponibilizar todo o material permanente necessário para a prestação dos serviços nas suas unidades (ex. estações de trabalho, notebooks, monitores, impressoras).

O material de consumo eventualmente utilizado pela CONTRATADA (resmas de papel, cartuchos de impressão, etc.) será de sua responsabilidade.

Equipamentos portáteis e ferramentas usados pelas equipes especializadas para atendimento dos chamados deverão ser provados pela CONTRATADA, conforme lista exemplificativa abaixo:

- pendrives
- testadores e identificador (zumbidor) de cabos de rede
- alicates de crimpagem para cabos de rede
- Instrumento para teste de cabos e conexões de fibra óptica
- leitores de mídia USB
- cases para discos rígidos
- Instrumento para teste e identificar cabo de rede
- Estação de soldagem, pasta e solda

- Alicate de corte, de bico, push down e universal
- Pasta térmica
- Pincel para uso na limpeza de equipamentos
- Chave de fenda, Chave Philips, Chave Cachimbo e Estrela de tamanhos variados
- Multímetro
- Soprador elétrico para uso na limpeza de equipamentos
- Outros.

Formas de transferência de conhecimento

Com vista a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pela CONTRATANTE, a CONTRATADA se compromete a habilitar equipe de técnicos da CONTRATANTE no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo deste Contrato, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

A CONTRATANTE poderá, a seu crédito, alocar servidor(es) de seu quadro de pessoal para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou qualquer outra atividade de escrutínio organizacional realizada pela CONTRATADA, tendo em vista a preservação do conhecimento de negócio relativo ao serviço prestado.

Após o Período de Adaptação Operacional (PAO), a CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), que deverá conter, no mínimo:

A descrição dos meios empregados na construção da Base de Conhecimentos.

A metodologia de trabalho.

Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral.

Os documentos e os artefatos a serem gerados.

Os processos, cronograma e outros recursos, que deverão ser usados para garantir que a Contratante retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e operação da Infraestrutura de TI.

A CONTRATADA deverá descrever, dentro do Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento à equipe técnica da CONTRATANTE.

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

Todo processo, base de dados, aprendizado e documento produzido em decorrência da prestação dos serviços será de propriedade da CONTRATANTE.

O Plano de Transferência de Conhecimento (PTC) deverá ser revisado periodicamente ou quando houver alterações de grande impacto em seu conteúdo. Em ocorrendo nova licitação, com mudança do fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar relatório final, contendo o Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

Em caso de rescisão ou não renovação contratual, a CONTRATADA obriga-se a prestar para a CONTRATANTE ou a terceiro por ele designado, toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada de conhecimento dos serviços para a CONTRATANTE ou a seu designado.

O objetivo da fase de transição é mitigar os riscos inerentes da transferência dos serviços que se encontram dentro do escopo da contratação, considerando todos os seus aspectos envolvidos (pessoas, processos, ferramentas, papéis e responsabilidades).

A CONTRATADA, juntamente com a CONTRATANTE, deverá elaborar um Plano de Transição em até 15 (quinze) dias a contar da data de notificação por escrito pela CONTRATANTE.

O Plano de Transição deverá contemplar todas as atividades necessárias para transição dos serviços sem interrupção ou efeito adverso.

Um Plano de Transição deve assegurar que tais atividades sejam executadas adequadamente e que todas as partes envolvidas tenham uma clara compreensão de seu papel neste processo.

A CONTRATADA deverá identificar uma lista de “componentes de transição” (exemplos: ativos, localidades etc.) cobrindo a totalidade do serviço de acordo com o escopo.

O Plano de Transição, cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pela CONTRATANTE.

É de responsabilidade da CONTRATADA a execução do Plano de Transição, a prestação de serviços de operação assistida, bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pelo CONTRATANTE (ou por empresa por ele designado).

O Plano de Transição e sua execução deverão ser viabilizados sem ônus adicionais a Contratante.

É de responsabilidade da CONTRATANTE indicar à CONTRATADA as pessoas que serão receptoras dos serviços previstos no repasse de conhecimento descrito no Plano de Transição.

O fato de a CONTRATADA ou quaisquer de seus representantes não cooperarem, ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados a Contratante por esta falha.

A elaboração e a execução do Plano de Transição ocorrerão em paralelo ao atendimento das ordens de serviços demandadas pela CONTRATANTE.

Caso a CONTRATADA não promova adequadamente a transferência de conhecimento, serão aplicadas as sanções previstas em lei, no contrato e neste Termo de Referência.

Ao término do contrato, deverá ocorrer:

A devolução dos equipamentos e bens de propriedade da CONTRATANTE, incluindo todos os bens intangíveis, como software.

A devolução da documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos em conjunto com a CONTRATANTE durante a prestação dos serviços.

Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, e a propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, a equipe de Gestão do Contrato.

Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para a Contratante durante a prestação dos serviços.

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

Cada OS conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo, conforme modelo descrito no Anexo VIII - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO (SEI nº 4907861).

Mecanismos formais de comunicação

O canal de comunicação entre a CONTRATANTE e CONTRATADA, para assuntos relacionados à gestão e fiscalização contratual, ocorrerá preferencialmente através da figura do preposto.

Como instrumentos de comunicação oficial entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, serão utilizados, no mínimo, os que seguem:

Ofícios;

E-mail;

Ordem de serviço;

Relatório Geral de Faturamento;

Termo de recebimento provisório;
 Termo de recebimento definitivo;
 Ferramenta gerenciamento de serviços de TI (ITSM);
 Ata de reunião; e
 Serviços de Mensagens Oficiais (Exemplo MS Teams).

Formas de Pagamento

Contraprestação por Preço Fixo

A prestação dos serviços será remunerada a partir da garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços que compõem a infraestrutura de TI do CONTRATANTE.

O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado de acordo com a efetiva execução dos serviços, aplicados os descontos relativos ao eventual descumprimento dos níveis de prestação de serviços e indicadores de desempenho mínimos, bem como das demais obrigações contratuais.

Assim, o valor mensal a ser pago pelo serviço será calculado com base nas fórmulas abaixo:

$$\text{Valor mensal (referência)} = \left(\frac{\text{Valor do Contrato}}{\text{Qtd. meses contratuais}} \right)$$

$$\text{Ajuste NMSE} = (\text{Qtd. de Pontos Mensais} \times 0.001) \times \text{Valor mensal (referência)}$$

$$\text{Contraprestação Mensal} = \text{Valor mensal (referência)} - \text{Ajuste NMSE}$$

Onde: Contraprestação Mensal = valor mensal a ser pago à CONTRATADA

Valor do Contrato = Valor total estabelecido em CONTRATO

Ajuste Nível de Serviço = percentual de redução/glosa já aplicada em relação ao valor mensal de referência.

Não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a CONTRATADA supere as metas de níveis mínimos de serviço exigidos e indicadores de desempenho mínimo exigidos, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.

O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da apresentação da nota fiscal atestada pelo(s) servidor(es) competente(s), e do relatório mensal consolidado e em conformidade com a nota fiscal, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA.

Os Relatórios de Atividades gerados através da Ferramenta de gerenciamento de serviço de TI (ITSM), fiscalizados pelo fiscal técnico e Fiscais Setoriais técnicos, e anexados à fatura emitida pela CONTRATADA, com o aceite, serão parte integrante do faturamento.

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

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 sobreestado 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.

Nos termos do Anexo VIII-A da IN-05/2017/SEGES/ME, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

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

A aplicação de descontos/glosas em função do descumprimento de critérios de qualidade, avaliação de resultados e/ou níveis mínimos de serviço exigidos não concorre com a aplicação (concomitante ou não) das sanções administrativas previstas em CONTRATO, inclusive daquelas previstas em função do reiterado descumprimento dos critérios de qualidade do serviço, sendo essa uma prerrogativa da Administração.

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

Antes de cada pagamento à CONTRATADA, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da Contratante.

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.

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.

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.

Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da Contratante, não será rescindido o contrato em execução com a CONTRATADA inadimplente no SICAF.

As demais informações pertinentes ao pagamento estão previstas no Edital.

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 X (SEI nº 4908033) e IX (SEI nº 4907994).

MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

As comunicações entre o órgão ou entidade e a CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa CONTRATADA para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da CONTRATADA, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Preposto

A CONTRATADA designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

A CONTRATADA deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período de execução do contrato.

A CONTRATANTE poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a CONTRATADA designará outro para o exercício da atividade.

Reunião Inicial

Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá 5 (cinco) dias após assinatura do contrato, podendo ser prorrogada a critério da CONTRATANTE.

A pauta desta reunião observará, pelo menos:

Presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o seu preposto;

Entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

Fiscalização

A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput), nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

Fiscalização Técnica

O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);

Identificada qualquer inexactidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);

O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).

No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).

O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

Fiscalização Administrativa

O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação do contratado, acompanhá-lo empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

Gestor do Contrato

O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstruem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

A avaliação da execução do objeto utilizará o disposto neste item.

Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

não produzir os resultados acordados;

deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

deixar de utilizar materiais e perfis profissionais exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

der causa à inexecução parcial do contrato;

der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

der causa à inexecução total do contrato;

deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica ou execução do contrato;

fraudar a contratação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da contratação;

praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

Advertência;

Multa;

Impedimento de licitar e contratar;

Declaração de inidoneidade para licitar e contratar

Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º Lei 14.133) :

a natureza e a gravidade da infração cometida;

as peculiaridades do caso concreto;

as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

os danos que dela provierem para a Contratante;

a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

Do recebimento

Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 05 (cinco) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a , da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

A CONTRATADA fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;

Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Procedimentos de Teste e Inspeção

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

Durante a execução contratual será mantido histórico de gestão do Contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução, por ordem histórica, a cargo do Gestor do Contrato.

Após a assinatura do Contrato e indicação formal dos responsáveis por sua gestão e fiscalização, será elaborado referencial com base no Modelo de Gestão com definição dos processos de fiscalização do Contrato, contendo a metodologia de fiscalização, os documentos ou as ferramentas, computacionais ou não, e controles adotados, recursos materiais e humanos disponíveis e necessários à fiscalização, entre outros.

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

A avaliação da execução do objeto utilizará o disposto no Anexo XVI (SEI nº 4948069), deste Termo de Referência.

Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que a CONTRATADA:

- não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou
- deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

- não produzir os resultados acordados;
- deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- deixar de utilizar materiais e perfis profissionais para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

A utilização dos índices apontados nos níveis mínimos de serviços não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

As sanções e glosas do órgão/entidades poderão ser utilizados, devendo-se observar a definição clara e detalhada das sanções administrativas, considerando:

- vinculação aos termos contratuais;
- proporcionalidade das sanções previstas ao grau do prejuízo causado pelo descumprimento das respectivas obrigações;
- as situações em que advertências serão aplicadas;
- as situações em que as multas serão aplicadas, com seus percentuais correspondentes, que obedecerão a uma escala gradual para as sanções recorrentes;
- as situações em que o contrato será rescindido por parte da Administração devido ao não atendimento de termos contratuais, da recorrência de aplicação de multas ou outros motivos;
- as situações em que a contratada terá suspensa a participação em licitações e impedimento para contratar com a Administração;
- as situações em que a contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração, conforme previsto em Lei; e observância à Legislação que trata de proteção de dados pessoais (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018) e proteção do consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990).

A CONTRATADA que cometer qualquer das infrações discriminadas na tabela abaixo ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

ID	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial	Advertência. Em caso de reincidência em até 3(três) vezes, 5% 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 sanção prevista no inciso III do caput do art. 156 da Lei nº 14.133 /21 será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do art. 155 desta Lei, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.
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 po até 2 (duas) vezes, 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.	A 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 48 horas úteis.	Multa de 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 02 (dois) dias úteis. Após o limite de 02 (dois) dias úteis, aplicar-se-á multa de 10% 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,	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, em prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021.
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 14.133, de 2021.
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 14.133, de 2021.

	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 14.133, de 2021.
	13	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	<p>Advertência.</p> <p>Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 10% do valor total do Contrato.</p>

Liquidação

Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

o prazo de validade;

a data da emissão;

os dados do contrato e do órgão contratante;

o período respectivo de execução do contrato;

o valor a pagar; e

eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado 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. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas. (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

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

Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, 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.

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

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

Prazo de pagamento

O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) de correção monetária.

Forma de pagamento

O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

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

Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

Cessão de crédito

É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico.

As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação da CONTRATANTE.

A eficácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 53, DE 8 DE JULHO DE 2020).

A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do contratado.

FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO**Forma de seleção e critério de julgamento da proposta**

O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO GLOBAL.

Para que a análise de exequibilidade da proposta possa ser feita, a LICITANTE deverá apresentar uma Planilha de Custos e Formação de Preços (Anexo V) junto com a Proposta de Preços (Anexo VI), conforme discriminado no item "Análise da Exequibilidade da Proposta".

Os preços deverão ser expressos em reais e conter todos os tributos e encargos decorrentes da prestação dos serviços e/ou fornecimento de bens relativos à esta contratação. Os preços deverão ser cotados com até 2 (duas) casas decimais.

No caso de desclassificação da licitante, será convocada a próxima licitante classificada para envio da proposta de preços e assim sucessivamente, até que uma licitante cumpra os requisitos e funcionalidades especificadas e seja declarada vencedora.

A licitante será considerada tecnicamente habilitada se restar inequivocamente comprovado ter atendido integralmente ao disposto nos critérios técnicos de habilitação, dessa forma:

Tenha apresentado sua proposta de preço em conformidade com o atendimento dos requisitos estabelecidos nos TR;

Tenha apresentado Declaração de Vistoria Técnica ou Declaração de opção por não realização de vistoria técnica em conformidade com o atendimento dos requisitos estabelecidos no TR;

Tenha comprovado sua capacidade técnico-operacional através da apresentação de Atestado(S) de Capacidade Técnica que atendam aos requisitos estabelecidos no TR.

A licitante será considerada inabilitada caso não comprove inequívoco atendimento aos critérios técnicos de habilitação e/ou deixe de apresentar quaisquer dos documentos exigidos para a habilitação e/ou apresente documentos em desacordo com o estabelecido, não se admitindo complementação posterior (exceto àquelas requisitadas em procedimento de diligência). Durante a avaliação documental poderá a Contratante solicitar prazo adicional com o objetivo de promover análise minuciosa dos documentos apresentados.

Nos termos da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05/2017 e do art. 59 da LEI nº 14.133 /2021 serão desclassificadas as propostas das licitantes que contenham vícios ou ilegalidades; apresentem preços finais superiores ao valor máximo estabelecido ou com preços manifestamente inexequíveis, assim considerados aqueles que não venham comprovar sua exequibilidade, em especial em relação ao preço e a produtividade apresentada; não atendam às exigências do ato convocatório da licitação e não atendam às especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência.

Regime de execução

O regime de execução do contrato se dará por “empreitada por preço global”, embora o pagamento venha a ser efetuado em parcelas mensais, onde se contrata a execução de um serviço por preço certo de unidades determinadas, conforme item 21.15 da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023.

Os preços máximos admitidos são aqueles fixados na estimativa de custo total da pretensão contratual, conforme demonstrados no item 9.

Não serão aceitos preços irrisórios e/ou inexequíveis, cabendo à Administração a faculdade de promover verificações, através de pedido de esclarecimentos, apresentação de documentações complementares ou por meio de diligências necessárias, na forma do § 3º art. 59 da Lei nº 14.133/2021.

Considera-se que são potencialmente inexequíveis aquelas propostas que inviabilizem a execução do contrato, por apresentarem preços que não refletem os custos, em bases de mercado, dos insumos necessários e tributos incidentes. Havendo indício de inexequibilidade da proposta, será instaurada diligência para que o licitante ofertante da proposta possa comprovar sua exequibilidade e/ou para que as áreas competentes tenham segurança suficiente para decidir por sua classificação/desclassificação.

Para comprovar a exequibilidade de sua proposta, o licitante deverá apresentar justificativas e documentos que comprovem a viabilidade e a compatibilidade dos valores ofertados com os custos e despesas necessários à completa execução do objeto contratual, sendo garantido tratamento sigiloso aos documentos apresentados.

Antes de ter sua proposta desclassificada por inexequibilidade, à licitante será franqueada oportunidade de defesa, nos termos e condições exigidos pelo instrumento convocatório e com base nas boas práticas licitatórias.

Da Aplicação da Margem de Preferência

Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

Exigências de habilitação

Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME nº 77, de 18 de março de 2020.

Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz.

Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

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 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

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;

Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Municipal/Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

Prova de regularidade com a Fazenda Municipal/Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Municipal/Distrital relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

O fornecedor 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.

Qualificação Econômico-Financeira

Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Sege/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e

Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 5% do valor total estimado da contratação.

As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

Qualificação Técnica

Será requerida das empresas licitantes, para fins de habilitação técnica, a comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características e quantidades compatíveis com o objeto desta licitação, mediante a apresentação de documentação que comprove o atendimento aos critérios listados a seguir:

Apresentação de Atestados de capacidade técnica, nos termos do item 11.25.;

Apresentação de Proposta de Preços, nos termos dos itens (6.74. ao 6.80.); e

Realização de Vistoria Técnica ou Declaração de opção por não realização de vistoria técnica, nos termos dos itens (6.62. ao 6.65.);

É facultado a contratante a instauração de diligência destinada a esclarecer ou a confirmar a veracidade das informações prestadas pela contratada constantes de sua Comprovação de Capacidade Técnica, Proposta de Preços e de eventuais documentos anexados.

Atestado de Capacidade Técnica

Atestado de Capacidade Técnica, fornecido por Pessoa Jurídica de Direito Público ou Direito Privado, no qual se comprove que a LICITANTE tem capacidade para atender a demanda decorrente da contratação objeto desta licitação, bem assim experiência no fornecimento, na logística e na prestação de serviços e/ou entrega de bens que compõem o objeto do certame.

O(s) atestado(s) de capacidade técnico-operacional deverá(ão) conter:

Razão Social, CNPJ e Endereço Completo da Empresa Emitente;

Razão Social da LICITANTE;

Número e vigência do contrato;

Objeto do contrato;

Descrição do trabalho realizado;

Declaração de que foram atendidas as expectativas do cliente quanto ao cumprimento de cronogramas pactuados;

Local e Data de Emissão;

Identificação do responsável pela emissão do atestado, Cargo, Contato (telefone e correio eletrônico);

Assinatura do responsável pela emissão do atestado; e

Devem ser originais ou cópias autenticadas legíveis.

Os atestados referir-se-ão a contratos já concluídos ou já decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido executado em prazo inferior, apenas aceito mediante a apresentação do contrato.

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

Para comprovação deverá englobar, demais exigências contidas no Instrumento Convocatório, e pelo menos, a execução de¹:

- Apresentar Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprove a prestação de serviço como Central de Serviços, Atendimento ao Usuário e Suporte de Datacenter no período mínimo de 36 (trinta e seis) meses de execução, e que, dentre os serviços de suporte estejam inclusos pelo menos 50% conforme tabela abaixo dos quantitativos existentes estimados:

1200 usuários;

6000 chamados anuais;

700 estações de trabalho (desktop, workstations e notebooks) configurados com sistema operacional Microsoft Windows 7 ou superior, Linux;

- Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência na realização de implementação e integração de barramentos de serviços utilizando a integração do ITSM com pelo menos 3 canais (URA / Chatbot / E-mail ou mensageria mobile a exemplo de Telegram, Whatsapp);
- Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência no fornecimento, implantação e gerenciamento de Solução de ITSM (Gerenciamento dos Serviços) ofertada na proposta;
- Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência na execução dos serviços de suporte e gerenciamento de sistemas de comunicações unificadas – VOIP, que envolvem infraestrutura lógica e física;
- Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência nos serviços de atendimento presencial e remoto a usuários de TI, pelo menos, 50% dos usuários e estações de trabalho, através de suporte remoto a estações de trabalho entre desktops, notebooks e tablets e seus periféricos, e Android ou IOS, visando a solução de dúvidas dos usuários, de incidentes e problemas de software e hardware, através de chamados ou ordens de serviço.
- Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência na implantação, sustentação e operação assistida de automação de processos, infraestrutura e negócios de TI;
- Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência na implantação, manutenção, sustentação e evolução do serviço de monitoramento, em tratamento de incidentes, em monitoramento de performance, no acompanhamento de atendimentos críticos e dos scripts de resolução de problemas, com atendimento para os serviços de infraestrutura de 1º, 2º e 3º níveis, na emissão de relatório de monitoramento e na execução de auditoria de falhas.
- Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência na implantação e manutenção de painéis e dashboards com o objetivo de transparéncia e visibilidade;
- Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência na realização do gerenciamento de monitoramento dos servidores, serviços e sistemas do ambiente tecnológico. Serviços de suporte de rede e ferramenta (s) de monitoramento de infraestrutura com visibilidade de rede e performance de aplicações.
- Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência no serviços de operação e monitoramento remoto de ambiente de TI em regime de 24 horas x 7 dias na semana X 365 dias por ano.
- Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência nos serviços de SOC ou NOC com monitoramento dos ativos de rede ou segurança de TI.
- Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem serviços de monitoramento e análise de performance de servidores de aplicações, servidores de arquivos e servidores de correio eletrônico (baseados em Windows Server 2010 ou superior ou nuvem em caso do office365 ou GSuite Mail e Office / Workspace).
- Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem serviços de instalação, configuração, sustentação e suporte a servidores, configurados com os dois sistemas operacionais de baixa plataforma: Microsoft Windows Server e Linux

com no mínimo um Cluster Windows. Sendo no caso do Linux, pelo menos 3 (três) destes 5 (cinco) distribuições: Redhat, Suse, Debian, CentOS e Ubuntu, com dois ou mais nós no cluster.

- Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem serviços de gerenciamento de virtualização e sustentação e suporte a máquinas virtuais com no mínimo 50% do quantitativo de 90 máquinas virtuais;
- Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem serviços de administração de diretório utilizando autenticação e gerenciamento de acessos e serviço de gerenciamento de identidades, Serviços de criação, gerenciamento e manutenção de políticas de grupo para máquinas e usuários utilizando Microsoft Active Directory ou Open LDAP para ambiente com no mínimo 50% do quantitativo de usuários.
- Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem serviços de administração de servidores e serviços de rede e diretório, WINS e ou DNS e DHCP com configuração de zonas integradas com AD.
- Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem serviços de instalação, configuração, e administração de banco de dados
- Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem instalação, configuração, monitoramento, suporte e sustentação de Sistemas de gerenciamento de Banco de Dados Microsoft SQL Server 2012 ou superior e no mínimo mais 2(duas) das seguintes plataformas para bancos relacionais , PostgreSQL, MySQL
- Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem execução contratual de suporte, configuração, administração e operacionalização de ativos de rede, incluindo switches, roteadores (Core, Distribuição, Acesso e Topo de Rack) e pontos de acesso de redes sem fio com controladora, contendo software de gestão de ativos de redes instalado;
- Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem execução contratual de suporte, configuração, administração e operacionalização de redes físicas e endereçamento IP – planejamento, atualização, criação, desenho, implantação, administração e manutenção de redes e serviços TCP/IP – incluindo implementações em IPv6;
- Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem execução contratual de suporte, configuração, administração e operacionalização, com funcionalidades de balanceamento de links de internet e aplicações.
- Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem execução contratual de suporte, configuração, administração e operacionalização de ferramentas de gerenciamento de backup, com implementação em dois sites distintos, com funcionalidades de replicação de backup entre eles;
- Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência em sustentação à infraestrutura de Data Center e suporte técnico especializado em segurança da informação, envolvendo: projeto, exame, implantação, suporte, manutenção de sistemas de segurança em conformidade com as melhores práticas, incluindo análise, detecção de vulnerabilidades de ativos de rede e/ou recursos do ambiente de TI, implementação de controles de segurança, rotinas e procedimentos de segurança física e lógica da rede.
- Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência no fornecimento, implementação, sustentação e evolução da infraestrutura do ambiente, processo e negócios por meio de serviços e soluções de: Hiper automação;
- Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência na automação do monitoramento, escalonamento, tomada de decisões e reativação dos serviços de infraestrutura, banco de dados e performance de aplicações e seus ativos;

Exequibilidade da Proposta

Conforme Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 2023, item 12.6.2, se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

De forma a fornecer os insumos para que essa análise possa ser feita, a LICITANTE deverá apresentar para uma Planilha de Custos e Formação de Preços (ANEXO V) junto com a Proposta de Preços (ANEXO VI), conforme memória de cálculo e metodologia discriminada nos itens a seguir.

A planilha servirá como declaração, devendo a licitante efetuar as alterações que julgar necessárias, já que as planilhas de formação de preço têm caráter informativo e servirão para demonstrar capacidade e possíveis variações de custos / insumos no curso da execução contratual.

A planilha deverá conter o cálculo do custo mensal por item, construído a partir do custo mensal dos perfis profissionais exigidos na contratação.

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

A proposta será objeto de diligência detalhada sobre a análise da planilha de composição de preço, quando forem detectados:

- a) preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços praticados no mercado;
- b) valor total da proposta de preço for inferior a 70% (setenta por cento) do preço estimado neste Termo de Referência.

Após análise das informações, caso fique caracterizada a inexequibilidade do preço proposto, considerando os padrões de qualidade esperados pelo Contratado e especificados neste Edital, anexos e encartes, a licitante será desclassificada e será então convocado o próximo licitante, respeitada a ordem de classificação do Pregão.

Na diligência poderá ser verificado se a empresa pratica os salários declarados em contratos que possuam aferição de produtividade e vinculação ao alcance de resultados.

Cabe à Administração a faculdade de promover verificações, através de pedido de esclarecimentos, apresentação de documentações complementares ou por meio de diligências necessárias.

Para comprovar exequibilidade, as LICITANTES deverão apresentar justificativas fundamentadas em arcabouço documental que comprovem a viabilidade e a compatibilidade dos valores ofertados com sua estrutura de custos e despesas necessárias à completa execução do objeto contratual, sendo garantido tratamento sigiloso aos documentos apresentados (se assim a legislação exigir).

Meras alegações sem base documental não constituirão elementos capazes de comprovar a exequibilidade.

São exemplos de documentações complementares que poderão ser solicitadas das LICITANTES para embasar a análise de exequibilidade e/ou inexequibilidade dos preços ofertados:

LICITANTES para a presente contratação, acompanhado(s) de notas fiscais e declaração(ões) de Contratantes que comprovem a execução satisfatória do objeto;

MEMÓRIAS DE CÁLCULO, registros profissionais ou evidências documentais que comprovem a viabilidade do valor ofertado, baseando-se, primariamente, nos parâmetros de custos de insumos, salários, incidência de custos indiretos, tributos e lucro.

Após análise das informações, caso fique caracterizada a inexequibilidade do preço proposto, considerando os padrões de qualidade esperados pela Contratante e especificados neste Termo de Referência e anexos, a LICITANTE será desclassificada e será então convocada a próxima licitante, respeitada a ordem de classificação do Pregão.

Todas as informações fornecidas estarão sujeitas a diligências nos termos da lei.

ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

A estimativa de custos para a contratação deve ser realizada em conformidade com a Portaria nº SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece:

Art. 4º Para o planejamento da contratação e no momento da eventual prorrogação contratual, a definição do valor de referência e do valor máximo da contratação deverá utilizar como base a pesquisa salarial de preços e fator-k, previstos no Anexo II a esta Portaria.

§ 1º Os valores constantes no Anexo II, cumprem o disposto na Instrução Normativa Sege/ME nº 65, de 2021, para fins de pesquisa de preços das contratações que utilizarem os perfis e insumos do referido Anexo.

§ 2º Os órgãos e entidades poderão utilizar valores, perfis ou insumos diferentes daqueles previstos no Anexo II, seguindo as orientações previstas no Anexo I, devendo, neste caso, realizar pesquisa de preços nos termos da Instrução Normativa Sege/ME nº 65, de 2021, para aqueles perfis ou insumos diferentes daqueles constantes do Anexo II.

A definição do Fator-K está vinculada à estrutura de composição de preços, a qual é determinada por requisitos legais e estratégias das empresas prestadoras de serviços. Para evitar variações excessivas que possam comprometer o modelo proposto, a SGD (Secretaria de Gestão de Desempenho) estabelece, no ANEXO II da Portaria, um valor máximo para o Fator-K. Esse valor deve ser utilizado nas estimativas do valor mensal máximo de referência dentro desse modelo.

Os custos total estimados da contratação constam detalhados abaixo:

LOTE	ITEM	SERVIÇO	CATSER	DESCRIPÇÃO	MÉTRICA OU UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	MÍNIMO		MÁXIMO	
							VALOR MENSAL (R\$)	VALOR TOTAL (24 meses)	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR TOTAL (24 meses)
1	1	Supporte ao usuário	26980	Central de serviços de TIC	Mensal	24	R\$ 74.656,25	R\$ 1.791.750,04	R\$ 83.701,15	R\$ 2.008.827,56
	2	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações			Mensal	24	R\$ 53.764,59	R\$ 1.290.350,13	R\$ 65.124,14	R\$ 1.562.979,40
	3	Armazenamento e Backup			Mensal	24	R\$ 33.211,71	R\$ 797.081,07	R\$ 33.211,71	R\$ 797.081,07
	4	Sustentação de Banco de Dados			Mensal	24	R\$ 22.176,33	R\$ 532.231,89	R\$ 44.352,66	R\$ 1.064.463,78
	5	Administração de Dados			Mensal	24	R\$ 15.277,44	R\$ 366.658,47	R\$ 30.554,87	R\$ 733.316,95
	6	Conectividade e Comunicação			Mensal	24	R\$ 26.666,04	R\$ 639.984,87	R\$ 53.332,07	R\$ 1.279.969,75
	7	Gerenciamento de Serviços de TIC			Mensal	24	R\$ 64.030,84	R\$ 1.536.740,06	R\$ 94.567,79	R\$ 2.269.626,91
	8	Segurança de TIC			Mensal	24	R\$ 112.551,04	R\$ 2.701.224,89	R\$ 136.526,90	R\$ 3.276.645,64
	9	Monitoramento de Serviços de TIC			Mensal	24	R\$ 44.218,96	R\$ 1.061.255,00	R\$ 44.218,96	R\$ 1.061.255,00
VALOR TOTAL ESTIMADO							R\$ 446.553,18	R\$ 10.717.276,44	R\$ 585.590,26	R\$ 14.054.166,06

Em caso de licitação para Registro de Preços, os preços registrados poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações:

em caso de força maior, caso fortuito ou fato do princípio ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução da ata tal como pactuada, nos termos do disposto na alínea “d” do inciso II do caput do art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021;

em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;

serão reajustados os preços registrados, respeitada a contagem da anualidade e o índice previsto para a contratação; ou

poderão ser repactuados, a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação.

REAJUSTE

O objeto será contratado pelo preço ofertado na proposta da empresa vencedora juntada aos autos. O preço permanecerá e irá reajustável pelo período de 12 (doze) meses, nos termos do § 3º, art. 135, da lei 14.133/2021, quando então se promoverá a sua correção de acordo com a variação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, em conformidade com o art. 24 da Instrução Normativa nº 94/2022, tomando-se por base o índice vigente no mês de apresentação da proposta ou do orçamento a que essa se referir.

O preço ajustado já leva em conta todas e quaisquer despesas incidentes na execução do objeto, tais como frete, tributos, transporte, entre outros.

O preço ajustado também poderá sofrer correção desde que reste comprovada a ocorrência de quaisquer das hipóteses previstas na alínea “d”, do inciso II, do art. 124, da Lei nº 14.133/21.

PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS E COOPERATIVAS

A possibilidade de participação ou não em licitações de empresas em consórcio fica ao juízo discricionário da Administração, conforme amplamente discutido na Jurisprudência, como, por exemplo, os Acórdãos nº 1.165/2012-Plenário, 1.946/2006-Plenário, 22/2003-Plenário, abaixo transcritos.

Assim, como é de amplo conhecimento daqueles que lidam com licitações, a jurisprudência desta Corte aponta para o caráter discricionário no que concerne à decisão acerca da participação de consórcios nos diversos eventos licitatórios, a teor do art. 33 da Lei de Licitações. Acórdão 1165/2012-Plenário.

Acórdão TCU nº 1.946/2006 – Plenário: a permissão da participação de consórcio é uma escolha discricionária do administrador, a ser analisada em cada caso concreto, dependendo do requisito de alta complexidade ou relevante vulto da obra, o qual não se acha presente na licitação do TST.

Acórdão nº 22/2003 – Plenário: No mesmo sentido é a regra insculpida no art. 33 da Lei nº 8.666/93, que estipula as normas a serem seguidas pela Administração nas hipóteses em que for permitida a participação de consórcios na licitação. Trata-se de escolha discricionária da Administração, a ser verificada caso a caso. Muitas vezes, a formação de consórcio pode ensejar redução no caráter competitivo, pois facilitaria que empresas, que seriam naturalmente competidoras entre si, acordassem para participar da licitação.

Considerando as características do objeto, não será admitida a participação de consórcios e cooperativas.

ALTERAÇÃO SUBJETIVA

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 anuênciia expressa da Administração à continuidade do CONTRATO.

ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

A contratação do Ministério das Cidades será atendida pela seguinte dotação:

Gestão/Unidade: 0001/56101

Fonte de Recursos: 100

Programa de Trabalho: 56101.04.122.0032.2000.0001

Elemento de Despesa: 40

IV.I - SUPORTE A USUÁRIO DE TIC: 33904010

IV.II - SUPORTE DE INFRAESTRUTURA DE TIC: 33904011

Plano Interno: INFORMÁTICA

A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

Cronograma Físico Financeiro do MCID

O Cronograma Físico Financeiro representa o desenvolvimento previsto para a execução total do objeto desta contratação em relação ao tempo, observado o prazo de execução proposto, itens, etapas, fases, seus respectivos custos e pagamentos por parte da Contratante.

O Cronograma físico deverá, obrigatoriamente, ser compatível com o prazo de execução proposto pela contratante e com o orçamento apresentado, tanto no que se refere aos itens quanto aos valores do cronograma de desembolso.

Evento	Prazo estimado	Valor Mensal	Valor Total
ANUAL (2024-2025)	12 meses	R\$ 446.553,18	R\$ 5.358.638,22
ANUAL (2025-2026)	12 meses	R\$ 446.553,18	R\$ 5.358.638,22

Cronograma Físico Financeiro para o Mínimo MCID

Cada órgão Contratante será responsável em apresentar a fonte de recurso que viabilizará a contratação e atentar para a existência de disponibilidade orçamentária e financeira.

DA ADESÃO À ATA DE REGISTRO DE PREÇO

Será permitida a adesão à ata de registro de preços decorrente desta licitação, conforme descrito nesta seção.

Dessa forma, esta contratação permite a adesão tardia de órgãos não participantes, nos termos do art. 86, § 2º da lei nº 14.133, de 2021, desde que cumpram os requisitos previstos no referido dispositivo, abaixo transcrito, in verbis:

§ 2º Se não participarem do procedimento previsto no caput deste artigo, os órgãos e entidades poderão aderir à ata de registro de preços na condição de não participantes, observados os seguintes requisitos:

I - Apresentação de justificativa da vantagem da adesão, inclusive em situações de provável desabastecimento ou descontinuidade de serviço público;

II - Demonstração de que os valores registrados estão compatíveis com os valores praticados pelo mercado na forma do art. 23 desta Lei;

III - Prévias consulta e aceitação do órgão ou entidade gerenciadora e do fornecedor.

Nos termos do § 4º do art. 86 da lei nº 14.133, de 2021, as aquisições ou as contratações adicionais acima referenciadas “não poderão exceder, por órgão ou entidade, a 50% (cinquenta por cento) dos quantitativos dos itens do instrumento convocatório registrados na ata de registro de preços para o órgão gerenciador e para os órgãos participantes.”

DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria nº 86, de 09 de fevereiro de 2024 (SEI nº 5190767).

Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, o Termo de Referência será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC e aprovado pela autoridade competente.

<i>[documento assinado eletronicamente]</i>	<i>[documento assinado eletronicamente]</i>	<i>[documento assinado eletronicamente]</i>
Integrante	Integrante	Integrante
Requisitante	Técnico	Administrativo
MICHEL DE OLIVEIRA JOVANE	EMERSON MOREIRA DE MORAIS	HAROLDO RODRIGUES DA SILVA
Matrícula/SIAPE: 3369757	Matrícula/SIAPE: 1159079	Matrícula/SIAPE: 0484046

Autoridade Máxima da Área de TIC
<i>[documento assinado eletronicamente]</i>

ARNALDO LESSA SANCHES
Matrícula/SIAPE: 1325204

Brasília, na data de assinatura.

Aaprovo,

Autoridade Competente

[documento assinado eletronicamente]

SERGIO RICARDO DA CRUZ DUARTE

Subsecretario de Planejamento, Orçamento e Administração

ANEXOS AO TERMO DE REFERÊNCIA

Anexo I - PARQUE TECNOLÓGICO (SEI nº 4884506) - **Documento sigiloso**

Anexo II - CATÁLOGO DE SERVIÇOS (SEI nº 4884874)

Anexo III - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO (SEI nº 4909591)

Anexo IV - PERFIS DOS PROFISSIONAIS (SEI nº 4884876)

Anexo V - MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS (SEI nº 5185968)

Anexo VI - MODELO DE PROPOSTA (SEI nº 5185548)

Anexo VII - MODELOS DE TERMOS DE VISTORIA (SEI nº 4885908)

Anexo VIII - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO (SEI nº 5185858)

Anexo IX - TERMO DE CIÊNCIA (SEI nº 4907994)

Anexo X - TERMO DE COMPRO. DE MANUT. DE SIGILO (SEI nº 4908033)

Anexo XI - MODELO DE ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA (SEI nº 4908250)

Anexo XII - TERM. DE COMPRO.DE ATUAL.PROFI. DA EQUIPE (SEI nº 4908286)

Anexo XIII - TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO (SEI nº 4908358)

Anexo XIV - TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO (SEI nº 4908553)

Anexo XVI - ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR (SEI nº 5186059)

Anexo XVII - DIMENSIONAMENTO DAS NECESSIDADES (SEI nº 5186157)

2. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

EMERSON MOREIRA DE MORAIS

Integrante Técnico

*Assinou eletronicamente em 06/08/2024 às 13:45:06.***ARNALDO LESSA SANCHES**

Autoridade Máxima de TIC

*Assinou eletronicamente em 06/08/2024 às 13:49:32.***MICHEL DE OLIVEIRA JOVANE**

Integrante Requisitante

*Assinou eletronicamente em 06/08/2024 às 13:49:43.***SERGIO RICARDO DA CRUZ DUARTE**

Autoridade Competente

HAROLDO RODRIGUES DA SILVA

Integrante Administrativo

Listas de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - ANEXO A - DIMENSIONAMENTO DAS NECESSIDADES.pdf (6.89 MB)
- Anexo II - ANEXO I - PARQUE TECNOLOGICO.pdf (1.09 MB)
- Anexo III - ANEXO II - CATALOGO DE SERVICOS.pdf (3.54 MB)
- Anexo IV - ANEXO III - DESCRIÇÃO DA FERRAMENTAITSM.pdf (23.74 MB)
- Anexo V - ANEXO IV - PERFIS DOS PROFISSIONAIS.pdf (4.64 MB)
- Anexo VI - ANEXO V - MODELO DE PLANILHA DE COMPOSICAO DE CUSTOS.pdf (1.94 MB)
- Anexo VII - ANEXO VI - MODELO DE PROPOSTA.pdf (589.04 KB)
- Anexo VIII - ANEXO VII - MODELOS DE TERMOS DE VISTORIA.pdf (681.13 KB)
- Anexo IX - ANEXO VIII - MODELO DE ORDEM DE SERVICO (OS).pdf (777.88 KB)
- Anexo X - ANEXO IX - TERMO DE CIENCIA.pdf (425.82 KB)
- Anexo XI - ANEXO X - TERMO DE COMPRO. DE MANUT. DE SIGILO.pdf (3.48 MB)
- Anexo XII - ANEXO XI - MODELO DE ATESTADO DE CAPACIDADE TECNICA.pdf (320.09 KB)
- Anexo XIII - ANEXO XII - TERM. DE COMPRO. DE ATUAL.PROFI. DA EQUIPE.pdf (301.13 KB)
- Anexo XIV - ANEXO XIII - TERMO DE RECEBIMENTO PROVISORIO.pdf (782.14 KB)
- Anexo XV - ANEXO XIV - TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO.pdf (938.84 KB)
- Anexo XVI - ANEXO XV - NIVEIS MINIMOS DE SERVICO EXIGIDOS.pdf (11.59 MB)

Contrato Administrativo nº XXXX/2015-MI



MINISTÉRIO DAS CIDADES

* MINUTA DE DOCUMENTO

MINUTA

(Processo Administrativo nº 80000.010292/2023-22)

**CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XX/2024, QUE ENTRE SI
CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO MINISTÉRIO DAS
CIDADES, E A EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXX, NA FORMA
ABAIXO ESPECIFICADA:**

A UNIÃO POR INTERMÉDIO DO MINISTÉRIO DAS CIDADES - MCID, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 05.465.986/0001-99, com sede na Esplanada dos Ministérios, Bloco E, Ed. Sede - Zona Cívico-Administrativa, Brasília - DF, CEP 70.067-901, neste ato representado pelo Secretário-Executivo do Ministério das Cidades, Sr. **HELDER MELILLO LOPES CUNHA SILVA**, Portador do Registro Geral nºxxxxxxxx/xxx-xx, expedida em xx/xx/yyyy e do CPF nº xxx.xxx.xxx-xx, nomeado por Decreto, de 15 de abril de 2024, publicado no D.O.U, Edição 73, Seção 2, de 16 de abril de 2024, doravante denominada CONTRATANTE, e a empresa **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº **XX.XXX.XXX/XXXX-XX**, sediada no **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** – CEP: **XXXXX-XXX**, doravante designado CONTRATADO, neste ato representado pelo senhor **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, conforme atos constitutivos da empresa, tendo em vista o que consta no Processo nº 80000.010292/2023-22 e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico n. XX/2024, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. **CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO ([ART. 92, I E II](#))**

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento à usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, com fornecimento da ferramenta ITSM, utilizando modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

LOTE	ITEM	SERVIÇO	DESCRÍÇÃO	MÉTRICA OU UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL (24 meses)
1	1	Supporte ao usuário	Central de serviços de TIC	Unidade mensal	24	R\$	R\$	R\$

LOTE	ITEM	SERVIÇO	DESCRIÇÃO	MÉTRICA OU UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL (24 meses)
	2	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	Unidade mensal	24	R\$	R\$	
	3	Armazenamento e Backup						
	4	Sustentação de Banco de Dados						
	5	Administração de Dados						
	6	Conectividade e Comunicação						
	7	Gerenciamento de Serviços de TIC						
	8	Segurança de TIC						
	9	Monitoramento de Serviços de TIC						
VALOR TOTAL								

1.2. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

- a) O Termo de Referência;
- b) O Edital da Licitação;
- c) A Proposta do contratado;
- d) Eventuais anexos dos documentos supracitados.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses contados da assinatura do contrato, prorrogável para até 10 anos, na forma dos [artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

2.2. A prorrogação de que trata esse item é condicionada à avaliação, por parte do Gestor do Contrato, da vantajosidade da prorrogação, a qual deverá ser realizada motivadamente, com base no Histórico de Gestão do Contrato, nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, e nos demais aspectos que forem julgados relevantes.

2.3. O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

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

2.5. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

2.6. O contrato não poderá ser prorrogado quando o contratado tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS ([ART. 92, IV, VII E XVIII](#))

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

4. CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

5. CLÁUSULA QUINTA - PREÇO

5.1. O valor mensal da contratação é de R\$ (....), perfazendo o valor total de R\$ (.....).

5.2. 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.

5.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao contratado dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.

6. CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO ([ART. 92, V E VI](#))

6.1. O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE ([ART. 92, V\)\[A11\]](#)

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 10/07/2024.

7.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

7.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

7.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

7.6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

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

7.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

8. CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE ([ART. 92, X, XI E XIV](#))

8.1. São obrigações do Contratante, além das previstas no termo de referência:

8.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos.

8.3. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência.

8.4. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas.

8.5. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado.

8.6. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcelaicontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.7. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência.

8.8. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato.

8.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado.

8.10. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

8.11. A Administração terá o prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período. [\[A14\]](#)

8.12. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias. [\[A15\]](#)

8.13. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais. [\[A16\]](#)

8.14. Comunicar o Contratado na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante, no caso [do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#).

8.15. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

9. CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO ([ART. 92, XIV, XVI E XVII](#))[\[A17\]](#)

9.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas, além das previstas no termo de referência [\[A18\]](#):

9.2. Manter preposto aceito pela Administração no local ou do serviço para representá-lo na execução do contrato.

9.3. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

9.4. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior ([art. 137, II](#)) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.5. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;

9.6. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados; [\[A19\]](#)

9.7. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o [Código de Defesa do Consumidor \(Lei nº 8.078, de 1990\)](#), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.8. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do [artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021](#);

9.9. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

- a) prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
- b) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- c) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado;
- d) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e
- e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

9.10. 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 ao Contratante.

9.11. 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.

9.12. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

9.13. Paralisar, por determinação do 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.

9.14. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.

9.15. 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.

9.16. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.

9.17. 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.

9.18. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação.

9.19. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação ([art. 116](#)).

9.20. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas ([art. 116, parágrafo único](#)).

9.21. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.

9.22. 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, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no [art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021](#).

9.23. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante;

9.24. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD [\[A23\]](#)

10.1. As partes deverão cumprir a [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 \(LGPD\)](#), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

10.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do [art. 6º da LGPD](#).

10.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

10.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

10.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do [art. 15 da LGPD](#), é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do [art. 16 da LGPD](#), incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

10.6. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD. [\[A24\]](#)

10.7. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

10.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados. [\[A25\]](#)

10.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

10.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados ([LGPD, art. 37](#)), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

10.11. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

10.12. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

10.13. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.[\[A26\]](#)

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO (ART. 92, XII)

11.1. A contratação conta com garantia de execução, nos moldes do [art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021](#), em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor inicial/total/anual do contrato.

11.2. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

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

11.4. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

11.5. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

11.6. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber.

11.7. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

11.8. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

11.9. O emitente da garantia oferecida pelo contratado deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais ([art. 137, § 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021](#)).

11.10. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do [art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022](#).

11.11. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do contratante, mediante termo circunstanciado, de que o contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato;

11.12. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

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

11.14. O contratado autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e neste Contrato.

11.15. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista especificamente no Termo de Referência.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (ART. 92, XIV)

12.1. Comete infração administrativa, nos termos da [Lei nº 14.133, de 2021](#), o contratado que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

12.1.1. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

12.1.1.1. **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, § 2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));

12.1.1.2. **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas "b", "c" e "d" do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));

12.1.1.3. **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.1.1.4. **Multa:**

I - Moratória de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 15 (quinze) dias;

II - O atraso superior a trinta dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o [inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021](#).

III - Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 12.1, de 20% do valor do Contrato.

IV - Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 12.1, de 20% do valor do Contrato.

V - Para infração descrita na alínea “b” do subitem 12.1, a multa será de 10% do valor do Contrato.

VI - Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 12.1, a multa será de 1% do valor do Contrato.

12.2. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante ([art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

12.3. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa ([art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.4. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação ([art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

12.5. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente ([art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.6. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

12.7. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no **caput** e parágrafos do [art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021](#), para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

12.8. Na aplicação das sanções serão considerados ([art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)):

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o Contratante;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

12.9. Os atos previstos como infrações administrativas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos [na Lei nº 12.846, de 2013](#), serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedural e autoridade competente definidos na referida [Lei \(art. 159\)](#).

12.10. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia ([art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

12.11. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punitas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. ([Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

12.12. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do [art. 163 da Lei nº 14.133/21](#).

12.13. Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão

decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da [Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022](#).

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL (ART. 92, XIX)[A35]

13.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

13.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

13.3. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.[A36]

13.4. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.[A37]

13.5. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no [artigo 137 da Lei nº 14.133/21](#), bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.5.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os [artigos 138 e 139](#) da mesma Lei.

13.5.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.5.3. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.5.4. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

- a) Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
- b) Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
- c) Indenizações e multas.

13.6. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório ([art. 131, caput, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

13.7. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei nº 14.133, de 2021).

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (ART. 92, VIII)

14.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

- I - Gestão/Unidade:
- II - Fonte de Recursos:
- III - Programa de Trabalho:
- IV - Elemento de Despesa:
- V - Plano Interno:
- VI - Nota de Empenho:

14.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.[A38]

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS (ART. 92, III)

15.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), 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.[A39]

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – ALTERAÇÕES

16.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos [arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#).

16.2. O contratado é obrigado 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.

16.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

16.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do [art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

17. **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO**

17.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no [art. 94 da Lei 14.133, de 2021](#), bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput*, da Lei nº 14.133, de 2021, e ao [art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011](#), c/c [art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012](#).

18. 18. **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA– FORO ([ART. 92, §1º](#))**

18.2. Fica eleito o Foro da Justiça Federal em Seção Judiciária de para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme [art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21](#).

Brasília, DF _____ de 2024.

HELDER MELILLO LOPES CUNHA SILVA

Secretário-Executivo

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Representante Legal da Empresa



Documento assinado eletronicamente por **Raimundo Rodrigues de Castro Junior, Pregoeiro(a)**, em 16/07/2024, às 15:54, com fundamento no art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.mi.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **5204117** e o código CRC **212A4FA3**.

Processo nº 80000.010292/2023-22



MINISTÉRIO DAS CIDADES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ADMINISTRAÇÃO E ORÇAMENTO
COORDENAÇÃO-GERAL DE SUPORTE LOGÍSTICOS
COORDENAÇÃO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

MINUTA - SE-MCID/SPOA-MCID/CGSL-MCID/COLIC-MCID/SEELC-MCID

ATA DE REGISTRO DE PREÇOS N.º

O MINISTÉRIO DAS CIDADES, sediado no endereço SAUS, quadra 4, Bloco N, 4º andar, na cidade de Brasília-DF, inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº 05.465-986/0003-60, neste ato representado(a) pelo(a) (*cargo e nome*), nomeado(a) pela Portaria nº de de de 202..., publicada no de de portador da matrícula funcional nº , considerando o julgamento da licitação na modalidade de pregão, na forma eletrônica, para REGISTRO DE PREÇOS nº 1/2024, publicada no de/...../2024, processo administrativo nº 80000.010292/2023-22, RESOLVE registrar os preços da(s) empresa(s) indicada(s) e qualificada(s) nesta ATA, de acordo com a classificação por ela(s) alcançada(s) e na(s) quantidade(s) cotada(s), atendendo as condições previstas no Edital de licitação, sujeitando-se as partes às normas constantes na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, no Decreto nº 11.462, de 31 de março de 2023, e em conformidade com as disposições a seguir:

1. DO OBJETO

1.1. A presente Ata tem por objeto o registro Registro de preços para contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento à usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, com fornecimento da ferramenta ITSM, utilizando modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços, especificado(s) no(s) item 1.1. do Termo de Referência, anexo I DO Edital de Licitação nº /2024, que é parte integrante desta Ata, assim como as propostas cujos preços tenham sido registrados, independentemente de transcrição.

2. DOS PREÇOS, ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS

2.1. O preço registrado, as especificações do objeto, as quantidades mínimas e máximas de cada item, fornecedor(es) e as demais condições ofertadas na(s) proposta(s) são as que seguem:

LOTE	ITEM	SERVIÇO	DESCRIÇÃO	MÉTRICA OU UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL (24 meses)
1	1	Suporte ao usuário	Central de serviços de TIC	Unidade mensal	24	R\$	R\$	R\$
	2	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Aplicações	Unidade mensal	24	R\$	R\$	R\$
	3	Armazenamento e Backup						

LOTE	ITEM	SERVIÇO	DESCRÍÇÃO	MÉTRICA OU UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL (24 meses)
	4	Sustentação de Banco de Dados	e Comunicação (TIC)					
	5	Administração de Dados						
	6	Conectividade e Comunicação						
	7	Gerenciamento de Serviços de TIC						
	8	Segurança de TIC						
	9	Monitoramento de Serviços de TIC						
VALOR TOTAL								

2.2. A listagem do cadastro de reserva referente ao presente registro de preços consta como anexo a esta Ata.

3. ÓRGÃO(S) GERENCIADOR E PARTICIPANTE(S)

3.1. O órgão gerenciador será o MINISTÉRIO DAS CIDADES, UASG 560010

3.2. Além do gerenciador, não há órgãos e entidades públicas participantes do registro de preços:..

4. DA ADESÃO À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS (ITEM OBRIGATÓRIO)

4.1. Durante a vigência da ata, os órgãos e as entidades da Administração Pública federal, estadual, distrital e municipal que não participaram do procedimento de IRP poderão aderir à ata de registro de preços na condição de não participantes, observados os seguintes requisitos:

4.1.1. apresentação de justificativa da vantagem da adesão, inclusive em situações de provável desabastecimento ou descontinuidade de serviço público;

4.1.2. demonstração de que os valores registrados estão compatíveis com os valores praticados pelo mercado na forma do art. 23 da Lei nº 14.133, de 2021; e

4.1.3. consulta e aceitação prévias do órgão ou da entidade gerenciadora e do fornecedor.

4.2. A autorização do órgão ou entidade gerenciadora apenas será realizada após a aceitação da adesão pelo fornecedor.

4.2.1. O órgão ou entidade gerenciadora poderá rejeitar adesões caso elas possam acarretar prejuízo à execução de seus próprios contratos ou à sua capacidade de gerenciamento.

4.3. Após a autorização do órgão ou da entidade gerenciadora, o órgão ou entidade não participante deverá efetivar a aquisição ou a contratação solicitada em até noventa dias, observado o prazo de vigência da ata.

4.4. O prazo de que trata o subitem anterior, relativo à efetivação da contratação, poderá ser prorrogado excepcionalmente, mediante solicitação do órgão ou da entidade não participante aceita pelo órgão ou pela entidade gerenciadora, desde que respeitado o limite temporal de vigência da ata de registro de preços.

4.5. O órgão ou a entidade poderá aderir a item da ata de registro de preços da qual seja integrante, na qualidade de não participante, para aqueles itens para os quais não tenha quantitativo registrado, observados os requisitos do item 4.1.

Dos limites para as adesões

4.6. As aquisições ou contratações adicionais não poderão exceder, por órgão ou entidade, a cinquenta por cento dos quantitativos dos itens do instrumento convocatório registrados na ata de registro de preços para o gerenciador e para os participantes.

4.7. O quantitativo decorrente das adesões não poderá exceder, na totalidade, ao dobro do quantitativo de cada item registrado na ata de registro de preços para o gerenciador e os participantes, independentemente do número de órgãos ou entidades não participantes que aderirem à ata de registro de preços.

4.8. A adesão à ata de registro de preços por órgãos e entidades da Administração Pública estadual, distrital e municipal poderá ser exigida para fins de transferências voluntárias, não ficando sujeita ao limite de que trata o item 4.7, desde que seja destinada à execução descentralizada de programa ou projeto federal e comprovada a compatibilidade dos preços registrados com os valores praticados no mercado na forma do art. 23 da Lei nº 14.133, de 2021.

Vedação a acréscimo de quantitativos

4.9. É vedado efetuar acréscimos nos quantitativos fixados na ata de registro de preços.

5. VALIDADE, FORMALIZAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS E CADASTRO RESERVA

5.1. A validade da Ata de Registro de Preços será de 1 (um) ano, contado a partir [\[A1\]](#) do primeiro dia útil subsequente à data de divulgação no PNCP, podendo ser prorrogada por igual período, mediante a anuência do fornecedor, desde que comprovado o preço vantajoso.

5.1.1. O contrato decorrente da ata de registro de preços terá sua vigência estabelecida no próprio instrumento contratual e observará no momento da contratação e a cada exercício financeiro a disponibilidade de créditos orçamentários, bem como a previsão no plano plurianual, quando ultrapassar 1 (um) exercício financeiro.

5.1.2. Na formalização do contrato ou do instrumento substituto deverá haver a indicação da disponibilidade dos créditos orçamentários respectivos.

5.2. A contratação com os fornecedores registrados na ata será formalizada pelo órgão ou pela entidade interessada por intermédio de instrumento contratual, emissão de nota de empenho de despesa, autorização de compra ou outro instrumento hábil, conforme o art. 95 da Lei nº 14.133, de 2021.

5.2.1. O instrumento contratual de que trata o item 5.2. deverá ser assinado no prazo de validade da ata de registro de preços.

5.3. Os contratos decorrentes do sistema de registro de preços poderão ser alterados, observado o art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021.

5.4. Após a homologação da licitação ou da contratação direta, deverão ser observadas as seguintes condições para formalização da ata de registro de preços:

5.4.1. Serão registrados na ata os preços e os quantitativos do adjudicatário, devendo ser observada a possibilidade de o licitante oferecer ou não proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto no edital e se obrigar nos limites dela;

5.4.2. Será incluído na ata, na forma de anexo, o registro dos licitantes ou dos fornecedores que:

5.4.2.1. Aceitarem cotar os bens, as obras ou os serviços com preços iguais aos do adjudicatário, observada a classificação da licitação; e

5.4.2.2. Mantiverem sua proposta original.

5.4.3. Será respeitada, nas contratações, a ordem de classificação dos licitantes ou dos fornecedores registrados na ata.

5.5. O registro a que se refere o item 5.4.2 tem por objetivo a formação de cadastro de reserva para o caso de impossibilidade de atendimento pelo signatário da ata.

5.6. Para fins da ordem de classificação, os licitantes ou fornecedores que aceitarem reduzir suas propostas para o preço do adjudicatário antecederão aqueles que mantiverem sua proposta original.

5.7. A habilitação dos licitantes que comporão o cadastro de reserva a que se refere o item 5.4.2.2 somente será efetuada quando houver necessidade de contratação dos licitantes remanescentes, nas seguintes hipóteses:

5.7.1. Quando o licitante vencedor não assinar a ata de registro de preços, no prazo e nas condições estabelecidos no edital; e

5.7.2. Quando houver o cancelamento do registro do licitante ou do registro de preços nas hipóteses previstas no item 9.

5.8. O preço registrado com indicação dos licitantes e fornecedores será divulgado no PNCP e ficará disponibilizado durante a vigência da ata de registro de preços.

5.9. Após a homologação da licitação ou da contratação direta, o licitante mais bem classificado ou o fornecedor, no caso da contratação direta, será convocado para assinar a ata de registro de preços, no prazo e nas condições estabelecidos no edital de licitação ou no aviso de contratação direta, sob pena de decair o direito, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021.

5.9.1. O prazo de convocação poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, mediante solicitação do licitante ou fornecedor convocado, desde que apresentada dentro do prazo, devidamente justificada, e que a justificativa seja aceita pela Administração.

5.10. A ata de registro de preços será assinada por meio de assinatura digital e disponibilizada no Sistema de Registro de Preços.

5.11. Quando o convocado não assinar a ata de registro de preços no prazo e nas condições estabelecidos no edital ou no aviso de contratação, e observado o disposto no item 5.7, observando o item 5.7 e subitens, fica facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas condições propostas pelo primeiro classificado.

5.12. Na hipótese de nenhum dos licitantes que trata o item 5.4.2.1, aceitar a contratação nos termos do item anterior, a Administração, observados o valor estimado e sua eventual atualização nos termos do edital, poderá:

5.12.1. Convocar para negociação os demais licitantes ou fornecedores remanescentes cujos preços foram registrados sem redução, observada a ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do adjudicatário; ou

5.12.2. Adjudicar e firmar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes ou fornecedores remanescentes, atendida a ordem classificatória, quando frustrada a negociação de melhor condição.

5.13. A existência de preços registrados implicará compromisso de fornecimento nas condições estabelecidas, mas não obrigará a Administração a contratar, facultada a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, desde que devidamente justificada.

6. ALTERAÇÃO OU ATUALIZAÇÃO DOS PREÇOS REGISTRADOS

6.1. Os preços registrados poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações:

6.1.1. Em caso de força maior, caso fortuito ou fato do princípio ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução da ata tal como pactuada, nos termos da alínea "d" do inciso II do caput do art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021[A1] ;

6.1.2. Em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou a superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;

6.1.3. Na hipótese de previsão no edital ou no aviso de contratação direta de cláusula de reajustamento ou repactuação sobre os preços registrados, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021.

6.1.3.1. No caso do reajustamento, deverá ser respeitada a contagem da anualidade e o índice previstos para a contratação;

6.1.3.2. No caso da repactuação, poderá ser a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação.

7. NEGOCIAÇÃO DE PREÇOS REGISTRADOS

7.1. Na hipótese de o preço registrado tornar-se superior ao preço praticado no mercado por motivo superveniente, o órgão ou entidade gerenciadora convocará o fornecedor para negociar a redução do preço registrado.

7.1.1. Caso não aceite reduzir seu preço aos valores praticados pelo mercado, o fornecedor será liberado do compromisso assumido quanto ao item registrado, sem aplicação de penalidades administrativas.

7.1.2. Na hipótese prevista no item anterior, o gerenciador convocará os fornecedores do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para verificar se aceitam reduzir seus preços aos valores de mercado e não convocará os licitantes ou fornecedores que tiveram seu registro cancelado.[\[A1\]](#)

7.1.3. Se não obtiver êxito nas negociações, o órgão ou entidade gerenciadora procederá ao cancelamento da ata de registro de preços, adotando as medidas cabíveis para obtenção de contratação mais vantajosa.

7.1.4. Na hipótese de redução do preço registrado, o gerenciador comunicará aos órgãos e às entidades que tiverem firmado contratos decorrentes da ata de registro de preços para que avaliem a conveniência e a oportunidade de diligenciarem negociação com vistas à alteração contratual, observado o disposto no art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.2. Na hipótese de o preço de mercado tornar-se superior ao preço registrado e o fornecedor não poder cumprir as obrigações estabelecidas na ata, será facultado ao fornecedor requerer ao gerenciador a alteração do preço registrado, mediante comprovação de fato superveniente que supostamente o impossibilite de cumprir o compromisso.

7.2.1. Neste caso, o fornecedor encaminhará, juntamente com o pedido de alteração, a documentação comprobatória ou a planilha de custos que demonstre a inviabilidade do preço registrado em relação às condições inicialmente pactuadas.

7.2.2. Não hipótese de não comprovação da existência de fato superveniente que inviabilize o preço registrado, o pedido será indeferido pelo órgão ou entidade gerenciadora e o fornecedor deverá cumprir as obrigações estabelecidas na ata, sob pena de cancelamento do seu registro, nos termos do item 9.1, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e na legislação aplicável.

7.2.3. Na hipótese de cancelamento do registro do fornecedor, nos termos do item anterior, o gerenciador convocará os fornecedores do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para verificar se aceitam manter seus preços registrados, observado o disposto no item 5.7.

7.2.4. Se não obtiver êxito nas negociações, o órgão ou entidade gerenciadora procederá ao cancelamento da ata de registro de preços, nos termos do item 9.4, e adotará as medidas cabíveis para a obtenção da contratação mais vantajosa.

7.2.5. Na hipótese de comprovação da majoração do preço de mercado que inviabilize o preço registrado, conforme previsto no item 7.2 e no item 7.2.1, o órgão ou entidade gerenciadora atualizará o preço registrado, de acordo com a realidade dos valores praticados pelo mercado.

7.2.6. O órgão ou entidade gerenciadora comunicará aos órgãos e às entidades que tiverem firmado contratos decorrentes da ata de registro de preços sobre a efetiva alteração do preço registrado, para que avaliem a necessidade de alteração contratual, observado o disposto no art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021.

8. REMANEJAMENTO DAS QUANTIDADES REGISTRADAS NA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS[\[A10\]](#)

8.1. As quantidades previstas para os itens com preços registrados nas atas de registro de preços poderão ser remanejadas pelo órgão ou entidade gerenciadora entre os órgãos ou as entidades participantes e não participantes do registro de preços.

8.2. O remanejamento somente poderá ser feito:

8.2.1. De órgão ou entidade participante para órgão ou entidade participante; ou

8.2.2. De órgão ou entidade participante para órgão ou entidade não participante.

8.3. O órgão ou entidade gerenciadora que tiver estimado as quantidades que pretende contratar será considerado participante para efeito do remanejamento.

8.4. Na hipótese de remanejamento de órgão ou entidade participante para órgão ou entidade não participante, serão observados os limites previstos no art. 32 do Decreto nº 11.462, de 2023 [A1].

8.5. Competirá ao órgão ou à entidade gerenciadora autorizar o remanejamento solicitado, com a redução do quantitativo inicialmente informado pelo órgão ou pela entidade participante, desde que haja prévia anuênciam do órgão ou da entidade que sofrer redução dos quantitativos informados.

8.6. Caso o remanejamento seja feito entre órgãos ou entidades dos Estados, do Distrito Federal ou de Municípios distintos, caberá ao fornecedor beneficiário da ata de registro de preços, observadas as condições nela estabelecidas, optar pela aceitação ou não do fornecimento decorrente do remanejamento dos itens.

8.7. Na hipótese da compra centralizada, não havendo indicação pelo órgão ou pela entidade gerenciadora, dos quantitativos dos participantes da compra centralizada, nos termos do item 8.3, a distribuição das quantidades para a execução descentralizada será por meio do remanejamento.

9. CANCELAMENTO DO REGISTRO DO LICITANTE VENCEDOR E DOS PREÇOS REGISTRADOS

9.1. O registro do fornecedor será cancelado pelo gerenciador, quando o fornecedor:

9.1.1. Descumprir as condições da ata de registro de preços, sem motivo justificado;

9.1.2. Não retirar a nota de empenho, ou instrumento equivalente, no prazo estabelecido pela Administração sem justificativa razoável;

9.1.3. Não aceitar manter seu preço registrado, na hipótese prevista no artigo 27, § 2º, do Decreto nº 11.462, de 2023; ou

9.1.4. Sofrer sanção prevista nos incisos III ou IV do caput do art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.1.4.1. Na hipótese de aplicação de sanção prevista nos incisos III ou IV do caput do art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021, caso a penalidade aplicada ao fornecedor não ultrapasse o prazo de vigência da ata de registro de preços, poderá o órgão ou a entidade gerenciadora poderá, mediante decisão fundamentada, decidir pela manutenção do registro de preços, vedadas contratações derivadas da ata enquanto perdurarem os efeitos da sanção.

9.2. O Cancelamento de registros nas hipóteses previstas no item 9.1 será formalizado por despacho do órgão ou da entidade gerenciadora, garantidos os princípios do contraditório e da ampla defesa.

9.3. Na hipótese de cancelamento do registro do fornecedor, o órgão ou a entidade gerenciadora poderá convocar os licitantes que compõem o cadastro de reserva, observada a ordem de classificação.

9.4. O cancelamento dos preços registrados poderá ser realizado pelo gerenciador, em determinada ata de registro de preços, total ou parcialmente, nas seguintes hipóteses, desde que devidamente comprovadas e justificadas:

9.4.1. Por razão de interesse público;

9.4.2. A pedido do fornecedor, decorrente de caso fortuito ou força maior; ou

9.4.3. Se não houver êxito nas negociações, nas hipóteses em que o preço de mercado tornar-se superior ou inferior ao preço registrado, nos termos do artigos 26, § 3º e 27, § 4º, ambos do Decreto nº 11.462, de 2023.

10. DAS PENALIDADES

10.1. O descumprimento da Ata de Registro de Preços ensejará aplicação das penalidades estabelecidas no edital.

10.1.1. As sanções também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva no registro de preços que, convocados, não honrarem o compromisso assumido injustificadamente [A1], após terem assinado a ata.

10.2. É da competência do gerenciador a aplicação das penalidades decorrentes do descumprimento do pactuado nesta ata de registro de preço (art. 7º, inc. XIV, do Decreto nº 11.462, de 2023), exceto nas hipóteses em que o descumprimento disser respeito às contratações dos órgãos ou entidade participante, caso no qual caberá ao respectivo órgão participante a aplicação da penalidade (art. 8º, inc. IX, do Decreto nº 11.462, de 2023).

10.3. O órgão ou entidade participante deverá comunicar ao órgão gerenciador qualquer das ocorrências previstas no item 9.1, dada a necessidade de instauração de procedimento para cancelamento do registro do fornecedor.

11. CONDIÇÕES GERAIS

11.1. As condições gerais de execução do objeto, tais como os prazos para entrega e recebimento, as obrigações da Administração e do fornecedor registrado, penalidades e demais condições do ajuste, encontram-se definidos no Termo de Referência, ANEXO AO EDITAL.

11.2. No caso de adjudicação por preço global de grupo de itens, só será admitida a contratação de parte de itens do grupo se houver prévia pesquisa de mercado e demonstração de sua vantagem para o órgão ou a entidade.

11.3. Para firmeza e validade do pactuado, a presente Ata foi lavrada e depois de lida e achada em ordem, vai assinada pelas partes e encaminhada cópia aos demais órgãos participantes (se houver).

Local e data

Assinaturas

Representante legal do órgão gerenciador e representante(s) legal(is) do(s) fornecedor(s) registrado(s)

Anexo[\[A13\]](#)

Cadastro Reserva

Seguindo a ordem de classificação, segue relação de fornecedores que aceitaram cotar os itens com preços iguais ao adjudicatário:

Fornecedor (<i>razão social, CNPJ/MF, endereço, contatos, representante</i>)							
LOTE	ITEM	SERVIÇO	DESCRIÇÃO	MÉTRICA OU UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL
1	1	Supporte ao usuário	Central de serviços de TIC	Unidade mensal	24	R\$	R\$
	2	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	Unidade mensal	24	R\$	R\$
	3	Armazenamento e Backup					
	4	Sustentação de Banco de Dados					

Fornecedor (<i>razão social, CNPJ/MF, endereço, contatos, representante</i>)							
LOTE	ITEM	SERVIÇO	DESCRIÇÃO	MÉTRICA OU UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL
VALOR TOTAL (24 meses)							
	5	Administração de Dados					
	6	Conectividade e Comunicação					
	7	Gerenciamento de Serviços de TIC					
	8	Segurança de TIC					
	9	Monitoramento de Serviços de TIC					
VALOR TOTAL							

Seguindo a ordem de classificação, segue relação de fornecedores que mantiveram sua proposta original:

Fornecedor (<i>razão social, CNPJ/MF, endereço, contatos, representante</i>)							
LOTE	ITEM	SERVIÇO	DESCRIÇÃO	MÉTRICA OU UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL
VALOR TOTAL (24 meses)							
1	1	Suporte ao usuário	Central de serviços de TIC	Unidade mensal	24	R\$	R\$
	2	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	Unidade mensal	24	R\$	R\$
	3	Armazenamento e Backup					
	4	Sustentação de Banco de Dados					
	5	Administração de Dados					
	6	Conectividade e Comunicação					

Fornecedor (<i>razão social, CNPJ/MF, endereço, contatos, representante</i>)								
LOTE	ITEM	SERVIÇO	DESCRIÇÃO	MÉTRICA OU UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL (24 meses)
	7	Gerenciamento de Serviços de TIC						
	8	Segurança de TIC						
	9	Monitoramento de Serviços de TIC						
VALOR TOTAL								



Documento assinado eletronicamente por **Raimundo Rodrigues de Castro Junior, Agente Administrativo**, em 17/07/2024, às 09:41, com fundamento no art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.mi.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **5204147** e o código CRC **83A0FD2D**.



MINISTÉRIO DAS CIDADES

Secretaria Executiva

Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

ANEXO A

DIMENSIONAMENTO DAS NECESSIDADES

1. DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS

1.1. Em 1º de janeiro de 2023, ocorreu a divisão do Ministério do Desenvolvimento Regional (MDR). Como resultado, foram criados o Ministério das Cidades (MCID) e o Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional (MIDR). Além disso, devido à extinção da Funasa em 1º de janeiro de 2023 e à transferência dos contratos para este MCID, a Coordenação - Geral de Tecnologia da Informação (CGTI) tem gerido o contrato nº 70/2020, firmado com a empresa Resource Americana Ltda, que atualmente presta os serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI), compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços relacionados à atendimento ao usuário, operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura.

1.2. Cabe registrar que, apesar da não independência total ainda, este Ministério das Cidades ainda é provido pelo Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional (MIDR) quanto à algumas questões como atendimentos aos usuários do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), de algumas licenças da Microsoft e etc. Desta forma, observa-se que ainda utilizamos uma parte do contrato do MIDR para atendimento de algumas necessidades deste Ministério.

1.3. O dimensionamento das necessidades foi executado na Fase de Planejamento da Contratação com a finalidade de levantar, analisar e consolidar as informações essenciais para planejar e delimitar o quantitativo e o tipo de serviços de TIC, assim como os respectivos perfis profissionais (quantitativo e qualificação) para atender as necessidades da Contratante, baseados nos levantamentos e análises realizadas e nos padrões esperados de atividades da Contratante.

1.4. Desta forma, o dimensionamento do volume dos serviços consiste na identificação do quantitativo de profissionais por tipo de perfil que deverá ser utilizado como referência para a estimativa do preço de referência da Contratação, a fim de promover uma estimativa inicial para que se tenha o dimensionamento de um quantitativo referencial de profissionais adequado para a prestação dos serviços e à execução das atividades delimitadas.

1.5. Assim, a definição da volumetria dos serviços, associada aos perfis de trabalho suficientes e habilitados para a prestação destes serviços, foi consolidada baseada nas informações levantadas, nas análises realizadas e nos níveis de serviços exigidos, de forma a contemplar todos os fatores que contribuem para a eficiente prestação dos serviços contratados.

2. DOS LEVANTAMENTOS REALIZADOS

2.1. Os levantamentos realizados para consolidar a volumetria dos serviços e dos perfis de trabalho para a prestação dos serviços da Contratante foram:

- a) **Levantamento do Ambiente** - Refere-se ao levantamento do parque computacional de TIC atual, abrangendo descriptivos e quantitativos de equipamentos, tecnologias, modelos, fabricantes e versões de softwares que o compõem;
- b) **Levantamento de Usuários** - Contempla os servidores do quadro da Contratante, profissionais e terceirizados que utilizam algum recurso de infraestrutura de TIC, considerando os dados históricos e os eventos que possam ocorrer ao longo da execução contratual que possam alterar significativamente o número de usuários de determinada localidade e impactar a execução do contrato, consolidados por meio de estimativa percentual de crescimento ou diminuição deste número;
- c) **Levantamento do Histórico de Chamados** - Consiste em reunir os registros de requisições de serviços, incidentes e requisições de mudanças encaminhados à atual equipe de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, em um período mínimo de 12 (doze) meses (se possível), preferencialmente por meio de uma ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC. A existência e análise de dados históricos confiáveis são pressupostos para aplicação do modelo;
- d) **Levantamento dos Sistemas da Informação** - Corresponde ao levantamento dos sistemas da informação que deverão ser mantidos, suportados, sustentados e geridos no âmbito da infraestrutura de TIC e que requerem ações de atendimento a usuários;
- e) **Análise do Contrato Atual** - Trata-se da análise de contrato em execução para a prestação de serviço de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.
- f) **Levantamento do Quantitativo de Profissionais de Referência** - Trata-se de dimensionamento para a estimativa inicial da(s) equipe(s) e a seleção dos perfis profissionais que balizarão a formação do preço de referência, considerando o histórico de quantitativo de pessoal do Contrato atual e/ou o quantitativo de servidores que atuam nos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC;
- g) **Dimensionamento do volume de serviços** - Trata-se do dimensionamento do volume dos serviços consiste na identificação do quantitativo de profissionais por tipo de perfil que deverá ser utilizado como referência para estimativa do preço de referência da contratação.
- h) **Utilização do Mapa de Pesquisa Salarial** - O mapa de pesquisa salarial é um instrumento que contém os valores salariais brutos, sem os encargos sociais e trabalhistas, dos principais perfis profissionais, separados por Categorias de Serviços identificadas, que atuam nos contratos de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.

2.2. DA ANÁLISE DO LEVANTAMENTO DO AMBIENTE

2.2.1. Foi realizado o levantamento do ambiente de TIC, conforme o Anexo I - PARQUE TECNOLÓGICO (SEI nº 4884506). Todavia, para que a empresa tenha acesso ao ambiente de TIC, será necessário a assinatura do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, com o objetivo de manter em sigilo as informações sobre os ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação deste Ministério.

2.3. DA ANÁLISE DO LEVANTAMENTO DE USUÁRIOS

2.3.1. A imagem 1 abaixo apresentamos a consolidação da quantidade de usuários no Ministérios, conforme processo de levantamento nº 80000.012620/2023-25, considerando a situação atual e previsão futura, o que tem impacto na utilização de infraestrutura. (Usuários de e-mails, contas de AD e etc.)

Imagen 1

CONSOLIDADO												
UNIDADE	TOTAL DE SERVIDORES			QUANTIDADE DE TERCEIRIZADOS			QUANTIDADE DE ESTAGIÁRIO			QTDE. DE USUÁRIOS QUE TEM ACESSO AO COMPUTADOR DO MINISTÉRIO		
	ATUAL	PREVISÃO FUTURA	PERCENTUAL DE CRESCIMENTO	ATUAL	PREVISÃO FUTURA	PERCENTUAL DE CRESCIMENTO	ATUAL	PREVISÃO FUTURA	PERCENTUAL DE CRESCIMENTO	ATUAL	PREVISÃO FUTURA	PERCENTUAL DE CRESCIMENTO
Total MCID	552	884	≈ 60.14	244	698	≈ 186.06	0	68	-	740	1527	≈ 106.35

2.4. DA ANÁLISE DO LEVANTAMENTO DO HISTÓRICO DE CHAMADOS

2.4.1. A Tabela 2 demonstra a quantidade do número de chamados realizados nos últimos 4 (quatro) anos do Ministério do Desenvolvimento Regional (SEI nº 4790908), considerando que até 2022 o MCID e MDR fizeram parte da mesma pasta Ministerial.

Imagen 2

GRUPOS DE ATENDIMENTO	2020	2021	2022	2023	Total por grupo
	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD
Supporte Nível 1	1469	1643	1331	428	4871
Supporte Nível 2	10736	13783	13075	17386	54980
Supporte Nível 3 - Serviços de Backup	34	51	41	49	175
Supporte Nível 3 - Serviços de Banco de Dados	122	322	501	135	1080
Supporte Nível 3 - Serviços de Mensageria	601	2958	2056	1944	7559
Supporte Nível 3 - Serviços de Monitoração	221	1055	13750	1812	16838
Supporte Nível 3 - Serviços de Redes	70	79	33	30	212
Supporte Nível 3 - Serviços de Segurança	156	548	328	414	1446
Supporte Nível 3 - Serviços de Sistema Operacional Linux	14	263	163	82	522
Supporte Nível 3 - Serviços de Sistema Operacional Windows	308	607	954	678	2547
Supporte Nível 3 - Serviços de Sistema Web	149	170	259	187	765
Supporte Nível 3 - Serviços de Storage	47	48	50	28	173
Supporte Nível 3 - Serviços de Telefonia	504	963	950	1408	3825
Supporte Nível 3 - Serviços de Virtualização	86	120	54	2	262
TOTAL DE CHAMADOS	14517	22610	33545	24583	95255

2.4.2. Para o exercício de 2023, foi considerado os chamados do atendidos pelo contrato nº 70/2020 (Funasa), conforme imagens 1 e 2 abaixo:

Imagen 3

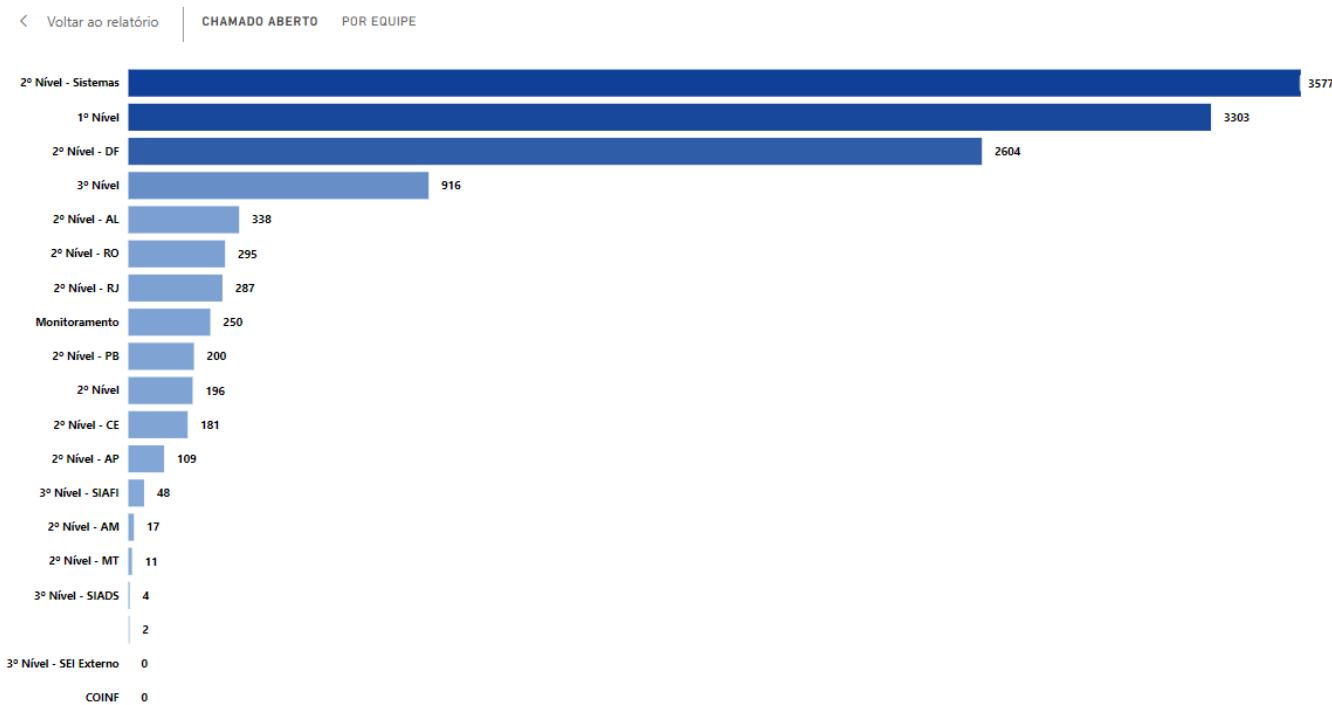


Imagen 4



2.5. LEVANTAMENTO DOS SISTEMAS DA INFORMAÇÃO

2.5.1. A quantidade estimada de sistemas, contam com uma média de 130 sistemas, em conformidade com levantamento junto ao MDR planilha (SEI nº 4903553).

2.6. ANÁLISE DO CONTRATO ATUAL

2.6.1. O Contrato nº 70/2020 (SEI nº 4905596), firmado inicialmente entre a FUNASA e a empresa RESOURCE AMERICANA LTDA, que encontra-se sob a gestão deste Ministério devido a extinção da FUNASA, cujo o objeto do referido instrumento é a contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI), compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços relacionados à atendimento ao usuário, operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura, observando as tecnologias utilizadas pela Fundação Nacional de Saúde (banco de dados, redes e infraestrutura relacionadas à sistemas em produção e em desenvolvimento), bem como serviço de integração física e lógica do ambiente computacional, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital.

2.6.2. Objeto da contratação:

Item	Serviço	Catser	Unidade	Valor Unitário da USI	Quant. Mensal (estimada)	Quant. Anual (estimada)	Valor mensal estimado	Valor anual estimado
1	Serviço de manutenção da Saúde Operacional.	27022	USI	R\$ 5,76	61.044,33	732.532	R\$ 351.615,34	R\$ 4.219.384,32
2	Melhoria Contínua no ambiente de TIC.	27022	USI	R\$ 5,76	1.666,66	20.000	R\$ 9.599,96	R\$ 115.200,00
VALOR TOTAL DO CONTRATO ATUALIZADO								R\$ 4.334.584,32

2.6.3. A supracitada contratação prevê a entrega de serviços de manutenção da saúde operacional e a melhoria contínua no ambiente de TIC, com valor anual estimado em R\$ 4.334.584,32 (quatro milhões, trezentos e trinta e quatro mil quinhentos e oitenta e quatro reais e trinta e dois centavos), conforme especificado no quadro acima.

2.6.4. A unidade de serviços definida para essa contratação foi denominada “Unidade de Serviços de Infraestrutura – USI”, recebendo essa denominação em razão desta unidade de medida, única e aplicável à toda gama de serviços de TIC que foram contratados, baseada nas características apresentadas pela infraestrutura de TIC do órgão.

2.6.5. Quanto ao contrato nº 19/2020 (SEI nº 4905596), firmado entre MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL e a empresa DSS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA, cujo o objeto é o presente instrumento é a contratação de empresa para prestação de serviços na área de tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), denominados Central de Serviços, organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de TIC, remoto e presencial, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando atender às necessidades do Ministério do Desenvolvimento Regional, baseando-se nas boas práticas de gestão de TIC, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital.

2.6.6. Objeto da contratação:

Lote	ID	Bens/Serviços	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual	Valor Unitário	Valor Total
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o Ministério do Desenvolvimento Regional	Continuo/Mensal	Mês	12	R\$ 41.049,44	R\$ 492.593,28

Lote	ID	Bens/Serviços	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual	Valor Unitário	Valor Total
2	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o Ministério do Desenvolvimento Regional	Contínuo/ Mensal	Mês	12	R\$ 67.996,76	R\$ 815.961,12
3	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o Ministério do Desenvolvimento Regional	Contínuo/ Mensal	Mês	12	R\$ 117.903,32	R\$ 1.414.839,84
4	4	Contratação de serviços (Service Desk) de Operação Assistida para o Ministério do Desenvolvimento Regional - Sob Demanda	Sob Demanda	Unidade de Projeto - UP	5.306	R\$ 24,03	R\$ 127.503,18
TOTAL							R\$ 2.850.897,42

2.7. A metodologia definida para essa contratação foi o pagamento do serviço contratado com base, exclusivamente, na efetiva execução e cumprimento dos NMSE alcançados, auferidos por métricas especializadas para cada item que compõe a solução de TIC, a fim de trazer melhorias contínuas e efetivamente auxiliar na resolução dos principais problemas enfrentados nos modelos de execução adotados até então pela Administração Pública Federal.

2.8. LEVANTAMENTO DO QUANTITATIVO DE PROFISSIONAIS DE REFERÊNCIA

2.8.1. Segue abaixo quantitativo de profissionais e perfis que atuam no Contrato 70/2020 (SEI nº 4905596) que atualmente este Ministério faz a gestão:

Tabela 1

CONTRATO Nº 70/2020 - MCID

SERVIÇO	PERFIL PROFISSIONAL	QUANTIDADE
Atendimento ao Usuário de TIC	Técnico De Service Desk Jr	4
	Técnico De Suporte Jr	1
	Técnico de Service Desk Pleno	1
	Analista de Suporte Jr	1
	Técnico de Infraestrutura Jr	1
	Analista de Telecom Pleno	1
	Líder Técnico Pleno	1
Operação de Infraestrutura de TIC	Analista de Infraestrutura Especialista	2
	Analista de Infraestrutura Pleno	1
	Analista de Suporte Sênior	1
	Analista de Redes Pl	1
	Analista de Sistemas III	1
	Administrador de Banco de Dados Jr	1
	TOTAL	17

2.8.2. Em relação ao contrato nº 19/2020 (SEI nº 4905596), foi consultado o processo administrativo SEI nº 59242.000002/2019-17 MIDR, o qual identificou-se que a referida contratação encontra-se com uma estimativa de 31 (trinta e um) profissionais, conforme abaixo especificados os perfis profissionais na imagem 5 abaixo:

Imagem - 5

Perfil	Unidade	Quantidade
Atendente de Suporte Técnico (1º Nível)	Posição/mês	5
Técnico de Suporte (2º Nível)	Posição/mês	15
Analista de Monitoramento - NOC (3º Nível)	Posição/mês	1
Analista de Infraestrutura de Redes (3º Nível)	Posição/mês	1
Analista em Segurança de TIC (3º Nível)	Posição/mês	1
Analista de Ambiente Linux e Aplicações (3º Nível)	Posição/mês	1
Analista de Windows e Aplicações (3º Nível)	Posição/mês	1
Analista de Virtualização (3º Nível)	Posição/mês	1
Analista de Backup (3º Nível)	Posição/mês	1
Analista de Armazenamento de Dados [Storage] (3º Nível)	Posição/mês	1
Analista de Banco de Dados (3º Nível)	Posição/mês	2
Analista de Ferramentas Corporativas (3º Nível)	Posição/mês	1

Fonte: Processo do MDR, 59242.000002/2019-17

2.9. É importante relatar que, os contratos de referência utilizados para este estudo são de 2019 e 2020, e a área de tecnologia da informação está em constante evolução, ressaltamos que assim como as quantidades já mudaram em virtude do crescimento de recursos humanos e tecnológicos, as nomenclaturas dos perfis também foram modificadas e foram redigidas neste processo em conformidade com a nomenclatura orientada pela portaria 1070.

2.10. É salutar mencionar que, realizamos uma correlação com as nomenclaturas dos perfis profissionais dos contratos antigos e inserimos na planilha da estimativa dos perfis,

estes demonstrados nas tabelas acima, enfatizamos que a nomenclatura não é a mesma, além disso foram acrescidos perfis profissionais cujo estavam na portaria, que tinham uma correlação com novos projetos previstos no PAC 2024.

2.11. DIMENSIONAMENTO DO VOLUME DE SERVIÇOS

2.12. Conforme elencado nas considerações iniciais, sobre a extinção da Funasa e separação do MDR, para se chegar a um número de profissionais foi realizado a consulta nos contratos que atendem o Ministério das Cidades no momento em que o funcionamento eram em conjunto com os órgãos mencionados acima.

2.13. Em algumas pesquisas realizadas, encontramos como referência o quadro com dimensionamento de quantidade mínima da força de trabalho de TIC por total de usuários de Recursos de TIC:

Imagem 6

**Quadro Permanente de Servidores
Referenciais Mínimos**

Total de Usuários de Recursos de TIC	Mínimo da Força de Trabalho de TIC (efetivos, comissionados e terceirizados)	Mínimo Necessário de Servidores do Quadro Permanente
Até 500	7,00%	4,55%
Entre 501 e 1.500	4,00% + 15	2,60% + 9,75
Entre 1.501 e 3.000	3,00% + 30	1,95% + 19,5
Entre 3.001 e 5.000	1,50% + 75	0,975% + 48,75
Entre 5.001 e 10.000	1,00% + 100	0,65% + 65
Entre 10.001 e 20.000	0,50% + 150	0,325% + 97,5
Entre 20.001 e 40.000	0,25% + 200	0,1625% + 130
Acima de 40.000	0,10% + 260	0,065% + 169

Fontes:

ETP da ANAC,

CNJ (<https://atos.cnj.jus.br/files/compilado1841452021102661784be9efedd.pdf>) página 29.

2.13.1. Considerando a referida fonte, e baseado na mensuração de usuários futuros, o Ministério das Cidades estaria encaixado na terceira linha do quadro, cujo a força mínima de trabalho de TIC para a média de 1527 usuários seria aplicado a seguinte fórmula: 3,00% + 30 e 1,95% + 19,5, conforme tabela 2 abaixo:

Tabela 2

Mínimo da Força de Trabalho de TIC (efetivos, comissionados e terceirizados)	Mínimo Necessário de Servidores do Quadro Permanente
3,00% + 30	1,95% + 19,5
45,81 + 30	29,77 + 19,5
75,81	49,27

2.13.2. Considerando ainda o cenário atual do Ministério das Cidades 740 usuários, a linha correspondente da tabela seria a segunda linha 4,00% + 15 e 2,60% + 9,75, conforme tabela 3 abaixo:

Tabela 3

Mínimo da Força de Trabalho de TIC (efetivos, comissionados e terceirizados)	Mínimo Necessário de Servidores do Quadro Permanente
4,00% + 15	2,60% + 9,75
29,6 + 15	19,24 + 9,75
44,6	28,99

2.13.3. Observe que em ambos os cenários a CGTI não chega nem perto do quantitativo mínimo dos quadros, ainda que utilize os contratos da Funasa e MDR de atendimento e sustentação de TIC (conforme demonstrado no levantamento de perfis e quantidades nos tópicos que tratam deste item).

2.13.4. Na análise dos quadros acima, de contratos que o Ministério das Cidades utiliza como provido, verificamos a ausência de uma **equipe mínima** para atendimento das necessidades específicas como PPSI, Portaria nº 852/23, que estabelece regras do Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI) para órgãos e entidades do governo federal bem como de atendimento as demandas da ETIR (Equipe de Tratamento de Incidentes), desta forma ressaltamos a importância de ao analisar os quantitativos e perfis seja inserido as quantidades e perfis para atendimento dessa necessidade.

2.13.5. Sabendo que a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, orienta:

"Orienta-se que o dimensionamento para a estimativa inicial das equipes e a seleção dos perfis profissionais que balizarão a formação do preço de referência considere o histórico de quantitativo de pessoal dos contratos atuais e anteriores e/ou o quantitativo de servidores que atuam nos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC."

2.13.5.1. Realizamos um juízo crítico de valor para chegar em um número ideal, que atendesse ao Ministério das Cidades, e como a portaria menciona, a finalidade é de chegar ao preço de referência. Porém a capilaridade, complexidade, tamanho de cada órgão são fatores importantes e que tem impacto na memória de cálculo, observamos que alguns órgãos tinham quantidades de profissionais bem superior aos nossos contratos atuais, e que o número de chamados variavam, logo, mesmo que realizado o estudo conforme tabela abaixo, descartamos a possibilidade de média entre total de profissionais por órgãos. Uma vez que o nosso cenário era (Funasa, quantidade 17 e MDR quantidade 30).

Tabela 4

Órgão/Pregão	Quantidade Total de Profissionais
Pregão Eletrônico Nº 01/2023 - Ministério do Trabalho e Emprego	130
ANAC/2021	70
INCRA	187

2.13.6. Na tentativa de chegarmos ao cenário aceitável para o referido ministério, pegamos o quantitativo da atual da Funasa (17), o quantitativo atual do MDR(30), e o valor mencionado no quadro do item (Dimensionamento de quantidade mínima da força de trabalho de TIC por total de usuários de Recursos de TIC).

2.13.7. Memória de Cálculo para quantidade total de Profissionais:

Tabela 5

Órgão	Quantidade Total de Profissionais
Funasa	17
MDR	30
Dimensionamento de quantidade mínima da força de trabalho de TIC por total de usuários de Recursos de TIC - Mínimo da Força de Trabalho de TIC (efetivos, comissionados e terceirizados)	
Cenário atual do Ministério das Cidades para 740 usuários	44,6
Cenário futuro o Ministério das Cidades para 1527 usuários	75,81
Média de quantidade para cenário atual	30,53
Média de quantidade para cenário futuro	40,93

2.13.8. Considerando a razoabilidade e que é um cenário no qual o Ministério das Cidades inicia seus projetos com maior independência e sem querer superestimar, os cálculos foram feitos com **cenários atuais** como forma de dimensionar e chegar ao valor estimado da contratação. Cujo a média foi 30,53 profissionais. Observe que se realizássemos a média para o **cenário futuro** a média seria de 40,93 profissionais (arredondamento para cenário futuro 41 profissionais), porém no momento o cenário utilizado foi o mínimo e atual, uma vez que o cenário futuro depende de uma série de fatores que a TI não pode responder no momento, como crescimento institucional, mudança do prédio do Ministério.

2.13.9. Deste modo, chegamos no número de profissionais e arredondando para 31 (trinta e um) profissionais, partimos para a planilha (SEI nº 5186170) com a distribuição dos perfis **para obtenção do valor estimado da contratação**, alguns pontos foram considerados como prazo inicial da contratação de 24 (vinte e quatro) meses, conforme **recomendação** da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, "Dante desta complexidade técnica e logística, recomenda-se adotar um prazo de vigência contratual mínimo de 24 meses para o contrato de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC." Isso também se justifica em virtude do atual quadro de servidores da área de TIC do Ministério das Cidades composto por 7 profissionais, o que exige esforço para elaboração dessa contratação em formato anual.

2.13.10. Uma vez que a forma de contratação não é de alocação de mão de obra a quantidade de profissionais é uma estimativa do órgão e os serviços serão aferidos por níveis mínimo de serviço.

2.13.11. O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços, será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos.

2.13.12. O dimensionamento da quantidade de profissionais deverá garantir o adequado funcionamento da área de TIC e os níveis de serviços acordados, reagindo rapidamente a quaisquer eventos, principalmente os potencialmente prejudiciais que demandam reação imediata.

2.13.13. Com a possibilidade de um cenário futuro, e a imprecisão em quantidades de usuários e tentando realizar um planejamento que viesse a atender o Ministério das Cidades caso viesse a chegar no cenário futuro, é que foi elaborado um quadro com quantitativo **mínimo e máximo** para que fosse considerada um Sistema de Registro de Preços.

2.14. UTILIZAÇÃO DO MAPA DE PESQUISA SALARIAL

2.14.1. A estimativa de custos para a contratação deve ser realizada em conformidade com a Portaria nº SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece:

Art. 4º Para o planejamento da contratação e no momento da eventual prorrogação contratual, a definição do valor de referência e do valor máximo da contratação deverá utilizar como base a pesquisa salarial de preços e fator-k, previstos no Anexo II a esta Portaria.

§ 1º Os valores constantes no Anexo II, cumprem o disposto na Instrução Normativa Sege/SME nº 65, de 2021, para fins de pesquisa de preços das contratações que utilizarem os perfis e insumos do referido Anexo.

§ 2º Os órgãos e entidades poderão utilizar valores, perfis ou insumos diferentes daqueles previstos no Anexo II, seguindo as orientações previstas no Anexo I, devendo, neste caso, realizar pesquisa de preços nos termos da Instrução Normativa Sege/SME nº 65, de 2021, para aqueles perfis ou insumos diferentes daqueles constantes do Anexo II.

2.14.2. O valor foi mensurado a partir da estimativa de Categorias de Serviço e seus respectivos Perfis de Trabalho, por meio de Mapa de Pesquisa Salarial de referência, utilização de Fator-K único, apoiados por um modelo de Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviços, elaborados pelo Órgão Central do SISP.

2.14.3. A estimativa de preços consta detalhada na Planilha (SEI nº 5186170) elaborada em conformidade com as diretrizes supramencionadas.

Imagen 7 - Quadro com quantitativo mínimo (Cenário atual)

SERVIÇO	ITEM	ITEM DE SERVIÇO	PERFIL PROFISSIONAL	QUANTIDADE	FATOR-K	VALOR SALARIAL (R\$)	VALOR UNITÁRIO (Mensal)	VALOR ANUAL	VALOR GLOBAL (24 meses)	MENSAL	GLOBAL
Suporte ao Usuário	1	Supporte Técnico de Microinformática (Nível I)	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação - Pleno	4	2,28	R\$ 2.022,12	R\$ 18.441,73	R\$ 221.300,81	R\$ 442.601,63	R\$ 74.656,25	R\$ 1.791.750,04
		Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática - Pleno	6	2,28	R\$ 1.944,94	R\$ 26.606,78	R\$ 319.281,35	R\$ 638.562,70		
		Supporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática - Sênior	2	2,28	R\$ 2.328,98	R\$ 10.620,15	R\$ 127.441,79	R\$ 254.883,57		
		Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação	1	2,28	R\$ 8.327,89	R\$ 18.987,59	R\$ 227.851,07	R\$ 455.702,14		
Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	2	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e DevOps	Administrador de Sistemas Operacionais - Sênior	2	2,28	R\$ 9.299,35	R\$ 42.405,04	R\$ 508.860,43	R\$ 1.017.720,86	R\$ 53.764,59	R\$ 1.290.350,13
		Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Analista de Suporte Computacional - Pleno	1	2,28	R\$ 4.982,26	R\$ 11.359,55	R\$ 136.314,63	R\$ 272.629,27		
Armazenamento e Backup	3	Serviços Técnicos de Armazenamento e Sustentação de Banco de Dados	Analista de Suporte Computacional - Sênior	2	2,28	R\$ 7.283,27	R\$ 33.211,71	R\$ 398.540,53	R\$ 797.081,07	R\$ 33.211,71	R\$ 797.081,07
Administração de Dados	4	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Administrador de Banco de Dados - Sênior	1	2,28	R\$ 9.726,46	R\$ 22.176,33	R\$ 266.115,95	R\$ 532.231,89	R\$ 22.176,33	R\$ 532.231,89
Conectividade e Comunicação	5	Serviços Técnicos de Administração de Dados	Administrador de Banco de Dados - Pleno	1	2,28	R\$ 6.700,63	R\$ 15.277,44	R\$ 183.329,24	R\$ 366.658,47	R\$ 15.277,44	R\$ 366.658,47
		Serviços Técnicos de Conectividade e Comunicação	Analista de Redes e de Comunicação de Dados - Sênior	1	2,28	R\$ 8.706,81	R\$ 19.851,53	R\$ 238.218,32	R\$ 476.436,64	R\$ 26.666,04	R\$ 639.984,87
		Serviços Técnicos de Telecomunicações	Técnico de Rede (Telecomunicações) -	1	2,28	R\$ 2.988,82	R\$ 6.814,51	R\$ 81.774,12	R\$ 163.548,23		
Gerenciamento de Serviços de TIC	7	Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Analista de Suporte Computacional - Sênior	1	2,28	R\$ 7.283,27	R\$ 16.605,86	R\$ 199.270,27	R\$ 398.540,53	R\$ 64.030,84	R\$ 1.536.740,06
		Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Analista de sistemas de automação - Pleno	1	2,28	R\$ 6.110,13	R\$ 13.331,10	R\$ 167.173,16	R\$ 334.346,31		
		Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	1	2,28	R\$ 14.690,30	R\$ 33.493,88	R\$ 401.926,61	R\$ 803.853,22		
Segurança de TIC	8	Serviços Técnicos de Infraestrutura em nuvem	Especialista em Cloud - Pleno	1	2,28	R\$ 10.515,73	R\$ 23.975,86	R\$ 287.710,37	R\$ 575.420,75	R\$ 112.551,04	R\$ 2.701.224,89
		Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Gerente de Segurança da Informação	1	2,28	R\$ 19.454,48	R\$ 44.356,21	R\$ 532.274,57	R\$ 1.064.549,15		
		Serviços Técnicos de Segurança da Informação	Administrador em segurança da informação -	1	2,28	R\$ 7.382,47	R\$ 16.832,03	R\$ 201.984,38	R\$ 403.968,76		
Monitoramento de Serviços de TIC	9	Serviços Técnicos de Segurança da Informação	Administrador em segurança da informação -	1	2,28	R\$ 12.011,81	R\$ 27.386,93	R\$ 328.643,12	R\$ 657.286,24	R\$ 44.218,96	R\$ 1.061.255,00
		Serviços Técnicos de Monitoramento e Operacional de Rede 24x7x365 (NOC)	Administrador em segurança da informação - Pleno	1	2,28	R\$ 7.382,47	R\$ 16.832,03	R\$ 201.984,38	R\$ 403.968,76		
		Serviços Técnicos de Segurança da Informação 24x7x365 (SOC)	Administrador em segurança da informação - Sênior	1	2,28	R\$ 12.011,81	R\$ 27.386,93	R\$ 328.643,12	R\$ 657.286,24		
TOTAL ESTIMADO				31			R\$ 446.553,18	R\$ 5.358.638,22	R\$ 10.717.276,44	R\$ 446.553,18	R\$ 10.717.276,44

Imagen 8 - Quadro com quantitativo máximo (Cenário futuro)

SERVIÇO	ITEM	ITEM DE SERVIÇO	PERFIL PROFISSIONAL	QUANTIDA DE	FACTOR-K	VALOR SALARIAL (R\$)	VALOR UNITÁRIO (Mensal)	VALOR ANUAL	VALOR GLOBAL (24 meses)	MENSAL	GLOBAL
Supor te ao Usuário	1	Supor te Técnico de Microinformática (Nível 1)	Técnico de Supor te ao Usuário de Tecnologia da Informação - Pleno	5	2,28	R\$ 2.022,12	R\$ 23.052,17	R\$ 276.626,02	R\$ 553.252,03	R\$ 83.701,15	R\$ 2.008.827,56
		Supor te Técnico de Microinformática (Nível 2)	Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática - Pleno	7	2,28	R\$ 1.944,94	R\$ 31.041,24	R\$ 372.494,91	R\$ 744.989,82		
		Supor te Técnico de Microinformática (Nível 2)	Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática - Sênior	2	2,28	R\$ 2.328,98	R\$ 10.620,15	R\$ 127.441,79	R\$ 254.883,57		
		Serviços Técnicos de Gerência de Supor te Técnico de TIC	Gerente de Supor te Técnico de Tecnologia da Informação	1	2,28	R\$ 8.327,88	R\$ 18.987,59	R\$ 227.851,07	R\$ 455.702,14		
Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	2	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais	Administrador de Sistemas Operacionais - Sênior	2	2,28	R\$ 9.299,35	R\$ 42.405,04	R\$ 508.960,43	R\$ 1.017.720,96	R\$ 65.124,14	R\$ 1.562.379,40
		Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Analista de Supor te Computacional - Pleno	2	2,28	R\$ 4.982,26	R\$ 22.719,11	R\$ 272.629,27	R\$ 545.258,53		
Armazenamento e Backup	3	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Analista de Supor te Computacional - Sênior	2	2,28	R\$ 7.283,27	R\$ 33.211,71	R\$ 398.540,53	R\$ 797.081,07	R\$ 33.211,71	R\$ 797.081,07
Bustentação de Banco de Dados	4	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Administrador de Banco de Dados - Sênior	2	2,28	R\$ 9.726,46	R\$ 44.352,86	R\$ 532.231,89	R\$ 1.064.463,78	R\$ 44.352,66	R\$ 1.064.463,78
		Serviços Técnicos de Administração de Dados	Administrador de Banco de Dados - Pleno	2	2,28	R\$ 6.700,63	R\$ 30.554,87	R\$ 366.658,47	R\$ 733.316,95		
Conectividade e Comunicação	6	Serviços Técnicos de Conectividade	Analista de Redes e de Comunicação de Dados - Sênior	2	2,28	R\$ 8.706,81	R\$ 39.703,05	R\$ 476.436,64	R\$ 952.873,29	R\$ 53.332,07	R\$ 1.279.963,75
		Serviços Técnicos de Telecomunicações	Técnico de Rede (Telecomunicações) - Sênior	2	2,28	R\$ 2.988,82	R\$ 13.629,02	R\$ 163.548,23	R\$ 327.096,46		
Gerenciamento de Serviços de TIC	7	Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Analista de Supor te Computacional - Sênior	2	2,28	R\$ 7.283,27	R\$ 33.211,71	R\$ 398.540,53	R\$ 797.081,07	R\$ 94.567,79	R\$ 2.269.626,91
		Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Analista de sistemas de automação - Pleno	2	2,28	R\$ 6.110,13	R\$ 27.862,19	R\$ 334.346,31	R\$ 668.692,63		
		Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	1	2,28	R\$ 14.690,30	R\$ 33.493,88	R\$ 401.926,61	R\$ 803.853,22		
Segurança de TIC	8	Serviços Técnicos de Infraestrutura em nuvem	Especialista em Cloud - Pleno	2	2,28	R\$ 10.515,73	R\$ 47.951,73	R\$ 575.420,75	R\$ 1.150.841,49	R\$ 136.526,90	R\$ 3.276.645,64
		Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Gerente de Segurança da Informação	1	2,28	R\$ 19.454,48	R\$ 44.356,21	R\$ 532.274,57	R\$ 1.064.549,15		
		Serviços Técnicos de Segurança da Informação	Administrador em segurança da informação - Pleno	1	2,28	R\$ 7.382,47	R\$ 16.832,03	R\$ 201.984,38	R\$ 403.968,76		
Monitoramento de Serviços de TIC	9	Serviços Técnicos de Segurança da Informação	Administrador em segurança da informação - Sênior	1	2,28	R\$ 12.011,81	R\$ 27.386,93	R\$ 328.643,12	R\$ 657.286,24	R\$ 44.218,96	R\$ 1.061.255,00
		Serviço Técnicos de Monitoramento Operacional de Rede 24x7x365 (NOC)	Administrador em segurança da informação - Pleno	1	2,28	R\$ 7.382,47	R\$ 16.832,03	R\$ 201.984,38	R\$ 403.968,76		
TOTAL ESTIMADO				41			R\$ 585.590,25	R\$ 7.027.083,03	R\$ 14.054.166,06	R\$ 585.590,25	R\$ 14.054.166,06

2.14.4. Conforme o item 2. do Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, para estimativas da do valor de referência da contratação, utilizamos o fator-k de 2,28 recomendado pela referida Portaria;

MAPA DE PESQUISA SALARIAL DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO

2. Para fins de estimativa do valor de referência da contratação, deve-se adotar um fator-k de 2,28. Admite-se a adoção de outro valor, desde que seja justificado com a respectiva memória de cálculo e não seja superior a 3.

2.14.5. Desta forma, considerando o item 10.8 - Estimativa do valor mensal da contratação da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 e em alinhamento com a Instrução Normativa SGD/ME nº 94 de 23 de dezembro de 2022 temos o seguinte:

"10.8.3. Dessa forma, o custo de referência (Cp) de cada perfil é calculado da seguinte maneira:

$$Cp = Sp \cdot Fator\ K$$

onde,

Cp: é o custo de referência do perfil p no mês,

Sp: é o valor mensal da remuneração do perfil p,

Fator K: é o valor máximo divulgado periodicamente pela SGD.

18.8.4. De posse do custo de referência por perfil, pode-se encontrar o Valor Estimado Mensal de cada Categoria de Serviço (VEMCi), com base no quantitativo (Qp) e no custo (Cp) de para cada Categoria:

$$VEMCi = \sum Qp \times Cp$$

perfis

onde,

VEMCi : é o valor estimado mensal da categoria i,

Qp: é o quantitativo de profissionais para o perfil p,

Cp: é o custo de referência do perfil p.

10.8.5. Com o Valor Estimado Mensal de cada Categoria de Serviço (VEMCi) calculado, obtém-se o Valor Estimado Mensal dos Serviços (VEMS) da seguinte forma:

$$VEMS = \sum VEMCi + Outros$$

categorias

onde,

VEMS: é o valor estimado mensal do contrato,

VEMCi: é o valor estimado mensal da categoria i,

Outros : é a estimativa mensal de outros itens de custo não atrelados aos perfis, como por exemplo, os custos com software e hardware." (Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023)

2.14.6. Conforme estimado na Tabela acima(para cenário atual e mínimo), o custo total de propriedade estimado mensal é de R\$ 446.553,18 (quatrocentos e quarenta e seis mil quinhentos e cinquenta e três reais e dezoito centavos), perfazendo no período contratual (biênio 24 meses) o valor de R\$ 10.717.276,44 (dez milhões, setecentos e dezessete mil duzentos e setenta e seis reais e quarenta e quatro centavos).

2.14.7. Já para o cenário futuro conforme estimado na Tabela, o custo total de propriedade estimado mensal é de R\$ 585.590,25 (quinhentos e oitenta e cinco mil e quinhentos e noventa reais e vinte e cinco centavos), perfazendo no período contratual (biênio 24 meses) o valor de R\$ 14.054.166,06 (quatorze milhões, cinqüenta e quatro mil e cento e sessenta e seis reais e seis centavos).

[documento assinado eletronicamente]

Emerson Moreira de Moraes
Integrante Técnico

[documento assinado eletronicamente]

Michel de Oliveira Jovane
Integrante Requisitante

80000.010292/2023-22

4883413v1



Documento assinado eletronicamente por **Emerson Moreira de Moraes, Coordenador de Infraestrutura da Informação**, em 10/07/2024, às 16:47, com fundamento no art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.mi.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **5186157** e o código CRC **1C33648C**.



MINISTÉRIO DAS CIDADES

Secretaria Executiva

Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

ANEXO II

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI DO MCID

1. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

1.1. Considerações gerais

1.2. As atividades a serem executadas estão no Catálogo de Serviços discriminados abaixo não se restringindo apenas a estes, uma vez que este poderá ser aprimorado de acordo com as necessidades do Ministério das Cidades (MCID).

1.3. As demandas de TI, devem ser classificadas como incidentes ou requisições, de acordo com as definições da ITIL v3. Também devem ser categorizadas conforme o Catálogo de Serviços, mecanismo pelo qual a demanda deve ser automaticamente distribuída para a fila de atendimento mais adequada.

1.4. Após a atribuição da prioridade e a categorização da demanda, de forma automática, a ferramenta de ITSM deverá definir o prazo de atendimento conforme metodologia definida no Termo de Referência e conforme os NMSE estabelecidos no Catálogo de Serviços.

1.5. Durante o período de adaptação operacional a CONTRATADA deverá adequar o Catálogo de Serviços e realizar os ajustes necessários na ferramenta de ITSM adotada pelo MCID.

Serviço aos Usuários Comuns de TIC

Área de Atividades	Atividade	Impacto
Administração de Periféricos	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de periféricos.	Baixo
	Controle de Entrada e Saída de Periféricos	Baixo
	Manutenção Preventiva de Periféricos	Baixo
Administração de Estações de	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Estações de	Médio

Área de Atividades	Atividade	Impacto
Trabalho	Trabalho.	
	Controle de Entrada e Saída de Estações de Trabalho	Baixo
	Manutenção Preventiva de Estações de Trabalho	Baixo
Administração de Notebooks	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Notebooks.	Médio
	Controle de Entrada e Saída de Notebooks	Baixo
	Manutenção Preventiva de Notebooks	Baixo
Administração de Projetores de Vídeo	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Projetores de Vídeo.	Médio
	Controle de Entrada e Saída de Projetores de Vídeo	Baixo
	Manutenção Preventiva de Projetores de Vídeo	Baixo
Administração de Estações de Videoconferência	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Estações de Videoconferência.	Médio
	Controle de Entrada e Saída de Estações de Videoconferência	Baixo
	Manutenção Preventiva de Estações de Videoconferência	Baixo
	Configuração de sessões de Videoconferência previamente agendadas	Médio
Administração de Unidades Portáteis de Armazenamento	Gravação de Dados em Unidades Portáteis de Armazenamento	Médio
	Controle de Entrada e Saída de Unidades Portáteis de Armazenamento	Baixo
Reparos de Equipamentos e Confecção de Cabos	Reparo de Fontes de Alimentação, Cabos e Demais Equipamentos	Baixo
	Confecção de Cabos de Rede Para Interconexão de Equipamentos	Médio

Área de Atividades	Atividade	Impacto
Gerenciamento de Softwares de Uso	Instalação e Atualização de Softwares de Uso Corporativo	Alto
	Aplicação e renovação de licenças de softwares de uso corporativo	Alto
Corporativo	Solução de dúvidas sobre softwares de uso corporativo	Médio
Contas e Credenciais	Criação de Conta de e-mail	Alto
	Alteração/reinicialização de Senha de e-mail	Alto
	Modificação de Quota de e-mail	Alto
	Modificação do Perfil de Acesso à Internet	Alto
	Criação de Conta de Domínio	Alto
	Alteração/reinicialização de Senha de domínio	Alto
	Alteração de Perfil de Acesso domínio	Alto
	Criação de Conta de Acesso VPN	Médio
	Alteração de Perfil de Acesso VPN	Médio
	Criação de Conta em Sistemas Corporativos	Alto
	Alteração de Perfil de Acesso Sistemas Corporativos	Alto
	Criação de Conta em Portais Corporativos	Alto
	Alteração de Perfil de Acesso em Portais Corporativos	Alto
	Instalação de Tokens e Certificados	Alto
Serviços de Recuperação de Dados	Recuperação de dados de caixas de e-mail	Alto
	Recuperação de dados de arquivos em servidor	Alto

Serviço aos Usuários Especializados de TIC

Área de Atividades	Sub Área de Atividades	Atividade	Impacto
Contas e Perfis de Acesso	Domínio AD	Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso ao Domínio	Médio
		Criação, Inativação e Exclusão de Conta de Domínio	Alto
		Modificação da Estrutura de Grupos e Unidades Organizacionais de Domínio	Médio
	Email	Criação, Inativação e Exclusão de Conta de Email	Alto
	Diretório LDAP	Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso no Diretório LDAP	Médio
		Criação, Inativação e Exclusão de Conta do Diretório LDAP	Alto
		Modificação da Estrutura de Grupos e Unidades Organizacionais do Diretório LDAP	Médio
	IDM	Modificação nos Perfis e Atributos do IDM	Médio
		Criação, Inativação e Exclusão de Conta IDM	Alto
	Portais Corporativos	Modificação nos Perfis e Atributos de Conta dos Portais Corporativos	Médio
		Criação, Inativação e Exclusão da Conta dos Portais Corporativos	Médio
	Perfil de Acesso Web	Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso Web	Alto
		Criação, Inativação e Exclusão de Perfis de Acesso Web	Alto
	Acesso VPN	Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso VPN	Médio
		Criação, Inativação e Exclusão de Perfis de Acesso VPN	Alto

Área de Atividades	Sub Área de Atividades	Atividade	Impacto
Gerenciamento de Domínio	Políticas de Domínio	Inclusão de Políticas de Domínio	Médio
		Alteração/Exclusão de Políticas de Domínio	Médio
Ativos de Rede	Administração de Infraestrutura de Redes	Instalação e configuração de equipamentos de infraestrutura de redes.	Alto
		Interconexão de Equipamentos e Alteração de Layout de Instalação de Redes.	Alto
		Manutenção preventiva e corretiva programada de equipamentos de infraestrutura de redes.	Médio
		Execução de procedimento de saída e recebimento de equipamentos da infraestrutura de redes.	Médio
Servidores	Instalação e Manutenção de Servidores	Manutenção preventiva e corretiva dos Servidores.	Médio
		Instalação Física de Servidores.	Alto
		Instalação lógica de Sistema Operacional em Servidores Físicos e/ou Virtuais	Alto
		Instalação ou Atualização de Software Básico em Servidores	Alto
		Remoção de Servidores	Médio
	Configuração de Servidores	Configuração de Servidores de Aplicações	Alto
		Configuração de Servidores de Bancos de Dados	Alto
		Configuração de Servidores de Serviços de Rede Corporativa	Alto

Área de Atividades	Sub Área de Atividades	Atividade	Impacto
Aplicações	Gerenciamento de Servidores de Aplicação	Deploy de Aplicação	Alto
		Atualização de Software de Servidor de Aplicação	Alto
		Atualização de Configuração de Servidores de Aplicação	Alto
		Manutenções e Otimizações de Desempenho em Servidores de Aplicação	Alto
		Remoção de Servidor de Aplicação	Médio
Banco de Dados	Gerenciamento de Bancos de Dados	Criação de Bancos de Dados	Alto
		Cargas e Migrações de Dados em Banco de Dados	Alto
		Inclusões/Alterações em Bancos de Dados por Execução de Scripts	Alto
		Manutenções e Otimizações de Desempenho em Bancos de Dados	Alto
		Criação e Alteração de Usuários e Privilégios de Acesso em Bancos de Dados	Médio
		Remoção de Banco de Dados	Médio
Backup	Instalação do Backup	Instalação e Configuração de equipamentos de Backup	Alto
	Administração do Backup	Inclusão ou Alteração de Rotinas de Backup	Alto
		Realocação de Espaço Físico em Backup	Alto
	Execução de Rotinas de Backup	Execução de Rotinas Diárias para Backup de Sistemas Operacionais	Alto
		Execução de Rotinas Diárias para Backup de Sistemas de Arquivos	Alto

Área de Atividades	Sub Área de Atividades	Atividade	Impacto
Restauração de Backups	Restauração de Backups	Execução de Rotinas Diárias para Backup de Bancos de Dados	Alto
		Restauração de Dados de Usuários	Alto
		Restauração de Imagens de Sistemas Operacionais ou de Configurações de Servidores	Alto
		Restauração de Dados de Bancos de Dados	Alto
		Restauração de Dados de Sistemas de Arquivos	Alto
Armazenamento / Storage	Instalação de Storage	Instalação e Configuração de Storage	Médio
	Administração de Storage	Criação de Unidade Lógica em Storage	Alto
		Otimização de Performance em Storage	Médio
		Realocação de Espaço Físico em Storage	Alto
Documentação	Ativos e Configurações	Atualização de Inventário de TI	Médio
		Inclusão de Item de Configuração de TI	Médio
		Alteração de Item de Configuração de TI	Médio
		Exclusão de Item de Configuração de TI	Médio
	Conhecimentos	Atualização de Script de Atendimento	Médio
		Inclusão de Item de Conhecimento	Médio
		Alteração de Item de Conhecimento	Médio

Área de Atividades	Sub Área de Atividades	Atividade	Impacto
		Exclusão de Item de Conhecimento	Médio
Apoio à Segurança da Informação	Firewall	Inclusão ou Atualização de Regras de Firewall	Alto
	Filtragem Web	Inclusão ou Alteração de Perfis de Filtragem Web	Alto
	Busca de Vulnerabilidades	Execução de procedimentos para busca de vulnerabilidades e falhas de segurança no ambiente	Médio
	Antivírus	Inclusão ou Atualização de Regras e Configurações da Ferramenta de Antivírus Corporativo	Alto

Atendimento de Incidentes de TIC

Incidente	Impacto
Falha ou Indisponibilidade em Estação de Trabalho	Alto
Falha ou Indisponibilidade em Notebook e Outros Dispositivos Móveis	Médio
Falha ou Indisponibilidade em Periféricos	Médio
Falha ou Indisponibilidade em Sistemas Corporativos Cliente/Servidor	Médio
Falha ou Indisponibilidade em Equipamentos de Impressão	Alto
Falha ou Indisponibilidade de Equipamento de Videoconferência	Alto
Falha ou Indisponibilidade do Acesso à Internet	Alto
Falha ou Indisponibilidade do Serviço de E-mail	Alto
Falha ou Indisponibilidade da Autenticação na Rede	Alto
Falha ou Indisponibilidade do Armazenamento de Arquivos de Rede	Alto
Falha ou Indisponibilidade da Conectividade de Dados	Alto

Incidente	Impacto
Falha ou Indisponibilidade de Banco de Dados	Alto
Falha ou Indisponibilidade em Sistema ou Recurso Crítico	Alto
Falha ou Indisponibilidade em Sistema ou Recurso Sensível	Alto
Falha ou Indisponibilidade em Sistema ou Recurso Essencial	Alto
Falha ou Indisponibilidade em Sistema ou Recurso Básico	Alto
Falha ou Indisponibilidade de Equipamento ou Sistema de Armazenamento/Storage	Alto
Falha ou Indisponibilidade de Equipamento ou Sistema de Backup	Alto
Bloqueio de Conta de Usuário (E-mail, Domínio, VPN)	Alto

Atividades de Monitoramento (Prestação Contínua)

Área de Atividades	Atividade
Monitoramento de Redes	Monitoramento de tráfego, uso de recursos e equipamentos da infraestrutura de redes.
	Monitoramento dos enlaces de rede de longa distância
Monitoramento de Infraestrutura	Monitoramento da infraestrutura física (ar condicionado, combustível, grupo gerador, iluminação, acesso biométrico e outros).
Monitoramento de Storage e Backup	Monitoramento do Uso e Desempenho do Storage
	Monitoramento da Execução das Rotinas de Backup
Monitoramento de Aplicações	Monitoramento do uso e consumo de recursos dos servidores de aplicações
	Monitoramento de desempenho de banco de dados
	Monitoramento de avisos de alerta, logs e mensagens de erro de equipamentos e sistemas.

Área de Atividades	Atividade
Monitoramento Complementar	Monitoramento de Certificados Digitais
	Monitoramento de licenças de uso de Software e inventário de instalações.
	Monitoramento de ordens de serviço externas
	Monitoramento da Garantia e Suporte de Equipamentos
	Monitoramento de Eventos de Segurança/Riscos para a Infraestrutura de TI

[documento assinado eletronicamente]

Emerson Moreira de Moraes

Integrante Técnico

[documento assinado eletronicamente]

Michel de Oliveira Jovane

Integrante Requisitante

80000.010292/2023-22

4884874v1



Documento assinado eletronicamente por **Emerson Moreira de Moraes, Coordenador de Infraestrutura da Informação**, em 02/04/2024, às 14:50, com fundamento no art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **MICHEL DE OLIVEIRA JOVANE, Integrante Requisitante**, em 02/04/2024, às 15:08, com fundamento no art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.mi.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **4884874** e o código CRC **D79A7AF0**.



MINISTÉRIO DAS CIDADES

Secretaria Executiva

Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

ANEXO III - DESCRIÇÃO DA FERRAMENTA ITSM

1. A CONTRATADA deverá fornecer uma ferramenta de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (ITSM), com as seguintes características técnicas, demonstradas abaixo e detalhadas neste documento.

1.1. Interface Amigável: A interface deve ser intuitiva e de fácil navegação, permitindo uma rápida adoção pelos usuários e administradores.

1.2. Sistema de Tickets Integrado: Deve possuir um sistema de tickets completo, que permita o registro, acompanhamento e resolução eficiente de incidentes, problemas, requisições de serviço e mudanças.

1.3. Gestão de Ativos: Capacidade de gerenciar o inventário completo de ativos de TI, incluindo hardware, software e licenças, com recursos de rastreamento e atribuição de responsabilidades.

1.4. Automatização de Processos: Deve oferecer funcionalidades avançadas de automação para simplificar e agilizar os processos de gerenciamento de serviços, como fluxos de trabalho personalizáveis e regras de negócio automatizadas.

1.5. Gestão de Configuração: Deve possibilitar o controle e a documentação centralizada das configurações de TI, garantindo a integridade e a consistência do ambiente tecnológico.

1.6. Integrações: Deve ser capaz de integrar-se facilmente com outras ferramentas e sistemas utilizados pela organização, como sistemas de monitoramento, bases de conhecimento e plataformas de colaboração.

1.7. Gestão de Níveis de Serviço (SLA): Deve oferecer recursos robustos para definição, monitoramento e relatórios de Acordos de Nível de Serviço (SLAs), garantindo o cumprimento dos compromissos estabelecidos com os usuários.

1.8. Segurança Avançada: Deve priorizar a segurança dos dados e das informações, incluindo recursos de controle de acesso, criptografia de dados e conformidade com regulamentações de privacidade e segurança.

1.9. Relatórios e Análises: Deve fornecer ferramentas flexíveis e abrangentes para geração de relatórios, análises e métricas de desempenho, permitindo uma tomada de decisão baseada em dados.

1.10. Suporte Técnico: Deve incluir suporte técnico eficiente e atualizações regulares do software, garantindo a estabilidade e a confiabilidade da solução ao longo do tempo.

2. Essas características técnicas são essenciais para garantir que a ferramenta de ITSM atenda às necessidades da organização e promova uma gestão eficaz e eficiente dos serviços de TI.

DESCRÍÇÃO DA FERRAMENTA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC (ITSM)
Deverá prover diferentes níveis de configuração de perfis de acesso, restringindo ou liberando o acesso aos dados da aplicação.
Deverá possuir método de controle próprio sobre o consumo de licenciamento e que forneça dados atualizados sobre a utilização e métrica de consumo contratada;
Caso a solução possua licenciamento do tipo licença concorrente, deverá garantir o cadastramento ilimitado de usuários atendentes e resolvedores, restringindo apenas o acesso quando atingido o limite do licenciamento concorrente contratado;
Deverá garantir acesso simultâneo de vários usuários clientes, que façam requisições, em acordo com as necessidades de volumetria e parâmetros de performance do ambiente em modalidade SaaS (Software as a Service) em nuvem (cloud);
Em caso de interrupção por falha da infraestrutura a solução deverá restaurar a situação anterior de operação, de forma consistente;
Deverá retomar o processamento normal a partir de ponto de interrupção causado por pausa controlada no próprio sistema e por falha da própria solução;
Deverá permitir acessos simultâneos na interface de administração;
As páginas WEB deverão ser baseadas no padrão de acessibilidade/usabilidade WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) da W3C;

Deverá disponibilizar acesso ao usuário através de dispositivos que utilizem sistema operacional Windows, Linux, Android e IOS, sempre compatível com a última versão disponível desses sistemas operacionais;

Deverá fornecer APIs ou webservices que suportem o transporte de dados seguro via protocolo HTTPS, com chave de criptografia baseada no padrão Secure Socket Layers (SSL);

Deverá ser compatível com protocolo NTP (Network Time Protocol);

Deverá possuir suporte a arquivos do Microsoft Office, PDF, HTML/XML, arquivos comprimidos, imagem e áudio;

Deverá ser compatível para uso a partir de estações de trabalho com Windows 10 (ou superior). Deverá ser compatível para uso com os sistemas Android e IOS, com aplicativos mobile disponíveis nas respectivas lojas on-line (Google Play ou Apple Store) ou permitir a utilização via navegadores mobile;

Deverá garantir a utilização de todos os seus componentes de registro e consulta de requisições e incidentes, por meio de dispositivos móveis com sistemas Android e IOS;

Deverá prover o envio de notificações para endereços de e-mail que não estão associados a contatos no sistema (o técnico de atendimento registra um e-mail associado ao ticket para que

Deverá disponibilizar acesso ao usuário através de dispositivos que utilizem sistema operacional Windows, Linux, Android e IOS, sempre compatível com a última versão disponível desses sistemas operacionais;
a ferramenta envie a mensagem para aquele endereço, nos casos de clientes que não estão cadastrados no nosso sistema. Exemplo: um gestor em específico);
A solução deverá ser fornecida com licenças por subscrições na modalidade SaaS (Software as a Service) em nuvem (cloud);
O ambiente em nuvem (cloud), na modalidade SaaS, deve atender minimamente os seguintes requisitos:
A solução deverá possuir alta disponibilidade (funcionamento 24 x 7);
A solução deverá possuir capacidade de implementar controle de acesso lógico com validação por duplo fator de autenticação por meio de LDAP e AD;
A solução deverá ter a funcionalidade de exportar os logs de auditoria com registro de atividades de acesso dos usuários, tentativas de acesso autorizadas e não autorizadas, exceções do sistema e eventos de segurança da informação, para armazenamento;
O fornecedor deverá dispor de sistema de hardware para missão crítica com política de recuperação de desastres, balanceamento de carga, alternativas de conectividade e cópias de segurança/restauração com redundância durante toda a vigência do contrato;
Backups de Rotina e Verificação do DB;
Site para disaster and recovery; Monitoramento da solução (24x7);
A solução deverá disponibilizar 3 ambientes: homologação e produção;
A solução deverá possuir escalabilidade, permitindo que se tenha acesso automático a maior quantidade de recursos computacionais, em função da demanda;
A solução deverá possuir portabilidade, sem possibilidade de aprisionamento (lock-in);
Em caso de armazenamento fora do território brasileiro de dados pessoais, a contratada deve oferecer e comprovar garantias de cumprimento dos princípios, dos direitos do titular e do regime de proteção de dados previstos na Lei 13.709 de 2018 (comprovação de adequação à GDPR).
A contratada deverá assegurar a criação de uma instância exclusiva para fornecimento dos serviços, não sendo permitido o compartilhamento com outros clientes da contratada, nem mesmo com a própria contratada;
O provedor de nuvem onde a solução estará hospedada deve estar em conformidade com a legislação.
Deverá ser solução que funcione em diferentes dispositivos, tais como: celular, tablet e PC;
Todas as interfaces (gerentes, analistas e usuários) devem ser em ambiente WEB, acessadas via

navegador e compatível com todos os navegadores populares.
Deverá armazenar credenciais de forma criptografada e segura;
Deverá fornecer, na sua tela de administração, acesso direto aos diversos módulos/componentes da solução, bem como acesso direto a criação e pesquisa de tickets de cada módulo/disciplina, eliminando a necessidade de acesso à console de cada módulo antes da criação ou pesquisa de tickets
Deverá ter sido desenvolvida levando em consideração conceitos de usabilidade e experiência do usuário, considerando um uso intuitivo, sem necessidade de muitos redirecionamentos, com ícones esclarecedores e layout moderno ao menos na visão de usuário-solicitante.
Integrações:
Deverá suportar e fornecer, no mínimo, os seguintes tipos de Integrações: WEB SERVICES e Application Programming Interfaces (APIs).
Deverá permitir integração com o gerenciador de serviço da central telefônica e VOIP Avaya para inventário dos ativos de telefonia, no mínimo, via protocolo SNMP;
Deverá permitir integração com mecanismo de autenticação em uso como: Microsoft Active Directory;
Deverá permitir emissão de relatórios de dashboards e tarificações;
Deverá permitir a Integração com servidor de e-mail, para envio de e-mails (alertas, notificações) de forma automática ou manual (pelo operador), bem como troca de mensagens entre os profissionais da TI ou outros usuários da solução;
Deverá permitir integração com o AD, inclusive para desbloqueio de senhas, e verificação de login e logout de usuários pelo período de 40 dias;
Deverá permitir integração com a base de dados de sistema interno;
Deverá permitir integração com a tabela de sistema interno onde será possível pesquisar os patrimônios das estações de trabalho;
Deverá permitir integração com o sistema interno: SEI (sistema para gestão de documentos administrativos digitais);
Deverá ser capaz de coletar informações de permissões do usuário em bases de dados utilizadas pelo Ministério;
Deverá permitir integração com a Central Telefônica utilizada no Ministério. Caso não haja suporte para APIs pode se utilizar o SDK para integrações;

Deverá integrar e possibilitar extração de dados (por permissão de leitura na base ou por meio de API) com finalidade de subsidiar que executam serviços de bases multidimensionais e construção de painéis gerenciais;

Deve integrar com outras ferramentas padrões de Mercado de monitoração nativamente

Deverá integrar e possibilitar extração de dados (por permissão de leitura na base ou por meio de API) com finalidade de subsidiar que executam serviços de bases multidimensionais e construção de painéis gerenciais;

utilizando os seguintes tipos de conexão, REST API ou SNMP ou JavaScript customizado ou conectores nativos.

CARACTERÍSTICAS COMUNS FUNCIONAIS

Deverá possuir integração nativa, utilizando uma única interface e mantendo uma única base de dados integrada, dos seguintes módulos de Gerenciamento de Serviços de TIC: 1 - Habilitação de Mudanças, 2 Gerenciamento de Configuração do Serviço, 3 - Gerenciamento de Incidentes, 4 - Gerenciamento de Problemas, 5 - Gerenciamento de Liberações e 6 - Gerenciamento de Níveis de Serviço.

Disponibilizar um portal web de serviços onde os usuários finais possam encontrar soluções para seus problemas e registrar solicitações de serviço através de um catálogo de serviços, conforme permissões pré estabelecidas;

Deverá fornecer um portal de autoatendimento ao cliente, no qual um cliente pode acessar artigos da base de conhecimento e perguntas frequentes, enviar e atualizar solicitações e monitorar o status de suas solicitações;

Deverá permitir que a interface web atenda usuários internos e externos da central de serviços, usuários administradores da solução oferecida e usuários finais, segregando corretamente estes perfis e apresentando a cada um apenas as funcionalidades disponíveis ao seu processo;

Deverá possuir interface de acesso totalmente WEB para todas as funcionalidades de acesso do usuário final e solucionadores;

Deverá permitir customização do portal web de autoatendimento, possibilitando adaptação de design à identidade visual;

Deverá permitir registrar incidentes e requisições por meio de um portal de autoatendimento, de chatbot de agente virtual, chat, por e-mail, telefone e/ou dispositivo móvel;

Deverá contemplar a funcionalidade de chat proativo, oferecendo ao usuário a possibilidade de realizar uma interação via chatbot por meio do portal de atendimento seja mobile ou via navegador;

Deverá oferecer os seguintes recursos para a abertura de tickets (incidentes ou requisições de serviço):

a - Transcrição automática de suporte prestado via chat para um ticket de incidente ou de requisição de serviço;

b - Identificação de canal de entrada:

b.1 Web (portal),

Deverá integrar e possibilitar extração de dados (por permissão de leitura na base ou por meio de API) com finalidade de subsidiar que executam serviços de bases multidimensionais e construção de painéis gerenciais;
b.2 Telefone,
b.3 e-Mail,
b.4 Atendimento via chat (WhatsApp, etc)
b.5 Integração com outros sistemas, etc.;
Deverá prover nativamente funcionalidades que permitam fornecer Atendimento Multicanal Automatizado, com funcionamento 24hx7d, onde entende-se por Atendimento Multicanal o atendimento realizado, no mínimo, por meio de portal web de autoatendimento, chat, chatbot, email, telefone;
Deverá manter uma única base de dados integrada e ter interação nativa entre os principais canais digitais, quais sejam: web, e-mail (inbound via portal integrado), chatbot, pesquisa de conteúdo no portal, pesquisas de satisfação online e acesso via dispositivos móveis;
Deverá possuir interface amigável e intuitiva para os usuários e administradores;
Deverá possuir interface de acesso e todas suas telas de uso em idioma português padrão Brasil (exceto para usuários administradores, para os quais o idioma português é preferencial, mas não obrigatório). Todas as interfaces de usuários e analistas, inclusive apresentação de relatórios e dashboards, no idioma português (Brasil), sem a necessidade de customização a cada nova atualização / versão da aplicação, possuindo mecanismo de controle de versões das alterações e customizações aplicadas. Além disso:
Todos as práticas deverão ser disponibilizadas no idioma português (Brasil);
Deverá possuir a capacidade de correção e padronização de conteúdos no idioma português (Brasil), aplicando-se regras como de acentuação e abreviação;
Deverá permitir a definição de perfis de usuários, atribuindo a cada perfil um nível de autorização específico. Exemplos: a - Administradores de sistema, b - Analistas de service desk, c - Especialistas de rede;
Deverá disponibilizar controle de acesso com segmentação de usuários por perfil (ex.: gerentes, desenvolvedores, curadores de conhecimento, operadores) e por confidencialidade de conteúdo da informação (ex: confidencial, restrita, interna, pública);
A solução deve permitir dar permissões em nível de suas funcionalidades para equipes e indivíduos (ex.: Permitir a um grupo abrir incidentes, mas não poder fechar - lós);
Deverá prover mecanismo para auditoria em todos os seus componentes, permitindo identificar os usuários e operações por eles realizadas;

Deverá prover nativamente funcionalidades que permitam fornecer Atendimento Multicanal Automatizado, com funcionamento 24hx7d, onde entende-se por Atendimento Multicanal o atendimento realizado, no mínimo, por meio de portal web de autoatendimento, chat, chatbot, email, telefone;
Deverá manter log para permitir rastreabilidade das atividades realizadas por todos os usuários da plataforma;
A solução não deve permitir a alteração, escrita e remoção de dados armazenados em log;
Deverá permitir impressão de dados desejados, como conversas, consultas e relatórios;
Deverá permitir inserir quantidade ilimitada de anexos em registros de trabalho, fluxos de trabalho e processos automatizados na solução;
Deverá permitir o desenvolvimento de formulários, sem a necessidade de programação, para a inclusão, exclusão e alteração de campos escolhidos;
Deverá permitir edição e inclusão (sem limite) de campos durante a edição/personalização de formulários, relatórios, consultas, filtros, pesquisas, etc., de forma intuitiva sem a necessidade de codificação;
Deverá possuir explorador de APIs para poder configurar as integrações a outros sistemas por meio de APIs de modo bidirecional;
Deverá fazer integração através de Web Services, API, e-mail para notificação e abertura de requisições;
Deverá permitir a integração de dados e de rotinas computacionais necessárias a comunicação, troca de informações com o ambiente de soluções residentes (ou seja, os outros softwares/serviços em uso. Exe: Nicknames, base do RH, base AIX);
Deverá permitir acesso à base de dados da solução possibilitando verificar, mesmo que por interface web, os dados armazenados nas tabelas, seus relacionamentos, permitir modificações, consulta e exportação dos dados bem como alteração na estrutura das tabelas;
Deverá possuir capacidade de leitura de e-mail para tratar e abrir tíquetes automaticamente;
Deverá permitir a consulta global por texto livre, pesquisando em palavras chaves ou títulos de itens do catálogo de serviços, base de conhecimento e título de tickets em aberto;
Deverá permitir a criação de pesquisas em registros de tickets por parte dos usuários solucionadores sem a necessidade de programação e alteração de código fonte, inclusive por usuários solucionadores não administradores da solução, a partir da definição dos critérios de pesquisa que devem ser aplicados sobre campos pré-determinados
Deverá permitir ordenar a lista de registros por qualquer das colunas do grid de visualização, de A a Z e de maior para menor, ou vice-versa;

Deverá permitir impressão de dados desejados, como conversas, consultas e relatórios;
Deverá ser possível atualizar manualmente as consultas exibidas (refresh) sem fechar ou atualizar toda a janela atual do navegador;
Deverá ser permitido abrir múltiplas listas e grids em janelas diferentes e facilmente alternar entre elas, utilizando apenas uma licença de uso por usuário;
Deverá prover mecanismos para adotar melhores práticas com o fim de dar cumprimento às regras e princípios previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD (Lei 13.709/2018):
Dentre eles, a solução deverá prover mecanismos nativos para "mascarar" dados sensíveis do usuário em uma solicitação;
Gestão de Processos e Automação de Processos e Fluxos de Trabalho:
Deverá possuir automação de processos e fluxos de trabalho de forma interativa e prática;
Deverá possibilitar a configuração pelo usuário e suportar modelos e designs padrão;
Deverá suportar a criação de soluções, automações de fluxos de trabalho e suportar a implementação de rotinas e processamento de funcionalidades com uma programação mínima e básica (Low Code/ No code), usando componentes integrados e nativos
Deverá possibilitar configuração simples de atividades em fluxos de trabalho, com recursos interativos de workflow, do tipo de arrastar e soltar, providos pela própria solução;
Deverá possibilitar configuração simples de aprovações em fluxos de trabalho utilizando os próprios recursos da solução para configuração de aprovações;
Deverá possibilitar configuração de formulário simples com a inclusão de campos sem a necessidade de criação de scripts para preenchimento dinâmico;
Deverá possibilitar configuração de notificações simples em fluxos de trabalho, com recursos da própria solução;
Deverá permitir configuração de formulário com possibilidade de ações como: ocultar campo, exibir campo, tornar campo obrigatório, tornar campo não obrigatório, tornar campo editável ou não editável em base a eventos de alteração de conteúdo de campo, click em botões, perda de foco, assim como executar regras de negócio configuradas na ferramenta sem a necessidade de escrita de código fonte;
Deverá permitir criação de fluxos de aprovação automática com formulário detalhado de acordo com as regras de negócio, com possibilidade de atualização, vários níveis de aprovação, em diferentes departamentos, com aprovadores definidos por função e por organograma e instâncias em plataformas web e/ou mobile;

Dentre eles, a solução deverá prover mecanismos nativos para "mascarar" dados sensíveis do usuário em uma solicitação;
Deverá apresentar componente para a modelagem gráfica e a automação de processos e fluxos de trabalho da solução;
Deverá permitir a criação e automação de processos e fluxos de trabalho de forma segregada e independente a fim de permitir a personalização;
Deverá possuir recursos gráficos de workflow interativos (editor gráfico integrado) para criação de processos e rotinas operacionais, que permita operações como arrastar-e-soltar para o desenho dos fluxos de trabalho;
Deverá permitir que os processos sejam desdobrados em níveis inferiores, tais como subprocessos, atividades e tarefas;
Deverá permitir associação de documentos e hyperlinks a processos e atividades;
Deverá permitir a automação de fluxos de forma gráfica, incluindo estágios, tarefas paralelas ou sequenciais, regras de decisão e aprovação, sem a necessidade de programação ou alteração de código-fonte;
Deverá integrar nativamente o componente de gerenciamento de mudanças, entre outros, à ferramenta visual de desenho de fluxos de processos, para a definição e relacionamento com fluxos mais complexos, incluindo pontos de decisão, paralelismo, continuidade e passagem de valores entre tarefas do fluxo;
Deverá permitir a customização de menus, formulários, labels, automatizações de fluxos de trabalho, desenvolvidos na solução, permitindo a adequação às necessidades de uso de cada usuário, sem a necessidade de programação ou alteração do código-fonte;
Deverá suportar o versionamento dos fluxos e processos nela modelados, permitindo consultar o histórico das revisões realizadas;
Quando da publicação de alterações em processos existentes, essas devem ser transparentes para o usuário final sem a necessidade de aplicação de release na solução ou alteração em seu código fonte;
Deverá permitir a substituição de um processo em produção sem que isso afete as requisições que já foram iniciadas, mantendo as já iniciadas pelo caminho previsto em seu início;
Deverá prover modelos predefinidos e configuráveis de fluxo de trabalho para os processos relativos às práticas de gerenciamento de serviços de TIC, baseados no ITIL e nas melhores práticas de mercado;
Deverá permitir a adequação de qualquer uma das práticas gerais de serviços de TIC, de gerenciamento de serviços de TIC e práticas de gerenciamento técnico de TIC, implementados nativamente na solução, de forma a se adaptar ao processo em operação ou já implantado;

Deverá integrar nativamente o componente de gerenciamento de mudanças, entre outros, à ferramenta visual de desenho de fluxos de processos, para a definição e relacionamento com fluxos mais complexos, incluindo pontos de decisão, paralelismo, continuidade e passagem de valores entre tarefas do fluxo;
Deverá permitir a coordenação de atividades de backend através da possibilidade de integração com múltiplas ferramentas e processos (ex.: gerenciamento de acesso para solicitações de acesso, sistemas de gerenciamento de portfólio para solicitações de projetos ou melhorias, sistemas externos à TI como ordens de serviço de manutenção e instalações prediais);
Deverá possuir mecanismos de controle e auditoria dos processos em execução;
Todos os fluxos e processos executados, automatizados ou não, deverão registrar tickets ("chamados") na base de dados da solução, com o objetivo de alimentar indicadores de controle e de desempenho, além de permitir a rastreabilidade das operações efetuadas;
Da conformidade com a biblioteca ITIL:
A solução deverá ter no mínimo, todas as 8 práticas listadas a seguir, a nomenclatura utilizada nas práticas ITIL 3 ou versão superior.
Prática Sigla - Nome
1 - Gerenciamento de Configuração do Serviço CON – Configuration Management
2 - Habilitação de Mudanças CHG – Change Management
3 - Gerenciamento do Conhecimento KM – Knowledge Management
4 - Gerenciamento do Catálogo de Serviços (inclui "Portal de Serviços e Autoatendimento") SCA – Service Catalog Management
5 - Gerenciamento de Requisição de Serviços (inclui "Atendimento por Chatbot e Chat Online" RM – Request Management
6 - Gerenciamento de Incidentes IM – Incident Management
7 - Gerenciamento de Ativos de TI AM - IT Asset Management
8 - Gerenciamento de Problemas PM – Problem Management
Indicadores, Relatórios e Dashboards:
Deverá prover indicadores, relatórios e dashboards predefinidos para as métricas consideradas como boas práticas pelo mercado e de acordo com as boas práticas da ITIL. Esses indicadores, relatórios e dashboards se aplicam às práticas implantadas na solução;
A funcionalidade de Dashboards e Relatórios deve permitir a criação de indicadores personalizados, baseados em perfis, passíveis de customização;

Os relatórios mínimos necessários serão identificados no grupo de requisitos referente ao Gerenciamento de Nível de Serviço;
Deverá permitir a criação de indicadores e relatórios simples pelos donos e gestores de processo, sem que haja necessidade de intervenção da equipe de desenvolvedores;
Deverá permitir a geração e entrega de relatórios por e-mail de forma automatizada ou sob demanda;
Deverá permitir a integração de ferramentas externas para extração de dados ou informação para geração de relatórios, indicadores e dashboards;
Deverá possuir a funcionalidade de relatórios e painéis integrada nativamente a solução de Gerenciamento de Serviços de TI para que as permissões de acesso e perfis sejam consideradas no momento da geração e visualização das informações;
Deverá suportar a criação de painéis de análise através de interface amigável, do tipo, "clicar e arrastar", sem programação ou desenvolvimento adicional, sem limitação com relação à quantidade de acessos;
Deverá permitir a navegação com base em contextos, ou seja, cada usuário administrador pode alterar o seu dashboard da forma mais conveniente, mostrando os indicadores que sejam mais adequados;
Deverá oferecer uma interface altamente intuitiva e gráfica, com métricas em tempo real, apresentados em painéis/dashboards que possibilitem seu correlacionamento com os demais processos de TI;
Deverá permitir gerar relatórios customizados possibilitando à identificar informações necessárias à gestão dos serviços tais como:
a. Assuntos mais demandados;
b. Índice de resolução;
c. Índice de não resolvidos;
d. Usuários mais demandantes;
e. Quantidade de atendimentos por período (Ex: dia, semana, mês, semestre e ano); e
f. Índice das avaliações recebidas no período.
Deverá possuir relatório de duração de tickets, de tickets por operador, de tickets por departamento, de tickets resolvidos pelo assistente virtual; chamadas telefônicas perdidas (caso o atendimento não ocorra dentro de um determinado prazo, para retorno posterior (Call Back);
Chatbot:

Deverá permitir registrar efetivamente os incidentes e requisições por meio de suas funcionalidades;
Deverá integrar o chat com o autoatendimento;
Deverá permitir o atendimento de clientes na modalidade agente humano e agente automatizado (chatbot e similares);
Deverá permitir o fluxo de conversação com controle de acesso para diferentes perfis de usuários com privilégios distintos;
Deverá permitir, além do perfil de atendente, a inclusão de um outro perfil, o de supervisor;
Deverá permitir, no perfil de administrador, a possibilidade de gerar relatórios e configurar/customizar a plataforma;
Deverá possibilitar a visualização de painéis estatísticos aos usuários administradores e supervisores, contendo informações sobre os atendimentos em tempo real e série histórica e sobre o desempenho de cada atendente;
Deverá possibilitar a leitura de painéis de informações com TMA (Tempo Médio de Atendimento), Tempo Médio de Espera e quantidade de atendimentos total e por atendente;
Deverá possibilitar a configuração e separação de grupos de atendentes, com habilitação de recursos e informações específicas para cada grupo, canal de atendimento, filas e roteamentos;
Deverá possibilitar visualizar o histórico das conversações (chats) realizadas e a quantidade de atendimentos realizados por tempo, com período de análise ajustável em mês, dias, horas e minutos;
Deverá permitir a exportação de relatórios e estatísticas gerados sobre chat, utilizando-se de formatos diversos, tais como csv;
Deverá permitir o envio e recebimento de anexos entre o agente de atendimento humano do Chat Online e o usuário;
Deverá possibilitar a integração nativa com serviços de Processamento de Linguagem Natural (do inglês "Natural Language Processing" ou NLP) em português (Brasil), para inteligência artificial e capaz de interpretar textos não padronizados;
Deverá possibilitar integração nativa para atendimento com canais popularizados, tais como o Telegram, Facebook Messenger, Slack, Whatsapp, Twilio e integração com página web;
Deverá possibilitar o consumo de web services e Application Programming Interfaces - APIs;

Deverá permitir registrar efetivamente os incidentes e requisições por meio de suas funcionalidades;
Deverá disponibilizar código necessário para integrar o componente de conversação - popular "balão de chat" - em ambiente web, quando da utilização do canal de atendimento web;
Deverá possibilitar sugestão de entradas de texto, opções pré configuradas e texto livre durante a conversação;
O componente de conversação, no lado do cliente, deverá funcionar sem a necessidade de instalação de plugins e componentes adicionais;
Deverá permitir que o usuário seja atendido de acordo com o contexto de onde partem as perguntas ou interações dos usuários (web, redes sociais, dispositivos móveis etc.), possibilitando tratar de formas diferentes as mesmas perguntas dependendo do canal ou área/página do site em que estas estão sendo feitas;
Deverá permitir que o usuário seja atendido de forma personalizada, possibilitando tratá-lo de forma individualizada, trazendo informações específicas ao usuário e contexto em questão, sempre que aplicável;
Deverá permitir que o usuário responda a pesquisas on-line sobre os serviços oferecidos em sua própria interface;
Deverá permitir manter o diálogo com o usuário, considerando as questões feitas durante o atendimento como um humano faria: correlacionando as perguntas e respostas feitas durante o atendimento, tratando desambiguação e garantindo a continuidade da compreensão da intenção do usuário ao utilizar o serviço de autoatendimento;
Deverá possuir a capacidade de efetuar perguntas de esclarecimento aos usuários para entendimento da real intenção de sua procura pelo autoatendimento;
Deverá possibilitar, proativamente, identificar a necessidade dos usuários, oferecendo auxílio ou esclarecendo dúvidas durante a interação destes com o Assistente Virtual Inteligente, seguindo regras de negócio definidas pela CONTRATANTE;
Deverá possibilitar ser capaz de encerrar a interação com o usuário com critérios definidos pela CONTRATANTE, como por exemplo: encerramento por tempo de inatividade do usuário;
Deverá permitir suporte para acesso através de estações de trabalho, usando os navegadores Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge, e Safari, e em dispositivo móvel nas plataformas IOS e Android por aplicativos mobile ou por interface Web Responsiva e adaptável ao dispositivo;
Deverá permitir o atendimento de múltiplos usuários simultaneamente, sem prejuízos ao desempenho e/ou sendo escalável tecnicamente;

Deverá permitir que o usuário seja atendido de acordo com o contexto de onde partem as perguntas ou interações dos usuários (web, redes sociais, dispositivos móveis etc.), possibilitando tratar de formas diferentes as mesmas perguntas dependendo do canal ou área/página do site em que estas estão sendo feitas;
Deverá possibilitar configuração daquilo que não será respondido e/ou daquilo que não será interpretado e/ou daquilo que não será tratado;
Deverá permitir sua inserção nos portais web;
Deverá permitir gerar e armazenar relatórios de log dos atendimentos realizados;
Deverá permitir monitoramento on-line do desempenho da ferramenta de forma a identificar, possíveis questionamentos não entendidos e atualização da base de conhecimento;
Deverá permitir a alteração do fluxograma de resolução/atendimento para melhor atender a demanda dos usuários;
Deverá permitir registrar o número do atendimento único (protocolo) e informá-lo aos assistidos no início da iteração;
Quando o atendimento for transferido para um humano, a solução deverá ser capaz de apresentar a fila de espera, informando a posição do usuário na fila de atendimento;
Deverá permitir o encaminhamento do histórico do atendimento realizado pelo Bot a um atendente humano com repasse de todas as iterações, como forma de não duplicar os esforços e de trazer uma experiência mais agradável ao usuário, sem a necessidade de repetição das perguntas de identificação e outras informações já prestadas durante o atendimento inicial, em caso de solicitação não prevista na cadeia de atendimento ou quando selecionada a opção de falar com atendente;
Deverá permitir realizar registro de informações do atendimento (duração, data, hora, dia, assunto ou departamento) realizado tanto pelo <i>chatbot</i> inteligente (onde não foi necessária a iteração humana) quanto em situações em que o atendimento é encaminhado para um atendente humano;
Deverá permitir realizar o encaminhamento do atendimento a um operador humano, em caso de não obter resposta ao questionamento ou mediante a seleção da opção, pelo usuário, conforme script desenvolvido;
Deverá permitir a definição de intervalo de atendimento e apresentar mensagem para informar ao assistido, da impossibilidade de atendimento humano caso seja aberta uma sessão de atendimento fora do horário/dias definidos (fins de semana, feriados etc.);
Deverá possuir pesquisa de satisfação com relatório estatístico referente à avaliação dos atendimentos parametrizável de acordo com a necessidade do contratante;
Deverá permitir recuperar e listar os tickets que não foram atendidos pelo BOT, e que foram encaminhados para atendimento humano (transbordo);

Deverá permitir o encaminhamento do histórico do atendimento realizado pelo Bot a um atendente humano com repasse de todas as iterações, como forma de não duplicar os esforços e de trazer uma experiência mais agradável ao usuário, sem a necessidade de repetição das perguntas de identificação e outras informações já prestadas durante o atendimento inicial, em caso de solicitação não prevista na cadeia de atendimento ou quando selecionada a opção de falar com atendente;

GERENCIAMENTO DE PORTFÓLIO DE SERVIÇOS E CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Deverá possuir Portal web personalizável, parametrizável ou customizável, para acesso ao catálogo de serviços, considerando grupos de usuários específicos para cada visão do Portal;

O catálogo de serviços deve ser personalizado e deve possuir uma visão dos serviços disponíveis baseada em permissões de acesso/requisição dos usuários;

Deverá permitir a definição do catálogo de serviços, o cadastro e manutenção de descrição de serviços, assim como de seus atributos;

Deverá registrar todas as informações referentes ao serviço, como aquelas relacionadas à sua correta descrição e gerenciamento de níveis do serviço.

Deverá permitir a criação e configuração de catálogos de serviços negociais e catálogos de serviços técnicos, sem a necessidade de codificação (LOW-CODE), por usuários com as devidas permissões de acesso;

Deverá permitir a criação de serviços que sejam compostos por outros serviços previamente cadastrados. Exemplos: . cadastro de novo usuário, . criação de conta de domínio, . criação de conta de e-mail, . login de rede, concessão de acesso a pastas de rede;

Deverá permitir confecção de diferentes modelos de formulários para propósitos específicos tais como: tipos de atendimento, grupos de clientes (usuários gerais) e grupos de usuários de atendimento;

Deverá permitir que o mesmo serviço esteja disponível em mais de um lugar no catálogo;

Deverá permitir vincular regras de aprovação para os serviços do catálogo; 1.3.10. Deverá permitir anexar imagens ao cadastro de serviços;

Deverá permitir a segregação de informações através de papéis, definindo assim quem poderá acessar cada item do catálogo de serviços;

Deverá permitir o gerenciamento de múltiplos catálogos de serviços;

Deverá estar integrado a prática de gestão de níveis de serviço (SLM Service Level Management);

Deverá permitir o relacionamento dos serviços com os respectivos: 1 SLA's (Service Level Agreement ou Acordo de Nível de Serviço), 2 OLA's (Operational Level Agreement ou Acordo de Nível Operacional) e, 3 - UC's (Underpinning Contract ou Contrato de Apoio), Podendo exibir ao usuário final os níveis de serviço aplicados a cada serviço;

Deverá permitir confecção de diferentes modelos de formulários para propósitos específicos tais como: tipos de atendimento, grupos de clientes (usuários gerais) e grupos de usuários de atendimento;
Deverá prover uma estrutura hierarquizada de categorização do catálogo de serviços, sendo permitida a customização da profundidade em quantos níveis forem necessários. Deverá conter no mínimo 3 níveis: agrupamentos de serviços, serviços e atividades/ofertas de serviços;
Deverá permitir a criação de uma hierarquia de serviços por meio da criação de dependências com relacionamento do tipo pai/filho;
Deverá possibilitar, com base na categorização do registro do incidente ou requisição de serviço, que sejam realizadas a priorização, a atribuição a um responsável e/ou equipe de solucionadores ou o escalonamento do atendimento;
Deverá permitir o registro de solicitações de serviço a partir do catálogo de serviços;
Deverá permitir que, para cada serviço e/ou item de configuração, seja possível informar o seu grau de impacto (importância) para o negócio de forma a estabelecer a priorização no atendimento;
Deverá disponibilizar barra de pesquisa com sugestões de consulta que facilite a busca pelos serviços disponíveis no catálogo;
Deverá possuir ferramenta de catálogo com recursos para a automatização de serviços, tais como disparo de ações em fluxo, alertas e gatilhos;
Para a automação dos serviços, o gerenciamento do catálogo de serviços deve permitir associar à oferta de serviço os formulários personalizados para entrada de dados pelo usuário final e fluxos de trabalho automatizados e estruturados para o cumprimento das requisições;
Deverá permitir o envio de notificações sistêmicas, a partir da configuração de regras de negócio, aos usuários sobre o andamento de seus serviços;
Deverá oferecer recursos para envio de mensagens, por e-mail ou por aplicativo móvel, de formulários de pesquisa de satisfação dos clientes (usuários gerais);
Deverá possibilitar configurar dentro de um serviço um conjunto de outros serviços, ou seja, permitir abertura de outros serviços a partir de um serviço maior;
Deverá permitir a definição de itens (serviços e aplicativos) obrigatórios e opcionais para os grupos de usuários associados ao portal web personalizável e parametrizável de acesso ao catálogo de serviços;
Deverá permitir a configuração pelo usuário dos itens (serviços e aplicativos) que aparecerão no seu portal personalizado, excetuando-se aqueles definidos como obrigatórios;
CENTRAL DE SERVIÇO

Deverá possibilitar configurar dentro de um serviço um conjunto de outros serviços, ou seja, permitir abertura de outros serviços a partir de um serviço maior;
Deverá disponibilizar um portal web de autoatendimento onde os usuários finais possam encontrar soluções para seus problemas e gerir (registrar/acompanhar/complementar/reabrir/confirmar fechamento) solicitações de serviço através de um catálogo de serviços, conforme permissões pré-estabelecidas;
Deverá disponibilizar um mecanismo simples de criação de novas telas e formulários por parametrização, assim como de criação de novos campos para telas e formulários existentes.
Deverá popular automaticamente os campos necessários para a abertura de uma solicitação de serviço (nome, ramal, cargo efetivo, lotação, cargo/função, localização do usuário, e-mail e canal de origem da demanda, a solicitação exceto na chamada telefônica) quando o canal de comunicação for chamada telefônica, e-mail, agente virtual, aplicativo de celular ou interface web mobile responsiva, identificando o meio pelo qual o serviço foi solicitado;
Deverá controlar a permissão dos usuários nos campos disponíveis nos formulários. Ex.: um tíquete está em um status aberto, e o fluxo de transição permite apenas que o analista atualize o status para fechado;
Deverá permitir o uso de modelos de formulários para agilizar a abertura dos tickets;
Deverá disponibilizar a relação dos ativos associados a um usuário no momento da abertura da solicitação de serviço;
Deverá permitir integração com a Central Telefônica, (para atendimento de usuários por meio de chamada telefônica e registro na solução), conforme a seguir: Nessa integração, deverá possibilitar configuração para que, quando os atendentes receberem uma chamada telefônica, o gerenciamento de serviços exibe automaticamente informações sobre o chamador e detalhes sobre suas solicitações de suporte e serviços. Os dados de chamadas relativas aos atendentes do Call Center.
Deverá possibilitar o acompanhamento da solicitação, em qualquer canal de atendimento, por meio do número de protocolo único gerado automaticamente ou a partir de parâmetros fornecidos à plataforma;
O Portal de atendimento do cliente deve possuir um resumo dos serviços registrados para o cliente e informações sobre requisições e solicitações de suporte realizados pelo cliente;
Deverá fornecer interface para publicação de planos de comunicação /notícias;
Deverá fornecer interface para gerenciar as centrais de serviço;
Deverá possibilitar a emissão de alertas parametrizáveis para grupos resolvedores;
Deverá fornecer painéis de indicadores gerais e por centrais de serviço;

Deverá possibilitar a emissão de alertas parametrizáveis para grupos resolvedores;
Deverá indicar prioridade de atendimento nas solicitações, que poderá ser definida de acordo com matriz de urgência x importância;
Deverá efetuar a distribuição automática de tickets de incidentes ou requisições para as áreas específicas, de acordo com a atribuição definida no catálogo;
Deverá propagar informações entre tickets relacionados: principais e subtickets;
Deverá permitir a identificação dos usuários solicitantes e a classificação da prioridade de atendimento de acordo com o perfil e tipo de solicitação;
Deverá possibilitar a configuração de que determinadas solicitações sejam permitidas de serem realizadas somente por chefes;
Deverá disponibilizar uma Central de Serviços para acompanhamento das solicitações por parte dos usuários solicitantes e pelos grupos resolvedores com a exibição de informações adequadas para cada grupo;
Deverá permitir o relacionamento das solicitações com outros incidentes, problemas, mudanças ou requisições, bem como com a base de dados de gerenciamento das configurações;
Deverá permitir que no formato multilocatário (multitenant), onde na mesma plataforma tem-se várias centrais de serviço, e cada operador só tenha acesso aos dados cadastrados de sua central de serviço, provendo o isolamento de dados, relatórios e requisições ;
Deverá permitir que cada Central de Serviço tenha seu próprio conjunto de grupos, (SLA, ativos/itens de configuração, categorias, documentos de conhecimento);
Deverá permitir o envio de notificações, a partir da configuração de regras de negócio, aos clientes sobre o andamento de seus serviços;
Deverá permitir o controle de tempo para resolução do ticket, notificando e alertando os usuários;
O preenchimento de um ticket deve se beneficiar da seleção de informações por meio de caixas drop down com dados predefinidos e validados (andamentos, ativos, dados de usuário, severidade, urgência, entre outros);
Deverá permitir enviar ao usuário, por e-mail, o número/resumo/andamento de sua requisição ou incidente registrado quando da abertura, do tratamento ou do fechamento do ticket;
Deverá realizar geração automática de número de identificação único para qualquer ticket ou demanda, seja de incidente, requisição, problema ou mudança dentre outros;
Deverá permitir cadastro e gestão de indivíduos, grupos, filas e unidades;
Deverá permitir a criação de usuários críticos ao negócio e colocá-los em uma fila de atendimento separada dos demais, ou permitir priorizar o atendimento de usuários e clientes

Deverá realizar geração automática de número de identificação único para qualquer ticket ou demanda, seja de incidente, requisição, problema ou mudança dentre outros;
críticos;
Deverá possibilitar parametrização da tela de abertura de tickets por mobile e pela Web, com personalização por papéis (campos desejados: unidade do usuário, ramal, categoria do ticket, prioridade do ticket, patrimônio, descrição, andamento do ticket, solução, lançamento de não conformidades etc.);
Deverá fornecer autoatendimento na abertura de tickets por parte do usuário final;
Deverá permitir dar permissões em nível de suas funcionalidades para equipes e indivíduos (ex.: Permitir a um grupo abrir incidentes, mas não poder fechá-los ou permitir um grupo encaminhar incidentes ou mudar responsável e outro não);
Deverá permitir geração de subtickets com personalização das informações desejadas (ex.: unidade, técnico responsável, andamento, OK Técnico, OK Final, dentre outros) de acordo com o perfil do usuário;
Deverá possibilitar a atribuição automática do ticket diretamente para grupos de suporte pré-configurados por serviço ou fluxo de trabalho;
Deverá possibilitar a atribuição manual do ticket pelo próprio operador ou pelo Gestor, conforme permissionamento;
Deverá permitir reenvio de ticket de volta para triagem do nível 1;
Deverá possibilitar atribuição de tickets para empresas parceiras em portal específico para elas;
Deverá possibilitar a criação de fluxos de tarefas relacionados ao ticket, possibilitando que a visualização entre tickets e tarefas relacionadas sejam em árvore;
Deverá permitir que o usuário devolva o ticket para a Central de Serviços em caso de insatisfação com o atendimento (reabertura do ticket), dentro de tempo configurável;
Deverá apresentar claramente a data e a hora exata em que qualquer atribuição das equipes ou indivíduos forem feitas;
Deverá possuir, em sua tela inicial, um quadro de avisos onde serão informadas indisponibilidades de serviços (correntes ou programadas), alertas provenientes de ferramentas de monitoramento de eventos, mudanças relevantes ou outras mensagens genéricas cadastradas por um usuário Administrador da solução. Essa funcionalidade deverá permitir o direcionamento das informações para todos os usuários ou apenas para grupos de usuários;
Deverá permitir a rastreabilidade do ticket por cliente, técnico, patrimônio, entre outros;
Deverá permitir que as informações registradas pelo cliente sejam imutáveis;

Deverá possuir, em sua tela inicial, um quadro de avisos onde serão informadas indisponibilidades de serviços (correntes ou programadas), alertas provenientes de ferramentas de monitoramento de eventos, mudanças relevantes ou outras mensagens genéricas cadastradas por um usuário Administrador da solução. Essa funcionalidade deverá permitir o direcionamento das informações para todos os usuários ou apenas para grupos de usuários;
Deverá permitir parametrização de Centrais de Serviço: Deve permitir Central de Serviço centralizada ou múltiplas centrais;
Deverá direcionar automaticamente, por tipo, por serviço e por processo, uma solicitação para o respectivo responsável ou para o grupo de atendimento, preservando as informações;
Deverá abrir automaticamente solicitações a partir do recebimento de email do usuário, retornando-lhe o recibo de protocolo da solicitação, assim como possuir mecanismo de gerenciamento, pelo usuário final, das notificações enviadas através de e-mail (ex.: cliente pode optar por não receber notificações ou receber todas as notificações);
Deverá possibilitar o acompanhamento das solicitações em tempo real, de acordo com o perfil do usuário;
Deverá possuir módulo nativo para gestão completa de geração de pesquisas de satisfação (criar, alterar, vincular a determinado serviço, compilar respostas etc.);
Deverá possuir campo de pesquisa que de acordo com a informação colocada, traga resultados de incidentes, problemas, requisições e base de conhecimento;
Deverá permitir que a Central de Serviço possa acompanhar todos os tipos de tickets (incidentes, problemas, mudanças, requisições etc.) e grupo de atendimento;
Deverá permitir propagar informações (tickets) entre as Centrais de Serviço, de tal forma que um ticket aberto em uma central possa ser repassado para outra (uma Central abre um subticket para outra Central);
Deverá possuir uma função que de acordo com a descrição, auto classifica o incidente, e apresenta para que possa ser modificado e automaticamente aprende com essa classificação;
Deverá possibilitar a distribuição automática de tickets entre os técnicos de atendimento realizando o balanceamento de carga entre eles, considerando o número e a complexidade (peso);
Deverá permitir disparar automaticamente notificações para os interessados no lançamento de andamento do incidente, bem como possibilitar o gerenciamento pelo usuário do recebimento das notificações conforme opções definidas pelo administrador (periodicidade, visualizar todos os andamentos ou nenhum, visualizar somente andamentos mais importantes classificados pela Central de Serviço ou somente o andamento da conclusão do ticket, etc.);
Deverá possibilitar consulta por meio da escolha de filtros, pré-definidos pelo administrador, a fim de gerar a lista de tickets que atendam a esses critérios e o seu total. Exemplos de filtro sobre tickets: sem técnico definido, da unidade corrente, cancelados, relacionado a

Deverá permitir disparar automaticamente notificações para os interessados no lançamento de andamento do incidente, bem como possibilitar o gerenciamento pelo usuário do recebimento das notificações conforme opções definidas pelo administrador (periodicidade, visualizar todos os andamentos ou nenhum, visualizar somente andamentos mais importantes classificados pela Central de Serviço ou somente o andamento da conclusão do ticket, etc.);
determinado serviço, atendidos por determinado técnico, de um determinado período, contendo determinado texto, solicitado por determinado cliente, contidos em uma lista, relacionados a determinados ativos, com anexos, entre outros;
GERENCIAMENTO DE REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS
Deverá permitir a requisição de serviço por meio do catálogo de serviços ou service desk (Central de Serviço);
Deverá permitir criação de ticket único de acompanhamento da requisição de serviço, que poderá estar vinculado a tickets de outras categorias (incidentes, problemas, mudanças) decorrentes do serviço requisitado;
Deverá permitir, além da criação, a modificação e fechamento de tickets de requisições de serviço;
Deverá permitir a criação de incidentes e mudanças a partir de uma requisição; Deverá fornecer funcionalidade de aprovações que possibilite, no mínimo:
O encaminhamento de aprovação para um grupo, onde a aprovação pode ser configurada para um ou vários membros;
O encaminhamento de aprovação para uma pessoa específica;
Deverá possibilitar que regras pré-configuradas de aprovação sejam disparadas no momento da requisição;
Deverá ser possível criar ou aprovar requisições de serviço por meio de dispositivos mobile Android e IOS, seja por aplicativo ou por navegadores mobile responsivos;
Deverá possibilitar ao usuário final o efetivo acompanhamento de sua requisição e todo seu ciclo de vida, sendo a ele permitida a visualização das atividades realizadas, detalhes das aprovações necessárias à sua solicitação, informação do grupo solucionador onde se encontra a demanda, entre outras informações;
Deverá permitir disparar automaticamente notificações para os interessados no lançamento de andamento da requisição, bem como possibilitar o gerenciamento pelo usuário do recebimento das notificações conforme opções definidas pelo administrador (periodicidade, visualizar todos os andamentos ou nenhum, visualizar somente andamentos mais importantes classificados pela Central de Serviço ou somente o andamento da conclusão do ticket, etc.);
Deverá permitir vinculação de várias tarefas para o atendimento de um mesmo ticket de requisição, inclusive para grupos de atendimento diferentes;
Deverá permitir que os processos de trabalho de requisições sejam distribuídos por meio de

tarefas sequenciais e/ou paralelas;	
Deverá permitir que se associem fluxos de trabalho automatizados que atendam imediatamente a requisição de serviço do usuário;	
Deverá permitir a configuração de fluxos de trabalho diferentes para cada requisição	
Deverá permitir a criação de modelos de requisições de serviço, permitindo a reutilização na configuração de outras requisições;	
Deverá permitir inserir ou anexar imagens, vídeos e textos em requisições de serviço;	
Deverá permitir a associação de serviços do catálogo a grupos/perfis de usuários que tenham direito a requisitá-los;	
Deverá possibilitar a criação de requisições diretamente a partir de um ticket de incidentes, copiando automaticamente os campos relacionados e gerando também o relacionamento entre os tickets;	
Deverá possibilitar o relacionamento das requisições com outros incidentes, problemas, mudanças ou requisições, bem como com a base de dados de gerenciamento das configurações;	
Deverá permitir gerenciar o ciclo de vida de requisições de serviço;	
Deverá permitir que indicadores de impacto, prioridade e urgência sejam atribuídos ao ticket da requisição de serviço;	
Deverá permitir a criação de regras de negócio para requisições específicas ou grupos de requisições, para automatizar processos, tarefas e notificações;	
GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO	
Deverá permitir a manutenção e monitoramento de acordos de níveis de serviço distintos;	
Deverá permitir definir níveis de criticidade do serviço distintos;	
Deverá permitir escalar e notificar automaticamente quando o atendimento de um ticket estiver próximo do vencimento dos prazos do acordo de serviço;	
Deverá suportar diferentes calendários e horários estabelecidos pelas áreas de negócio;	
Deverá permitir definição de regras distintas para configuração de SLA;	
Deverá permitir relacionar um ou mais ativos a um SLA;	
Deverá permitir a definição de alertas com regras que viabilizem a emissão de avisos de registros incidentes, problemas, mudanças, solicitações de serviço, tarefas e atividades de fluxos de trabalho que estejam próximos de limites de SLA estabelecidos;	

Deverá manter um histórico dos níveis mínimos de serviço para acompanhamento de desempenho dos serviços;
Deverá permitir a construção, no mínimo, dos seguintes indicadores customizados na solução: Observação: alguns dos indicadores dependem de informação que será coletada de soluções externas integradas.
% Taxa de fila de solicitação de serviço - O número de tickets fechados, em relação ao número de tickets abertos em um determinado período. Portanto, se o valor real para este KPI for menor que 1, o volume de tickets no backlog está crescendo;
% Taxa de resolução na primeira chamada - Porcentagem de problemas de clientes que foram resolvidos na primeira ligação;
% de Requisições/Incidentes de serviços pendentes - número de solicitações de serviço em aberto com mais NN dias em relação a todas as solicitações de serviço em aberto no período;
% Número médio de tickets de serviço por técnico;
% Backlog de e-mail;
% de Elogios registrados na Pesquisa de Satisfação (aos agentes/operadores, aos serviços, etc);
% Número médio de tickets de serviço por manipulador relacionados por grupo resolvedor ou unidade; A construção de indicadores deve ser realizada a partir de uma única interface de administração e de forma a possibilitar a execução automática de relatórios e/ou consultas.
GERENCIAMENTO DE INCIDENTES
Deverá permitir a criação, modificação e fechamento de tickets de incidentes;
Deverá permitir a elaboração de script de atendimento dinâmico para atendentes de primeiro nível, assim como para outros usuários;
Deverá possibilitar o relacionamento de um dado ticket de incidente a diversos Itens de Configuração (IC);
Deverá permitir encerrar o ticket automaticamente por decurso de prazo conforme regras definidas (tempo, andamentos, número de tentativas de contato, etc.);
Deverá possuir valores chave pré-validados para campos específicos do incidente, tais como Impacto, Prioridade, Urgência, SLA e equipe inicial de suporte. Os valores chaves deverão ser definidos automaticamente, no mínimo, com base na categoria do incidente, localização e usuário afetado;

Deverá suportar a abertura de tickets em nome de outro usuário de acordo com regras de permissão configuráveis, ficando registradas as informações de ambos os profissionais, o solicitante original e a pessoa autorizada que abriu o ticket;
Deverá possibilitar a escolha de mais de um documento de conhecimento existente para vincular ao ticket solucionado (incidente/problema /mudança), e permitir a alteração da referência de procedimentos indicados anteriormente;
Deverá ser capaz de criar hyperlinks que façam referência a documentos da base de conhecimento;
Deverá permitir indicação de um "Incidente Pai ou Mestre", com possibilidade de relacionamento dos incidentes subsequentes vinculados ao incidente original, associando automaticamente os incidentes repetidos ao Incidente Mestre;
Deverá permitir, nativamente, automatizar o encerramento de todos os incidentes repetidos quando o incidente Pai ou Mestre for encerrado;
Deverá permitir a criação de calendários personalizados de dias e horas para efeito de cálculos corretos de intervalos e tempos (dias úteis e corridos) de atendimento (contagem de período para atendimento de nível de serviço), com facilidade de personalização pelos administradores com permissões específicas para tal;
Deverá utilizar esses calendários (do item anterior) como base para os cálculos de tempos de atendimento e prazos para solução de tickets de incidente, bem como problemas;
Deverá permitir reagendamento de tickets, alteração de usuário, alteração de unidade, de acordo com o perfil de usuário;
Deverá permitir atualização de um ticket, com edição, no mínimo, de detalhes, prazos e custos associados;
Deverá automaticamente sugerir o SLA apropriado, baseado em regras de negócio predefinidas;
Deverá suportar a entrada de texto livre (em campo com, no mínimo, 4096 caracteres) para o registro de descrições de incidentes, assim como para suas atividades de resolução;
Deverá possibilitar configuração de textos padrão (modelos) para inclusão em campos descritivos como solução, andamentos etc.;
Deverá possibilitar que um incidente seja convertido ou associado a uma requisição de serviços e vice-versa;
Deverá possuir a capacidade de notificar o usuário, a equipe de suporte ou os resolvedores apropriados, por e-mail ou por qualquer canal de comunicação, quando o ticket de incidente ou problema for atualizado ou resolvido;
Deverá possuir recurso de Pesquisa de Satisfação, a ser apresentada aos usuários, automaticamente no encerramento do ticket, conforme níveis de satisfação;

Deverá suportar a abertura de tickets em nome de outro usuário de acordo com regras de permissão configuráveis, ficando registradas as informações de ambos os profissionais, o solicitante original e a pessoa autorizada que abriu o ticket;
Deverá fornecer histórico do ticket no mesmo formulário do ticket. Além disso, deve ser possível adicionar informações a esse histórico como andamentos;
Deverá possibilitar a interrupção e reinício do SLA, por um perfil específico ou por um fluxo de trabalho, quando for necessário;
Deverá possibilitar que os grupos solucionadores sejam parametrizáveis em níveis;
Deverá ser capaz de registrar o tempo que incidentes de indisponibilidade ficam abertos e de guardá-lo para geração de relatórios (histórico) de indisponibilidade;
Deverá permitir gerenciamento de categorias de tickets;
Deverá permitir gerenciamento de prioridade de tickets com usuários considerados vips;
Deverá permitir cadastro e atualização de informações de usuários e fornecedores com a parametrização dos atributos desejados;
Deverá fornecer recurso de Frequent Asked Questions - FAQ com sugestão de documentos na abertura do ticket e consulta simplificada e intuitiva (por exemplo: categoria, texto etc.);
Deverá permitir consulta facilitada às informações do usuário e da unidade pelo ticket;
Deverá fornecer o status de andamento do ticket;
Deverá permitir inserir ou anexar imagens, vídeos e textos em tickets de incidentes;
Deverá permitir criação de pesquisas de satisfação por tipo, unidade ou geral, com possibilidade de tratamento das respostas;
Deverá permitir auditoria de informações desejadas (todas as ações desejadas para todos os perfis);
Deverá fornecer modelos predefinidos e configuráveis da prática de gerenciamento de incidente, baseados nas melhores práticas do mercado e/ou na ITIL, sendo permitida, ainda, a sua customização;
Deverá fornecer modelos de incidentes predefinidos e permitir a criação de modelos customizados, contendo campos pré-populados do incidente, como classificação, descrição etc.;
Deverá permitir a criação rápida de um ou vários incidentes a partir dos modelos predefinidos ou customizados;
Deverá fornecer campos predefinidos para preenchimento do incidente que sejam baseados nas melhores práticas de mercado e/ou na ITIL;

Deverá possibilitar a interrupção e reinício do SLA, por um perfil específico ou por um fluxo de trabalho, quando for necessário;
Deverá permitir a criação de campos customizados para preenchimento do incidente;
Deverá impedir que o incidente seja registrado ou finalizado até que todos os campos obrigatórios, sejam predefinidos ou customizados, forem preenchidos;
Deverá permitir que, no ato da criação do ticket, seja possível distinguir entre incidente e requisição de serviço;
Deverá permitir a associação do incidente com outros incidentes, requisições de serviço, problemas, mudanças, ativos e/ou itens de configuração;
Deverá permitir a criação de um novo incidente, requisição de serviço, problema ou mudança a partir de um incidente existente;
Deverá permitir que o técnico, na criação ou no atendimento do incidente, seja alertado de outros incidentes iguais ou semelhantes em duplicidade;
Deverá permitir a criação de tarefas em um incidente e que cada tarefa seja designada para um técnico ou grupo solucionador;
Deverá permitir a associação de um incidente a múltiplos acordos de nível de serviço (SLA) diferentes;
Deverá permitir alteração do estado do incidente para "espera", sem contabilização dos SLA associados;
Deverá permitir a priorização, classificação, escalonamento hierárquico ou funcional de incidente de forma automática, por meio de regras de negócio customizadas, como por exemplo: baseado no Item de Configuração associado, se o usuário afetado é VIP ou no tipo de evento que gerou o incidente;
Deverá permitir que novas informações incluídas no incidente sejam enviadas automaticamente por e-mail para o usuário afetado e/ou técnico solucionador;
Deverá se integrar com a solução de gerenciamento de eventos, permitindo relacionar eventos desta solução com uma ou mais requisições de serviços ou incidentes, possibilitando a criação, atualização e visualização de registros, bem como a sincronização de dados entre as duas ferramentas;
Deverá permitir que os tickets de incidentes possam ser relacionados entre si;
Deverá permitir a criação de plano de comunicação de incidentes e executá-lo para informar os envolvidos quanto aos incidentes ocorridos;
Deverá permitir a criação de múltiplos tickets de incidente/requisição de serviços a partir de uma lista proveniente de arquivo texto ou planilha do MSExcel.
GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

Deverá permitir a associação do incidente com outros incidentes, requisições de serviço, problemas, mudanças, ativos e/ou itens de configuração;
Deverá permitir envio de e-mail para o usuário e para as equipes de suporte adequadas quando o ticket de problema for aberto;
Deverá permitir atribuição de problemas para equipes de suportes diferentes;
Deverá permitir o acompanhamento dos problemas;
Deverá permitir escalar um problema após limites pré-determinados (com base no Requisito 1.8.9) terem sido ultrapassados;
Deverá possibilitar abrir ou relacionar uma Requisição de Mudanças (RDM) a partir de um ou mais registros de problemas existentes;
Deverá manter um relacionamento entre os incidentes, problemas, erros conhecidos e RDM;
Deverá permitir incrementar, no registro do problema, o grau de severidade ou de impacto de acordo com o número de incidentes associados e/ou o número de usuários finais afetados;
Deverá notificar, quando da abertura de um incidente, que já existe um problema relacionado aberto para sua resolução;
Deverá permitir que novas informações incluídas no problema sejam enviadas automaticamente por e-mail para o usuário afetado e/ou técnico solucionador;
Deverá prover modelos predefinidos e configuráveis da prática de gerenciamento de problema, baseados nas melhores práticas do mercado e/ou na ITIL, sendo permitida, ainda, a sua customização;
Deverá fornecer modelos de problema predefinidos contendo campos que serão pré-populados baseados no incidente (ticket referência que foi utilizado para criar o ticket de problema). Exemplo: campos classificação, descrição.
Deverá permitir a criação de modelos customizados de formulários de gerenciamento de problemas
Deverá fornecer campos predefinidos para preenchimento do problema que sejam baseados nas melhores práticas de mercado e/ou na ITIL;
Deverá permitir a criação de campos customizáveis para preenchimento do problema;
Deverá permitir o registro ou encerramento do problema somente após o preenchimento de todos os campos obrigatórios;
Deverá permitir a associação do problema com outros problemas, requisições de serviço, incidentes, mudanças, ativos e/ou itens de configuração;
Deverá permitir a criação de tarefas em um problema e designá-las para um técnico ou grupo solucionador;

Deverá notificar, quando da abertura de um incidente, que já existe um problema relacionado aberto para sua resolução;
Deverá impedir (não permitir) o encerramento do problema até que todas as tarefas vinculadas tenham sido finalizadas;
Deverá permitir pesquisas na Base de Conhecimento baseadas em informações do ticket problema ou sua categoria;
Deverá permitir a integração deste processo com o gerenciamento de conhecimento, possibilitando a documentação do problema na base de conhecimento;
Deverá possuir recurso para sugerir documentos relevantes da Base de Conhecimento relacionados ao ticket de problema;
Deverá permitir a integração da prática de Gerenciamento de Problema com as práticas de Gerenciamento de Incidente, Mudança e de Requisição;
Deverá permitir a visualização de todos os possíveis impactos, inclusive em aplicações de negócios do ambiente, a partir dos itens de configuração associados ao serviço que faz parte de um problema;
Deverá integrar com a solução de gerenciamento de eventos, permitindo relacionar eventos solução com um ou mais problemas, possibilitando a criação, atualização e visualização de registros e sincronização de dados entre as duas ferramentas;
GERENCIAMENTO DE ATIVOS DE TI E DE CONFIGURAÇÃO DE SERVIÇO
Deverá fornecer identificação única do Item de Configuração - IC;
Deverá possibilitar o registro e atualização, de forma manual e automática, dos ICs e de seus atributos, permitindo o ajuste e adaptação (personalização) das informações do IC;
Deverá permitir copiar um IC e seus atributos para criar um IC com uma identificação distinta;
Deverá fornecer modelos predefinidos e configuráveis de fluxo de ciclo de vida de ativos e ICs baseados nas melhores práticas de mercado e/ou na ITIL, sendo permitida, ainda, a sua customização;
Deverá permitir a criação rápida de um ou vários ativos ou itens de configuração, a partir dos modelos predefinidos ou customizados;
Deverá permitir a associação do tipo pai-filho entre os itens de configuração;
Deverá permitir a associação e visualização da dependência lógica e física entre ativos e itens de configuração;
Deverá fornecer funcionalidades de inventário dos ativos de TIC;
Deverá permitir a gestão do inventário e licenciamento de software de forma integrada com as demais práticas ITIL;

GERENCIAMENTO DE ATIVOS DE TI E DE CONFIGURAÇÃO DE SERVIÇO
Deverá controlar o fim de vida de suporte das principais aplicações de mercado;
Deverá permitir o gerenciamento de contratos (data início e fim) e ordens de compra dos ativos e IC para controle do ciclo de vida;
Deverá permitir cadastro das estações de trabalho com os parâmetros desejados (ex.: IP, ativa ou não, tamanho do drive C, memória RAM, patrimônio etc.);
Deverá permitir inventário de todas as estações de trabalho, coletando informações parametrizáveis pelos administradores da solução. Após esse passo, deve possibilitar a abertura de ticket para qualquer alteração no ativo;
Deverá permitir a atribuição de cada item de configuração a um usuário ou grupo de usuários responsáveis e deverá permitir a um usuário ou grupo de usuários a permissão de editar os atributos e relacionamentos dos ICs.
Deverá permitir o gerenciamento dos fornecedores dos ativos e itens de configuração;
Deverá exibir a Base de Gerenciamento de Configuração (CMDB Configuration Management Database) na mesma interface de gerenciamento de incidentes, problemas, mudanças e configuração;
Deverá possuir filtros para os ativos e itens de configuração a se visualizar, com exibição e ocultação dos ICs conforme necessidade do usuário;
Deverá permitir a pesquisa/visualização dos ativos e itens de configuração;
Deverá permitir o controle de aproximação da imagem (zoom) para facilitar a visualização dos ativos e itens de configuração;
Deverá permitir alterar o número de níveis hierárquicos a serem visualizados dinamicamente;
Deverá permitir visualizar a quantidade de requisições, incidentes, problemas e solicitações de mudanças relacionadas ao ativo ou item de configuração;
Deverá identificar um serviço a partir de determinado ativo ou item de configuração, sem a necessidade de navegação por toda a árvore de relacionamento de itens de configuração;
Deverá possibilitar o versionamento dos itens de configuração de forma automática;
Deverá permitir a comparação entre as versões dos itens de configuração;
Deverá permitir exportar e imprimir as diferenças entre versões do item de configuração, ainda que por meio de relatório a ser construído;
Deverá permitir a associação de SLAs aos itens de configuração para a verificação de conformidade quanto aos acordos de serviço de solicitações relacionadas a esses itens;

Deverá permitir a pesquisa/visualização dos ativos e itens de configuração;
O componente de descoberta deverá ser capaz de atuar na infraestrutura, sem comprometimento da disponibilidade e performance dos sistemas, podendo ser especificado o horário e a periodicidade da coleta (agendamento);
Deverá possuir o componente de descoberta com a possibilidade de instalação centralizada ou descentralizada, para que a comunicação entre firewalls seja realizada através de portas específicas e limitadas;
O componente de descoberta de elementos de infraestrutura deve manter uma base de dados comprehensiva das informações dos itens de configuração, ativos de TI e suas interdependências;
Deverá permitir criar, configurar e modificar modelos de configuração de serviços;
Deverá permitir que as requisições de mudança sejam consultadas por uma seleção de critérios, estes podendo ser customizáveis, e incluindo: Data, Status da Mudança, Item de Configuração (IC), Serviço, Risco, Categoria (Normal, Padrão, Emergencial), Usuário responsável pela mudança;
Deverá permitir a configuração de notificações, automáticas ou manuais, com previsão de envio de e-mails, de mensageria instantânea e outros, como mecanismos para comunicação das informações de mudanças para grupos de usuários;
Deverá permitir que as tarefas associadas às requisições de mudança sejam visualizadas por todos os solicitantes/avaliadores/executores com alarmes para o avanço do fluxo;
Deverá permitir que a solicitação possa retornar ao solicitante, após reprovação da mudança pelo comitê, para ajustes/alterações necessárias com objetivo de submeter novamente a mudança sem a necessidade de abrir nova solicitação;
Deverá permitir a configuração de alertas no caso de haver alterações no conteúdo das requisições de mudança;
Deverá possibilitar a inclusão/associação do(s) IC(s) afetado(s) na mudança, permitindo a seleção de mais de um IC por vez ou um grupo de ICs. E a partir da seleção de um IC, exibir todos os ICs que dele são dependentes (relação de causa e efeito);
Deverá, quando requerido, realizar a análise de impacto da mudança a partir do(s) IC(s) informado(s) automaticamente. O resultado poderá ser apresentado graficamente ou por meio de relatório;
Deverá possibilitar a inclusão/associação do(s) serviço(s) relacionado(s) aos ICs afetados;
Deverá fornecer visualização do mapa do(s) serviço(s) afetado(s) pela mudança;
Deverá permitir a inclusão de informação dos riscos da mudança, sendo possível configurar:

Deverá permitir que a solicitação possa retornar ao solicitante, após reprovação da mudança pelo comitê, para ajustes/alterações necessárias com objetivo de submeter novamente a mudança sem a necessidade de abrir nova solicitação;
a. perguntas no formato check-box para que o usuário tenha opção de múltipla escolha nas respostas da pesquisa de risco;
b. perguntas no formato Option Button para que o usuário possa selecionar somente uma resposta na pesquisa de risco;
c. pesos para cada resposta da análise de risco;
d. parametrização das faixas de risco da análise;
e. perguntas obrigatórias nas análises de risco;
f. adição de campos para comentários dos usuários para as análises de risco;
g. criação de uma análise de risco para cada categoria de mudança;
Deverá permitir a indicação ou categorização da urgência, prioridade e impacto;
Deverá permitir o registro do andamento da requisição de mudança, com data e hora do andamento e usuário responsável;
Deverá permitir o registro dos procedimentos de testes e remediação de mudança;
Deverá permitir gerenciar o ciclo de vida de uma requisição de mudança, com data e hora dos registros;
Deverá fornecer painel de requisições de mudança dinâmico, com opções de tipos de visualizações (Ex.: das requisições de mudança em andamento relacionadas a um serviço ou IC, bem como das já finalizadas);
Deverá permitir notificações agendadas para que o solicitante realize a validação em aberto da mudança executada, após intervalo de tempo definido para a sua execução;
Deverá permitir o registro do status de êxito ou falha quando do fechamento da mudança;
Deverá permitir o controle das aprovações para submissão das mudanças;
Deverá permitir a definição de diferentes níveis de escalonamento para aprovação de uma requisição de mudança, baseados em regras de negócios específicas, como impacto, urgência, tipo de mudança, itens de configuração associados ou conformidade com o calendário de mudança;
Deverá permitir a alteração do valor dos parâmetros da requisição de mudança durante o seu ciclo de vida, baseado em permissões;
Deverá permitir a associação de erros conhecidos, problemas e incidentes relacionados a uma requisição de mudança implementada com êxito, permitindo sua revisão e encerramento;

Deverá permitir o controle das aprovações para submissão das mudanças;
Deverá permitir consultas à base de conhecimento a partir da requisição de mudança, com o subsequente registro de links de conhecimento;
Deverá permitir a rejeição de mudanças quando aplicável, explicitando a razão e promovendo a notificação para os envolvidos no fluxo de aprovação;
Deverá permitir geração de relatório que exiba todas requisições de mudança associadas a um IC;
Deverá permitir encadeamento de atividades com controle de predecessor e sucessor dentro de uma requisição de mudança, onde cada atividade possa ser designada para um técnico ou grupo solucionador;
Deverá permitir a verificação da finalização de todas as tarefas antes da conclusão da requisição de mudança;
Deverá permitir o estabelecimento dos critérios de conclusão de uma liberação, por exemplo, mas não limitado a ter a capacidade de estabelecer tarefas ou marcos auditáveis que suportam o processo decisório para determinar se todos os requisitos da liberação foram cumpridos para a aprovação da distribuição;
Deverá permitir o agendamento das atividades de distribuição e entrega de liberações;
Deverá permitir a construção, empacotamento e o agendamento de diferentes tipos de pacotes de liberação;
Deverá facilitar a identificação e o controle sobre aspectos do pacote de liberação, tais como software, hardware, documentação, requisitos de treinamento etc.;
Deverá facilitar o processo de autorização e agendamento de liberação de pacotes de forma integrada a prática de gerenciamento de mudanças;
Deverá permitir definir e tornar obrigatório, caso necessário, o processo de validação da liberação e as atividades de teste;
Deverá garantir que uma liberação passe por processos de agendamento da distribuição e todas as aprovações requeridas pela prática de gerenciamento de mudanças;
Deverá oferecer visualização gráfica das colisões de diferentes mudanças, permitindo identificar quais itens de configuração e quais horários de sobreposição causam o conflito.
No formulário de criação/alteração de mudança, permitir a inclusão da informação de data e horário planejados e data e horário real (executado).
GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO

Deverá garantir que uma liberação passe por processos de agendamento da distribuição e todas as aprovações requeridas pela prática de gerenciamento de mudanças;
Deverá fornecer base de conhecimento nativamente e disponível aos usuários para consultas de forma iterativa (permitir número crescente de filtros para refinar a pesquisa);
Deverá prover a criação, adição, edição, aprovação, inativação, manutenção e remoção de informação e artigos na base de conhecimento;
Deverá permitir o cadastro, visualização e edição de conteúdo com base nas credenciais de acesso definidos pelo administrador;
Deverá permitir a criação de nova entrada na base de conhecimento baseada nas informações de um incidente, problema ou requisição de serviço;
Deverá possuir mecanismo de controle de processo do ciclo de vida do conhecimento (Rascunho, em avaliação, disponível, fora de uso etc.);
Deverá permitir associar artigos de conhecimento a incidentes, problemas ou requisição de serviço;
Deverá permitir o controle da publicação de documentos na base de conhecimento, em que somente documentos aprovados e habilitados para visualização sejam disponibilizados aos usuários;
Deverá fornecer área de autoatendimento ao usuário e com recomendações de artigos de conhecimento para solicitações mais comuns, possibilitando ao usuário a auto resolução da sua solicitação;
Deverá permitir que o usuário pesquise na base de conhecimento possíveis soluções para problemas. Apenas os artigos de conhecimento habilitados para visualização pelos clientes devem ser exibidos;
Deverá permitir o desenvolvimento de métricas e indicadores de conhecimento;
Deverá permitir a criação e indicação de "sub universos" de conhecimento para diferentes usuários/grupos (gestão distribuída).
Deverá permitir a gestão de documentos e anexos (aos documentos) dos mais variados formatos de arquivos de texto, áudio, vídeo e links;
Deverá permitir anexar vários tipos de arquivos de mídia à documentação.
Deverá facilitar a classificação e localização do documento a partir do uso de etiquetas ou tags associadas ao mesmo;
Deverá permitir criação de diferentes perfis de segurança (leitura e escrita) para escolha do produtor de conhecimento (formas diferentes de disponibilizar a documentação);
Deverá permitir a importação como anexo e exportação do texto de um tópico da Base de Conhecimento em formato suportado por editor de textos MS Word (.rtf ou .docx);

Deverá permitir anexar vários tipos de arquivos de mídia à documentação.
Deverá criar estrutura de categorias e associação de fluxos, modelos e perfis de segurança às mesmas;
Deverá coletar e monitorar indicadores de atualização dos conteúdos da base de conhecimento para manter a qualidade e relevância deles;
Deverá emitir relatórios estatísticos sobre o uso da base de conhecimento e dos artigos e documentos nela armazenados, disponibilizando métricas, relatórios e dashboards para gestão do conteúdo;
Deverá permitir gestão de usuários e grupos de usuários com diferentes perfis de acesso à base de conhecimento;
Deverá possibilitar notificar usuários inscritos em grupos técnicos ou de atendimento sobre atualizações ou mudanças em artigos de conhecimento;
Deverá permitir aos usuários e técnicos enviarem comentários sobre o documento de conhecimento;
Deverá possibilitar o acesso à base de conhecimento por meio de dispositivos mobile Android e IOS, seja por aplicativo ou por navegadores mobile responsivos;
Deverá possuir mecanismo de indexação das informações adicional, possibilitando buscas mais rápidas e também no estilo "google-like" (perguntas livre sem a necessidade de uso de palavras-chave);
Deverá permitir que o usuário final informe se aquela informação foi útil e deve manter essa informação para automaticamente elaborar o ranking de artigos quanto à sua relevância;
Deverá suportar o cadastro, a alteração, a revisão, a desativação, a publicação, a definição de público-alvo, a definição de área responsável, a alteração de status e a categorização de documentos de conhecimento;
Possuir listas de perguntas frequentes (FAQ's - Frequent Asked Questions) para cadastrar informações sobre problemas conhecidos, erros comuns, rotinas e procedimentos (scripts), além de permitir a categorização das informações inseridas;

[documento assinado eletronicamente]

Emerson Moreira de Moraes

Integrante Técnico

[documento assinado eletronicamente]

Michel de Oliveira Jovane

Integrante Requisitante

80000.010292/2023-22

4935294v1



Documento assinado eletronicamente por **Emerson Moreira de Moraes, Coordenador de Infraestrutura da Informação**, em 02/04/2024, às 14:49, com fundamento no art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **MICHEL DE OLIVEIRA JOVANE, Integrante Requisitante**, em 02/04/2024, às 15:07, com fundamento no art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.mi.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **4935294** e o código CRC **4D385DA4**.



MINISTÉRIO DAS CIDADES

Secretaria Executiva

Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

Coordenação de Infraestrutura da Informação

ANEXO - EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL E CERTIFICAÇÕES

1. DAS CATEGORIAS DE SERVIÇOS

1.1. Os serviços objeto dessa contratação serão subdivididos em Categorias de Serviços, conforme item 20, Anexo C - Categorias de Serviços, da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023.

1.2. Com base na Portaria SGD/MGI nº 1.070 - ANEXO C - CATEGORIAS DE SERVIÇOS em harmonia com as necessidades tecnológicas requeridas pelo MCID, o atendimento a usuários de TIC se enquadra na seguinte Categoria de Serviço:

- Gerenciamento de Serviços de TIC;
- Sustentação de Aplicações;
- Armazenamento e Backup;
- Sustentação de Banco de Dados;
- Administração de Dados;
- Conectividade e Comunicação;
- Segurança de TIC;
- Monitoramento de Serviços de TIC; e
- Suporte Técnico de Microinformática.

2. DOS PERFIS PROFISSIONAIS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1. Para que haja garantia de qualidade no serviço executado e modernização das metodologias de Gestão de TIC, a contratada deverá manter nas categorias de serviços profissionais qualificados nas áreas técnicas, que deverão ser gerenciados exclusivamente pelo representante técnico da empresa contratada.

2.2. Os profissionais habilitados deverão conhecer os processos de negócios internos da contratante e executar os procedimentos de acordo com as regras de segurança e normas internas, sendo possível, execução ou operacionalização remota.

2.3. Para tanto, salienta-se que essa responsabilidade de capacitação e formação da equipe de profissionais é exclusiva da empresa contratada.

2.4. As equipes deverão ser dimensionadas pela empresa contratada de forma a atender as demandas de acordo com os níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

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

2.6. Durante a vigência e execução dos serviços, a contratada se obriga a manter profissionais com as qualificações abaixo especificadas. As competências descritas podem estar presentes em diversos profissionais, ou acumuladas em um mesmo colaborador, cabendo a contratada manter o número adequado de prestadores para cada serviço, objetivando a garantia dos níveis de serviço.

2.7. Os profissionais qualificados que irão compor as categorias de serviços deverão executar as atividades específicas de cada área temática, garantindo assim a qualidade do serviço prestado.

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

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

- a) Os dados do profissional, necessários para o cadastramento de colaboradores;
- b) Currículo profissional que demonstre a experiência profissional exigida, assinado de punho pelo profissional e com ciência do Preposto do contrato;
- c) A documentação comprobatória do atendimento aos requisitos profissionais da categoria de serviço; e
- d) O Termo de Ciência e Responsabilidade assinado de punho pelo profissional.

2.10. A comprovação dos requisitos profissionais das categorias de serviços será realizada por:

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

2.11. A contratada deverá previamente validar todas as documentações e os requisitos técnicos dos profissionais que irão atuar no contrato, a fim de evitar fraude na entrega da documentação. Toda documentação apresentada para contratante é de total responsabilidade da contratada, cabendo a ela a verificação da autenticidade e veracidade das informações contidas nos documentos.

2.12. Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência da contratante para fins de confirmação das informações prestadas.

2.13. A contratante poderá a qualquer momento recusar os serviços prestados por categorias não qualificadas nos requisitos profissionais aqui especificados.

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

2.15. A contratada deverá indicar um profissional responsável pela gestão administrativa da equipe e dos serviços do presente edital (Preposto), que deverá estar disponível em horário comercial e

acessível nos demais horários, devendo indicar ao menos um substituto para momentos de ausência ou indisponibilidade.

2.16. As funções de Preposto, Gerente e Líder Técnico não poderão ser acumulados por um mesmo profissional. Excepcionalmente será permitida a acumulação em caso de curto período ou em caso fortuito, desde que comunicado por e-mail tempestivamente ao gestor do contrato, indicando o prazo de início e fim.

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

2.18. A definição dos perfis profissionais mínimos necessários à execução do objeto dentro da expectativa de qualidade técnica esperada para a contratação considerou a complexidade do ambiente de TI da contratante e as definições dos perfis constantes na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, conforme:

A experiência descrita no Anexo I, item 2.2, alíneas:

- ab) Profissional Júnior: adequado para exercer atividades de menor complexidade e que exigem menor experiência ou qualificação profissional. Geralmente, não apresenta autonomia para tomadas de decisão operacional;
- ac) Profissional Pleno: adequado para exercer atividades com um maior grau de complexidade, que requerem uma capacidade maior de análise crítica e resolução de problemas, além de exigir maior experiência ou qualificação profissional;
- ad) Profissional Sênior: adequado para exercer atividades com grau elevado de complexidade e criticidade, e que requer experiência e qualificação profissional diferenciada.

2.19. Os perfis profissionais de referência e atuação conforme Anexo C, item 20.3.

2.20. Para as exigências dos perfis, observar quando solicitar em conjunto (formação, requisito e experiência profissional), para os casos em que estiver mencionado o conectivo OU/E, e ainda observação no quadro abaixo considerar o conetivo e a observação.

2.20.1. DOS PERFIS PROFISSIONAIS DOS GERENTES

2.20.1.1. Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação:

FORMAÇÃO	REQUISITO	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
Nível Superior Completo	Ensino Superior Completo na área de T.I Com no mínimo uma certificação Certificação ITIL V3 ou superior; OU Certificação HDI Support Center Certification e possuir a experiência profissional indicado no respectivo quadro.	Possuir experiência comprovada de no mínimo 05 (cinco) anos atuando como Suporte Técnico.

2.20.1.2. Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação:

FORMAÇÃO	REQUISITO	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
Nível Superior Completo	Formação superior na área de TIC com pós graduação na área, Certificação ITIL, OU PMP, Expert V3 ou Master V3 ou Cobit Foundation com no mínimo uma certificação e possuir a	Possuir experiência comprovada de no mínimo 10 (dez) em conformidade com perfil especificado

FORMAÇÃO	REQUISITO	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
	experiência profissional indicado no respectivo quadro. Curso em Liderança (40H)	

2.20.1.3. Gerente de segurança da informação:

FORMAÇÃO	REQUISITO	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
Nível Superior Completo	Ter concluído curso superior na área de TIC ou especialização na área de Segurança da Informação, Curso em Liderança (40H) Curso de Gestão de Riscos de até 40H Curso de Gestão de LGPD/GDPR de até 40H Apresentar conhecimentos em OWASP comprovada (declaração ou certificação). Deverá apresentar uma das seguintes certificações: Certificação GRCP (Governance, Risk and Compliance Professional) ou certificação de Auditor Líder ISO 27001 ou certificação COMPTIA Security+ ou CISSP: Certified Information System Security Professional ou CISM: Certified Information Security Manager ou CEH: CertifiedEthical Hacker ou OSCP: Offensive Security Professional ou GIAC Security Essentials (GSEC) ou CCIE Security Certification ou Hillstone Certified Security Associate(HCSA) ou Hillstone Certified Security Professional (HCSP) ou Hillstone Certified Security Expert (HCSE); ou OWASP comprovada (declaração ou certificação)	Atuação de até 5 anos em conformidade com o perfil especificado.

2.20.2. DOS PERFIS PROFISSIONAIS DAS CATEGORIAS DE SERVIÇOS

2.20.2.1. Suporte ao Usuário de 1º Nível de Atendimento:

PERFIL	REQUISITO	CERTIFICAÇÃO	TIPO PROFISSIONAL	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

PERFIL	REQUISITO	CERTIFICAÇÃO	TIPO PROFISSIONAL	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação	Nível Médio Completo Ensino Técnico em Informática ou Ensino Superior completo na área de T.I	No mínimo 3 certificados de até 40H de cursos completo de suporte técnico ou similar	Sênior	3 (três) anos de experiência como helpdesk nível 1
		Ensino Técnico em Informática ou Cursando superior na área de T.I	Pleno	2 (dois) anos de experiência como helpdesk nível 1

2.20.2.2. Suporte ao Usuário de 2º Nível de Atendimento:

PERFIL	REQUISITO	CERTIFICAÇÃO	TIPO PROFISSIONAL	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
Técnico em manutenção de equipamentos de informática	Nível Médio Completo Ensino Técnico	Curso de 40hrs Manutenção de Microcomputadores.	Sênior	4 (quatro) anos de experiência
	Informática ou Cursando na área de T.I	Curso de 40hrs Manutenção de Microcomputadores.	Pleno	2 (dois) anos de experiência

2.20.2.3. Sustentação de Infraestrutura para Aplicações:

PERFIL	REQUISITO	CERTIFICAÇÃO	TIPO PROFISSIONAL	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
Administrador de sistemas operacionais	Nível Superior Completo na área de T.I	Certificação DevOps Professional, LPIC-3: Linux Enterprise Professional Ou	Sênior	5 (cinco) anos de experiência
		Curso de 120hrs Docker, Rancher, Kubernetes, Ansible		
		Curso de 80hrs (Docker, Rancher, Kubernetes,	Pleno	3 (três) anos de experiência

PERFIL	REQUISITO	CERTIFICAÇÃO	TIPO PROFISSIONAL	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
		Ansible)		

PERFIL	REQUISITO	CERTIFICAÇÃO	TIPO PROFISSIONAL	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
Analista de suporte computacional	Nível Superior Completo na área de T.I	Cursos de 120hrs em Redes de Computadores, Windows Server, Virtualização	Sênior	5 (cinco) anos de experiência
		Cursos de 80hrs em Redes de Computadores, Windows Server, Virtualização		

2.20.2.4. Sustentação de Banco de Dados:

PERFIL	REQUISITO	CERTIFICAÇÃO	TIPO PROFISSIONAL	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
Administrador de banco de dados	Nível Superior Completo	Certificação MS DP-300 ou Oracle Certified Foundations Associate, Database e Curso de 120hrs em Administração de Banco de Dados SQL Server, Oracle, PostgreSQL	Sênior	5 (cinco) anos de experiência como DBA
		Curso de 80hrs Administração de Banco de Dados (SQL Server, Oracle, PostgreSQL)		

2.20.2.5. Conectividade e Comunicação:

PERFIL	REQUISITO	CERTIFICAÇÃO	TIPO PROFISSIONAL	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

PERFIL	REQUISITO	CERTIFICAÇÃO	TIPO PROFISSIONAL	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
Analista de redes e de comunicação de dados	Nível Superior Completo	Certificação profissional de Linux (LPIC I / LPIC II / RHCD, RHCA) ou CISCO.	Sênior	5 (cinco) anos de experiência
		Curso de 120hrs Administração de Redes e Telecomunicações, Zabbix, Grafana	Pleno	3 (três) anos de experiência

PERFIL	REQUISITO	CERTIFICAÇÃO	TIPO PROFISSIONAL	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
Técnico de Rede (Telecomunicações)	Nível Superior Completo	Curso de 80hrs Administração de Redes e Telecomunicações, Zabbix, Grafana	Sênior	5 (cinco) anos de experiência
		Curso de 80hrs Administração de Redes e Telecomunicações, Zabbix, Grafana	Pleno	3 (três) anos de experiência

2.20.2.6. Gerenciamento de Serviço de TI:

PERFIL	REQUISITO	CERTIFICAÇÃO	TIPO PROFISSIONAL	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
Analista de suporte computacional	Nível Superior Completo	Certificação profissional em virtualização Microsoft (MCS / MCP / MVP) ou VMWare (VCTA / VCP / VCAP / VCDX) ou Nutanix Acropolis (NCP-MCI / NCP-DS), com no mínimo uma das certificações apresentadas.	Sênior	5 (cinco) anos de experiência
		Certificação profissional em virtualização Microsoft (MCS / MCP / MVP) ou VMWare (VCTA / VCP / VCAP / VCDX) ou	Pleno	3 (três) anos de experiência

PERFIL	REQUISITO	CERTIFICAÇÃO	TIPO PROFISSIONAL	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
		Nutanix Acropolis (NCP-MCI / NCP-DS), com nó mínimo uma das certificações apresentadas.		

PERFIL	REQUISITO	CERTIFICAÇÃO	TIPO PROFISSIONAL	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
Analista de sistemas de automação	Nível Superior Completo	Certificação DevOps Professional ou Cursos de 120hrs Git, Docker, Runner GitLab, Git-Runner	Sênior	5 (cinco) anos de experiência como DevOps
		Curso de 80hrs Git, Docker, Runner GitLab, Git-Runner		

PERFIL	REQUISITO	CERTIFICAÇÃO	TIPO PROFISSIONAL	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
Especialista em Computação em Nuvem	Nível Superior Completo	Certificação de Microsoft Azure ou experiência	Sênior	5 (cinco) anos de experiência Analista de Cloud
		Curso de 120hrs Microsoft Azure		

2.20.2.7. Segurança de TI:

PERFIL	REQUISITO	CERTIFICAÇÃO	TIPO PROFISSIONAL	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
Administrador em segurança da informação	Nível Superior Completo	Certificação de Firewall (Fortigate NSE Professional, Check Point Certified Security)	Sênior	5 (cinco) anos de experiência

PERFIL	REQUISITO	CERTIFICAÇÃO	TIPO PROFISSIONAL	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
		Administrator) ou Curso de 120hrs de Segurança da Informação, Fortigate, Palo Alto, Endpoint EDR/XDR e AntíSpam	Pleno	3 (três) anos de experiência
		Curso de 80hrs de Segurança da Informação, Fortigate, Palo Alto, Endpoint EDR/XDR e AntíSpam		

2.21. **Para todos os Perfis.**

2.22. No início da execução contratual, a critério do CONTRATANTE e devidamente justificado, poderá ser concedido à CONTRATADA o prazo de 6 (seis) meses para que o profissional adquira a certificação exigida.

2.23. Na eventualidade de substituição desse profissional, não será concedido o prazo mencionado anteriormente.

2.24. Forma de comprovação do tempo de serviço:

2.25. Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.

2.26. Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível de especialização, ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.

2.27. Documentos comprobatórios de conclusão das certificações.

80000.010292/2023-22

4884876v1



Documento assinado eletronicamente por **Emerson Moreira de Moraes, Coordenador de Infraestrutura da Informação**, em 10/07/2024, às 16:48, com fundamento no art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.mi.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **5192752** e o código CRC **81024A40**.



MINISTÉRIO DAS CIDADES

Secretaria Executiva

Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

ANEXO V

MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

(ANEXO B DA PORTARIA SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023)

19. ANEXO B - PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

19.1. Orientações Gerais Sobre a Planilha de Custos e Formação de Preços

19.1.1. A Planilha de Custos e Formação de Preços é uma importante ferramenta que contribui para a análise crítica da composição dos preços unitários e total, com vistas a mitigar a assimetria de informações e auxiliar na eventual realização de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

19.1.2. A Planilha de Custos e Formação de Preços deve ser entregue pelo licitante durante a fase de recebimento de propostas e não se vincula à estimativa apresentada pelo órgão contratante na fase de planejamento da contratação.

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

a) O contratado deverá observar os perfis profissionais mínimos exigidos em cada Ordem de Serviço, além da base salarial dos profissionais previstos na planilha de custos e formação de preços constante da proposta vencedora da licitação.

b) A fiscalização do contrato verificará o alcance do objetivo da OS, a efetiva disponibilização dos perfis profissionais mínimos previstos na OS, a qualidade dos produtos/resultados entregues e o prazo de atendimento conforme critérios de aceitação e níveis mínimos de serviço estabelecidos.

c) O contratado possui total gestão sobre a equipe do contrato, podendo realizar alterações na quantidade dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, bem como decidir sobre a alocação destes profissionais entre atividades de múltiplos contratos, desde que sejam observados os limites de atuação previstos para cada perfil profissional no catálogo de serviços; e

19.2. Modelo de Planilha de Custos e Formação de preços

19.2.1. A Planilha de Custos e Formação de Preços deverá ser elaborada para cada item ou grupo previstos no objeto da contratação, conforme estrutura mínima a seguir:

MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

Identificação da Licitação:

Nº do Processo:

Nº da Licitação:

Nome da Empresa:

CNPJ:

GRUPO XX - <descrição do grupo>

ITEM XX - <descrição do Item>

Componentes de Custo do Serviço

ITEM	SERVIÇO	CATSER	MÉTRICA OU UNIDADE	QUANTIDADE	TOTAL
1	Suporte ao usuário	26980			
2	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	27014			
3	Armazenamento e Backup	27014			
4	Sustentação de Banco de Dados	27014			
5	Administração de Dados	27014			
6	Conectividade e Comunicação	27014			
7	Gerenciamento de Serviços de TIC	27014			
8	Segurança de TIC	27014			
9	Monitoramento de Serviços de TIC	27014			

MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS	
Subtotal componentes de custo do Serviço	
Demais Componentes de Custo	
Descrição	Valor Mensal
Custos com software	
Custos com recursos de computação	
Custos com equipamentos	
Custos com serviços de informações	
Outros custos (especificar)	
Subtotal Demais componentes de custo	
Componentes de Preço (não compreendidos na composição do fator K)	
Descrição	Valor Mensal
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)	
Cobertura Tributária	
Outros componentes (especificar)	
Subtotal componentes de preço	
Total Mensal:	
Valor Total do [item/grupo]: [Valor mensal x quantidade de meses previstos para contratação]	

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

a) **Custo de Pessoal:** Consolida todos os custos incorridos com a utilização de serviços de profissionais, independente do regime ou modalidade de vínculo com a empresa. Deverá ser computado o somatório de todos os custos acrescidos dos encargos aprovisionados 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, gerador 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, serviços de mentoring, plataformas de suporte especializado, entre outros soluções de fornecimento de informações técnicas especializadas.

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

a) 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 internos e externos considerados na precificação.

b) 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 não compreendidos na composição do fator K.

80000.010292/2023-22

4885826v1



Documento assinado eletronicamente por **Emerson Moreira de Moraes, Coordenador de Infraestrutura da Informação**, em 10/07/2024, às 16:48, com fundamento no art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.mi.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **5185968** e o código CRC **1CC49896**.



MINISTÉRIO DAS CIDADES

Secretaria Executiva

Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

ANEXO VI

MODELO DE PROPOSTA

PREGÃO ELETRÔNICO Nº XX/2024 - MCID

Dados da Empresa:

1. Razão Social da Empresa:.....	2. CNPJ nº:
3. Inscrição Estadual:	4. Inscrição Municipal:
5. Endereço Completo.....	6. Telefone: (0XX)..... E-mail:
7. Banco: Agência: Conta Corrente:	8. Representante da Empresa:
9. Cargo: RG: CPF:	10. Optante pelo SIMPLES: () Sim () Não

Apresentamos nossa proposta para prestação de serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), e serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de TIC:

LOTE	ITEM	SERVIÇO	CATSER	DESCRIÇÃO	MÉTRICA OU UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR TOTAL (24 meses) (R\$)
1	1	Suporte ao usuário	26980	Central de serviços de TIC	Mensal	24		

LOTE	ITEM	SERVIÇO	CATSER	DESCRÍÇÃO	MÉTRICA OU UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR TOTAL (24 meses) (R\$)
27014	2	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	27014	Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	Mensal	24		
	3	Armazenamento e Backup			Mensal	24		
	4	Sustentação de Banco de Dados			Mensal	24		
	5	Administração de Dados			Mensal	24		
	6	Conectividade e Comunicação			Mensal	24		
	7	Gerenciamento de Serviços de TIC			Mensal	24		
	8	Segurança de TIC			Mensal	24		
	9	Monitoramento de Serviços de TIC			Mensal	24		
VALOR TOTAL								

OBSERVAÇÕES: DEVERÃO SER ANEXADAS AS PLANILHAS DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

Prazo de validade da proposta: ____ dias (não inferior a 60 dias).

Local e data

Assinatura (representante legal)

80000.010292/2023-22

4885772v1



Documento assinado eletronicamente por **Emerson Moreira de Moraes, Coordenador de Infraestrutura da Informação**, em 10/07/2024, às 16:49, com fundamento no art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.mi.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **5185548** e o código CRC **74B57064**.



MINISTÉRIO DAS CIDADES
Coordenação de Infraestrutura da Informação
ANEXO VII

MODELOS DE TERMOS DE VISTORIA

A) MODELO DE TERMO DE VISTORIA

TERMO DE VISTORIA

A empresa <NOME DA EMPRESA>, sediada na <endereço>, CNPJ nº <CNPJ>, declara que lhe foi concedido acesso a dependências do Ministério das Cidades (MCID), bem como que lhe foram esclarecidas todas as questões por ela suscitadas, e, ainda, que tem pleno conhecimento das condições técnicas e materiais relacionadas à execução de todos os serviços objetos do Pregão Eletrônico nº <__>/2024 -MCID.

<Local>, <datapor extenso>.

Representante
<Nome do representante legal ou procurador> <RG e CPF>

De acordo.

Fiscal técnico
<Nome do Servidor> Siape: <matrícula>

Fiscal técnico

OU

B) MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO E RENÚNCIA À VISTORIA

DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO E DE RENÚNCIA À VISTORIA

A empresa <NOME DA EMPRESA> , sediada na <endereço> , CNPJ nº <CNPJ> , por ocasião de participação no Pregão Eletrônico < ____/2024 - MCID, **DECLARA** que possui pleno conhecimento das condições de execução e natureza dos serviços objetos do certame em pauta, tendo coletado informações acerca dos elementos necessários e suficientes à adequada elaboração da proposta comercial.

Declara ainda que optou por não realizar vistoria nos locais de prestação, assumindo inteiramente a responsabilidade ou consequências por essa decisão, mantendo as garantias que vinculam a respectiva proposta ao presente processo licitatório.

<Local>, <datapor extenso>.

Representante
<Nome do representante legal ou procurador>
<RG e CPF>

Observações: A empresa licitante deverá, por ocasião do encaminhamento da proposta, apresentar declaração de acordo com um dos modelos apresentados (A ou B), conforme a opção pela realização ou não de vistoria, com os dados da empresa e do declarante, podendo elaborar documento em modelo próprio, desde que contenha a declaração explícita e todos os dados pertinentes.

80000.010292/2023-22

4885908v1



Documento assinado eletronicamente por **Emerson Moreira de Moraes, Coordenador de Infraestrutura da Informação**, em 02/04/2024, às 14:48, com fundamento no art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.mi.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **4885908** e o código CRC **40C96CFE**.

**MINISTÉRIO DAS CIDADES**

Secretaria Executiva

Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

ANEXO VIII**MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO (OS)****INTRODUÇÃO**

Por intermédio da Ordem de Serviço (OS) será solicitado formalmente à Contratada a prestação de serviço relativos ao objeto do contrato.

O encaminhamento das demandas deverá ser planejado visando a garantir que os prazos para entrega final de todos os serviços estejam compreendidos dentro do prazo de vigência contratual.

Referência: Art. 32 IN SGD Nº 94/2022.

1 - IDENTIFICAÇÃO

Nº da OS/OFB <xx/aaaa> **Data de emissão** <dd/mm/aaaa>

CONTRATO/NOTA DE EMPENHO nº <xx/aaaa>

Objeto do Contrato <Descrição do objeto do contrato>

Contratada <Nome da contratada> **CNPJ** 99.999.999/9999-99

Preposto <Nome do preposto>

Início vigência <dd/mm/aaaa> **Fim vigência** <dd/mm/aaaa>

ÁREA REQUISITANTE

Unidade <Sigla – Nome da unidade>

Solicitante <Nome do solicitante> **E-mail** <xxxxxxxxxxxxxx@hotmail.com>

2 - ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS									
LOTE	ITEM	SERVIÇO	CATSER	DESCRIÇÃO	MÉTRICA OU UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR TOTAL (24 meses) (R\$)	
1	1	Supporte ao usuário	26980	Central de serviços de TIC Serviço de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	Mensal	24			
	2	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	27014		Mensal	24			
	3	Armazenamento e Backup			Mensal	24			
	4	Sustentação de Banco de Dados			Mensal	24			
	5	Administração de Dados			Mensal	24			
	6	Conectividade e Comunicação			Mensal	24			
	7	Gerenciamento de Serviços de TIC			Mensal	24			
	8	Segurança de TIC			Mensal	24			
	9	Monitoramento de Serviços de TIC			Mensal	24			
VALOR TOTAL									

2.1 - PERFIS PROFISSIONAIS A SEREM ALOCADOS

CBO

IDENTIFICAÇÃO DO PERFIL

Descrição do Perfil

Exemplo <3172-10> Exemplo <Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação (Júnior, Pleno e Sênior)>	Exemplo <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>

3 - INSTRUÇÕES/ESPECIFICAÇÕES COMPLEMENTARES

4 - DATAS E PRAZOS PREVISTOS

Data de Início: <dd/mm/aaaa> Data do Fim: <dd/mm/aaaa>

CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO/ENTREGA

ITEM	TAREFA/ENTREGA	INÍCIO	FIM
1			
2			

5 - ASSINATURA E ENCAMINHAMENTO DA DEMANDA

Autoriza-se a execução dos serviços correspondentes à presente OS, no período e nos quantitativos acima identificados.

_____ <Nome> <Responsável pela demanda/ Fiscal Requisitante> Matr.: <Nº da matrícula>	_____ <Nome> Gestor do Contrato Matr.: <Nº da matrícula>
---	--



Documento assinado eletronicamente por **Emerson Moreira de Moraes, Coordenador de Infraestrutura da Informação**, em 16/07/2024, às 16:56, com fundamento no art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.mi.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **5185858** e o código CRC **5CCCB5FD**.

ANEXO IX**TERMO DE CIÊNCIA****INTRODUÇÃO**

O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão.

No caso de substituição ou inclusão de empregados da contratada, o preposto deverá entregar aos Fiscais do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados.

Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “b” da IN SGD/ME Nº 94/2022.

1 - IDENTIFICAÇÃO

CONTRATO Nº	<xxxx/aaaa>		
OBJETO	<objeto do contrato>		
CONTRATADA	<nome da contratada>	CNPJ	<xxxxxxxxxx>
PREPOSTO	<Nome do Preposto da Contratada>		
GESTOR DO CONTRATO	<Nome do Gestor do Contrato>	MATR.	<xxxxxxxxxx>

2 - CIÊNCIA

Por este instrumento, os funcionários abaixo identificados declaram ter ciência e conhecer o inteiro teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes da Contratante.

FUNCIONÁRIOS DA CONTRATADA

NOME	CPF	ASSINATURA
-------------	------------	-------------------

FUNCIONÁRIOS DA CONTRATADA	
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<XXXXXXXXXXXX>
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<XXXXXXXXXXXX>



Documento assinado eletronicamente por **Emerson Moreira de Moraes, Coordenador de Infraestrutura da Informação**, em 02/04/2024, às 14:47, com fundamento no art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.mi.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **4907994** e o código CRC **302CBDE7**.



MINISTÉRIO DAS CIDADES

Secretaria Executiva

Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

ANEXO X

TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

INTRODUÇÃO

O Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo regista o comprometimento formal da Contratada em cumprir as condições estabelecidas no documento relativas ao acesso e utilização de informações sigilosas do CONTRATANTE em decorrência de relação contratual, vigente ou não.

Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “a” da IN SGD/ME Nº 94/2022.

Pelo presente instrumento o <NOME DO ÓRGÃO>, sediado em <ENDEREÇO>, CNPJ n° <Nº do CNPJ>, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n° <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 do **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 trato de informações sigilosas disponibilizadas pelo 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 SIGLOSA: 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 SIGLOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: *know-how*, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades do 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 pelo 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 previsto nos arts. 155 a 163 da Lei nº. 14.133, de 2021.

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 - O 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 pelo 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

O CONTRATANTE elege o foro da Brasília, onde está localizada a sede do 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 eletronicamente pela partes e testemunhas.

CONTRATADA**CONTRATANTE**

<Nome>

<Qualificação>

<Nome>

Matrícula: xxxxxxxx

TESTEMUNHAS

<Nome>

<Qualificação>

<Nome>

<Qualificação>

Brasília, na data de assinatura.



Documento assinado eletronicamente por **Emerson Moreira de Moraes, Coordenador de Infraestrutura da Informação**, em 02/04/2024, às 14:47, com fundamento no art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.mi.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **4908033** e o código CRC **FDA184A4**.



MINISTÉRIO DAS CIDADES
Secretaria Executiva
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

ANEXO XI

MODELO DE ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos/declaramos que a empresa inscrita no CNPJ/RFB nº Inscrição Estadual nº estabelecida no (a) endereço executa (ou executou) serviços de para este órgão (ou para esta empresa).

Detalhamento dos serviços:

Declaramos, ainda, que os compromissos assumidos pela empresa foram cumpridos satisfatoriamente, nada constando em nossos arquivos que o desabone comercial ou tecnicamente.

Local, dia/mês/ano

Nome do Atestante Cargo CPF / Matrícula





A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.mi.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **4908250** e o código CRC **FDE66D4F**.



MINISTÉRIO DAS CIDADES

Secretaria Executiva

Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

ANEXO XII

DECLARAÇÃO

Contrato nº _____ / _____

O(A) Sr(a) _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____, em nome desta, declara que manterá os profissionais necessários a execução dos serviços, com os perfis e qualificações mínimas exigidas no edital de licitação, mantendo o compromisso de atualizá-los e capacitá-los sempre que for necessário ao fiel cumprimento do contrato ou quando houver atualização tecnológica no parque computacional do Ministério das Cidades (MCID).

_____, ____ de _____ de _____

Assinatura e nome do representante legal da empresa

80000.010292/2023-22

4908286v1



Documento assinado eletronicamente por **Emerson Moreira de Moraes, Coordenador de Infraestrutura da Informação**, em 02/04/2024, às 14:46, com fundamento no art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.mi.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **4908286** e o código CRC **CC23E34A**.



MINISTÉRIO DAS CIDADES

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

ANEXO XIII

TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO – SERVIÇOS DE TIC

INTRODUÇÃO

O Termo de Recebimento Provisório trata-se de termo detalhado que declarará que os serviços foram prestados e atendem às exigências de caráter técnico, sem prejuízo de posterior verificação de sua conformidade com as exigências contratuais, baseada nos requisitos e nos critérios de aceitação definidos no Modelo de Gestão do Contrato.

Referência: Inciso XXI, art. 2º, e alínea “i”, inciso II, art. 33 da IN SGD/ME Nº 94/2022.

1 - IDENTIFICAÇÃO

CONTRATO Nº	xx/aaaa		
CONTRATADA	<Nome da Contratada>	CNPJ	xxxxxxxxxxxxxx
Nº DA OS	<xxxx/aaaa>		
DATA DA EMISSÃO	<dd/mm/aaaa>		

2 - ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS 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 de abertura>	<Ex.: PF>	<n>
...
...
...
TOTAL DE ITENS			

3 - RECEBIMENTO

Para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso II, alínea “i”, da IN SGD/ME nº

3 - RECEBIMENTO

94/2022, por este instrumento ATESTO que os serviços correspondentes à <OS> acima identificada, conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, foram executados e <atende(m)/atende(m) parcialmente/não atende(m)> às respectivas exigências de caráter técnico discriminadas abaixo. Não obstante, estarão sujeitos à avaliação específica para verificação do atendimento às demais exigências contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do contrato.

Ressaltamos que o recebimento definitivo desses serviços ocorrerá somente após a verificação desses requisitos e das 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**. Por fim, reitera-se que o objeto poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando estiver em desacordo com o contrato.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA	ATENDIMENTO	OBSERVAÇÃO
1	<exigências técnicas definidas no TR>
...
...
...

4 - ASSINATURA

FISCAL TÉCNICO

<Nome do Fiscal Técnico do Contrato>

Matrícula: xxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

PREPOSTO

<Nome do Preposto do Contrato>

Matrícula: xxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.



Documento assinado eletronicamente por **Emerson Moreira de Moraes, Coordenador de Infraestrutura da Informação**, em 02/04/2024, às 14:46, com fundamento no art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.mi.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **4908358** e o código CRC **3476EBE7**.



MINISTÉRIO DAS CIDADES
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

ANEXO XIV

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 às exigências contratuais, de acordo com os requisitos e critérios de aceitação estabelecidos.

Referência: Inciso XXII, Art. 2º e alínea “h” inciso I do art. 33, da IN SGD/ME Nº 94/2022.

1 - IDENTIFICAÇÃO

CONTRATO/NOTA DE EMPENHO Nº	xx/aaaa		
CONTRATADA	<Nome da Contratada>	CNPJ	xxxxxxxxxxxxxx
Nº DA OS/OFB	<xxxx/aaaa>		
DATA DA EMISSÃO	<dd/mm/aaaa>		

2 - ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTO(S)/BEM(S)/SERVIÇOS 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 à da OS/OFB de abertura>	<Ex.: PF>	<n>	<total>
...				
TOTAL DE ITENS				

3 - ATESTE DE RECEBIMENTO

Para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso II, alínea “h”, da IN SGD/ME nº 94/2022, por este instrumento ATESTO/ATESTAMOS que o(s) <serviço(s)/ bem(s)> correspondentes à <OS/OFB> acima identificada foram <prestados/entregues> pela **CONTRATADA** e ATENDEM às exigências contratuais, discriminadas abaixo, de acordo com os

3 - ATESTE DE RECEBIMENTO

Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do Contrato acima indicado.

ITEM	EXIGÊNCIA CONTRATUAL	ATENDIMENTO	OBSERVAÇÃO
1	<exigência contratual estabelecida no TR >
...
...
...

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

GESTOR DO CONTRATO

Nome do Gestor do Contrato

Matrícula: xxxxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

<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 “n”, inciso I, art. 33, da IN SGD/ME nº 94/2022, AUTORIZA-SE a **CONTRATADA** a <faturar os serviços executados / apresentar as notas fiscais dos bens

6 - AUTORIZAÇÃO PARA FATURAMENTO

entregues> relativos à supracitada <OS/OFB>, no valor discriminado no item 4, acima.

<Nome do Gestor do Contrato>

Matrícula: xxxxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>

7 - CIÊNCIA**PREPOSTO**

<Nome do Preposto do Contrato>

Matrícula: xxxxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>



Documento assinado eletronicamente por **Emerson Moreira de Moraes, Coordenador de Infraestrutura da Informação**, em 02/04/2024, às 14:46, com fundamento no art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.mi.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **4908553** e o código CRC **B0D281B8**.



MINISTÉRIO DAS CIDADES

Secretaria Executiva

Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

ANEXO XVI

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS

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.

Critérios de Atendimento

1.4. O atendimento às ordens de serviço mensais que são objeto desta contratação deverá levar em consideração, como referência inicial, o atendimento aos requisitos. É resultado esperado desta contratação a redução do volume bruto de chamados de suporte, especialmente no tocante aos incidentes na infraestrutura de TI, a partir da melhoria da gestão e do aprimoramento dos métodos proativos.

1.5. Independentemente do escalamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos para incidentes e requisições de serviço.

1.6. Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pelo CONTRATANTE, considerando-se: impacto, urgência e prioridade.

Impacto: o impacto reflete o efeito de uma requisição ou incidente sobre o negócio de TI do CONTRATANTE.

A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de pessoas afetadas.

Urgência: a urgência é determinada pela necessidade da instituição de que os serviços sejam restabelecidos dentro de um determinado prazo. Serviços e recursos de TI distintos têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua relevância para a missão institucional. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente, caso não haja atendimento em curto prazo.

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

Critérios para definição do impacto das requisições e incidentes

IMPACTO	FATOS DETERMINANTES
ALTO	<ul style="list-style-type: none"> • Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional do CONTRATANTE; • Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou essenciais; • Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TI prestados à população; • Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização; • Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.
MÉDIO	<ul style="list-style-type: none"> • A falha impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário); • O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.
BAIXO	<ul style="list-style-type: none"> • A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários; • O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão; • Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário; • A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.

Tabela: Critérios de Impacto

	IMPACTO	FATOS DETERMINANTES
ALTO		<ul style="list-style-type: none"> • O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente; O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo; • O sistema ou recurso é crítico ou essencial; • Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.
MÉDIO		<ul style="list-style-type: none"> • O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível. Definido para usuários comuns.
BAIXO		<ul style="list-style-type: none"> • O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível; • Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata; • O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.

Tabela: Critério da Urgência

1.7. Os critérios definidos nas TABELAS acima são balizadores para a categorização dos chamados na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.

1.8. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a prioridade de cada requisição e incidente, de acordo com a TABELA - Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento.

1.9. A cada valor de prioridade entre um e três está associado um nível de serviço relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução.

1.10. Abaixo a Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência.

		URGÊNCIA		
	IMPACTO	BAIXA	MÉDIA	ALTA
	ALTO	2	1	1
	MÉDIO	3	2	1
	BAIXO	3	3	2

Tabela - Matriz de Prioridade no Atendimento

1.11. A CONTRATANTE estabeleceu critérios para classificação dos chamados em níveis de "impacto" e "urgência", seguindo as diretrizes estabelecidas.

1.12. O Catálogo de Serviços ao Usuário de TI (ANEXO II) vincula cada atendimento presente no catálogo com um determinado grau de impacto.

1.13. Os sistemas e recursos de TI a serem suportados pela CONTRATADA estão em no ANEXO I -

PARQUE TECNOLÓGICO, e serão revistos os requisitos de urgência/criticidade para cada sistema ou recurso. Com base no cruzamento das informações é definida a prioridade de cada atendimento.

1.14. As classificações de "impacto" e "urgência" poderão ser revistas, assim como poderão ser incluídos novos itens no catálogo de serviços ou na relação de sistemas e recursos de TI, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE.

1.15. Sempre que a requisição de serviço puder ser agendada para data posterior, ela deverá ter o "impacto" e a "urgência" definidos como "baixos", e deverá ser definida na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI uma data para sua execução.

1.16. A fim de criar um limitador do esforço máximo necessário para o cumprimento dos níveis mínimos de serviços, as requisições classificadas como de prioridades "1" e "2" somadas não poderão exceder a 70% (setenta por cento) das solicitações de incidentes e requisições do período mensal.

1.17. Caso os chamados classificados com prioridades "1" e "2" excedam o limite máximo de 70% das solicitações de incidentes e requisições em um determinado mês, não será observado pela CONTRATANTE o acordo de nível de serviço correspondente no que exceder o limite (em ambos os casos será observado o acordado para a prioridade "3").

Prazos máximos para início de tratamento e para solução de incidentes e requisições

1.18. O tempo de início de tratamento do chamado (TIT) é o tempo transcorrido desde o registro do chamado no sistema de ITSM por um usuário ou a própria CONTRATADA, até a sua atribuição no próprio sistema à área responsável, com início imediato da contagem do tempo de atendimento do incidente ou requisição, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota.

1.19. No caso da requisição do serviço ou incidente ser feita por chamada telefônica ou por e-mail, o TIT é o intervalo entre o início do atendimento pelo atendente e a consequente geração do número do chamado até a efetiva designação de um colaborador para o atendimento dos incidentes e requisições (que poderá ser o próprio atendente, no caso de resolução do problema em primeiro nível).

1.20. O registro do "TIT" é, portanto, de responsabilidade exclusiva do atendimento remoto na central de serviços. No caso do atendimento via telefone ou por e-mail, deverão ser desconsideradas as estatísticas das chamadas inconclusas ou que não obtiverem êxito em transmitir completamente as informações relativas ao problema.

1.21. O Tempo Máximo para Solução do Incidente (TMSI) é o tempo máximo para a resolução de um incidente e o Tempo Máximo para Solução da Requisição (TMSR) é o tempo máximo para a resolução de uma requisição, contado do momento da atribuição do chamado pela Central de Serviço a uma determinada área especializada até o encerramento no sistema de ITSM.

1.22. No que diz respeito ao atendimento presencial ao usuário, o tempo transcorrido em dias e horários não úteis (finais de semana, feriados e horários entre 20:30h e 07:30h) não será considerado para efeito do cálculo do TMSI e do TMSR.

1.23. O Tempo Máximo para Solução da Requisição de Mudança Planejada (TMSRMP) é o tempo acordado no cronograma proposto pelo CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA. O controle dessas requisições será realizado por meio dos Termos de Serviços.

1.24. Os prazos máximos para início do tratamento e de solução dos incidentes ou requisições, de acordo com o nível de prioridade de atendimento, estão descritos na TABELA abaixo, desde que a solução da requisição ou tratamento do incidente dependa exclusivamente da CONTRATADA.

PRIORIDADE	TEMPO DE	INCIDENTE	REQUISIÇÕES	REQUISIÇÕES
------------	----------	-----------	-------------	-------------

	INÍCIO DE TRATAMENTO DO CHAMADO (TIT)	TEMPO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO DO INCIDENTE (TMSI)	TEMPO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO DA REQUISIÇÃO (TMSR)	PLANEJADAS
1	Em até 05 min	Em até 1h	Em até 2h	De acordo com o Cronograma proposto pelo CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA
2	Em até 05 min	Em até 4h	Em até 6h	
3	Em até 05 min	Em até 8h	Em até 12h	

Tabela Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento

1.25. Caso a razão do incidente não seja conhecida, nos casos de recorrência de incidentes do mesmo tipo com diversos usuários, ou quando a abrangência do incidente extrapolar a necessidade individual do usuário solicitante, deverá ser acionada a área de Serviços de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI e as áreas de Supervisão N3 para análise do problema que provocou o(s) incidente(s) e para a busca da sua causa raiz.

1.26. Pode ser que, durante a análise do problema, haja a reclassificação da prioridade do incidente originalmente reportado.

1.27. Caso um problema esteja relacionado com diversos incidentes ainda abertos, o encerramento dos diversos chamados com o mesmo objeto poderá ser realizado de forma agrupada a partir da resolução do problema, e, caso isso ocorra, o nível de serviço deverá ser observado em relação ao encerramento do problema.

1.28. A **definição dos usuários VIPs é realizada de acordo com a posição de chefia ocupada** dentro da estrutura organizacional. Como referência para usuários VIPs serão utilizados os usuários com cargo de Coordenador-Geral para cima e as respectivas Secretárias, as quais realizam de fato a abertura dos chamados na ferramenta de ITSM. Para qualquer um dos usuários definidos como "VIP", o impacto e a urgência do incidente ou requisição devem ser sempre classificados como "Altos", não importando a natureza do serviço afetado.

1.29. A CONTRATADA não poderá "pausar" o atendimento na ferramenta ITSM para atender a chamados, em nenhum caso, salvo em casos/situações aprovadas pela equipe de fiscalização da solução.

Qualidade dos produtos e serviços

1.30. Visando atender ao padrão de qualidade dos serviços exigidos pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá:

- a) Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com observância

às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas.

b) Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.

c) Refazer todos os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, de forma fundamentada, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas.

d) Executar fielmente o objeto contratado de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.

1.31. A CONTRATADA deverá criar mecanismos para realizar enquetes ou pesquisas de satisfação, através do portal de autoatendimento web, ou ainda por correio eletrônico ou por programação do sistema telefônico. As respostas deverão ser enviadas à base de dados da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI.

1.32. A CONTRATADA deverá armazenar todos os resultados das pesquisas de satisfação para a geração de relatórios e dashboards.

1.33. Os relatórios de pesquisa de satisfação serão utilizados como insumo para medição do Índice de Satisfação do Atendimento ao Usuário, entre os valores 1 (totalmente insatisfeito) até 5 (totalmente satisfeito).

1.34. As pesquisas deverão ser realizadas de forma compulsória, podendo ou não utilizar algum mecanismo de amostragem, e o CONTRATANTE poderá também definir junto à CONTRATADA a realização de pesquisas em momentos específicos.

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

a) Efetuar adequação das instalações e procedimentos realizados quanto à eficiência, eficácia, ocorrência de reincidência, segurança, conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

b) Adequar a redação de documentos e relatórios quanto à clareza, objetividade, detalhamento técnico e conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

1.36. Caso os produtos entregues estejam fora dos padrões de qualidade será exigida a readequação deles, sem prejuízo das penalidades aplicáveis.

1.37. Serão pagos à CONTRATADA os serviços efetivamente prestados, considerando-se o atendimento aos requisitos de disponibilidade e os níveis mínimos de serviço exigidos para esta contratação.

1.38. Do valor total mensal dos serviços prestados, o CONTRATANTE descontará valor referente aos redutores de pagamento para se chegar ao valor total mensal que deverá constar na nota fiscal emitida pela CONTRATADA.

1.39. Serão pagos os serviços prestados mediante pareceres favoráveis da equipe de fiscalização do contrato, e mediante a apresentação dos documentos comprobatórios de conformidade comercial, fiscal e trabalhistas, apresentados mensalmente pela CONTRATADA.

Dos Chamados Escalados de Incidentes para Problemas

1.40. Um "Incidente" é uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI, já um "Problema" é a existência de um erro cuja causa é desconhecida ou

a recorrência de um incidente conhecido. A causa desconhecida de um ou mais "incidentes" será considerado "problema".

1.41. Um chamado determinado como "Incidente" só poderá ser escalado para "Problema" após a validação pelo CONTRATANTE da apresentação de proposta de solução do problema com a devida avaliação de impacto e cronograma feito pela CONTRATADA.

1.42. Caso um chamado de incidente tenha sido escalado errado, o tempo máximo de solução do chamado considerado será o da TABELA - Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento.

Indicadores da Prestação de Serviços de TI

1.43. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos Indicadores da Prestação de Serviços de TI (IPS) para a medição da execução dos serviços contratados, conforme TABELA Indicadores, descrições, forma de mensuração e metas.

1.44. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas.

1.45. Esse conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

1.46. Os atendimentos aos usuários de TI estão definidos em um Catálogo de Serviços, que deverá ser incremental (identificado e preenchido constantemente). Ou seja, além do apresentado como anexo a este TR, os novos serviços identificados pela CONTRATADA deverão ser implementados e entregues a CONTRATANTE.

1.47. No Catálogo de Serviços estão relacionadas as categorias de serviços que os usuários de Tecnologia da Informação podem receber atendimento.

1.48. O atendimento leva ainda em consideração a resposta aos incidentes de TI, sejam eles reportados por usuários ou instaurados automaticamente através de ferramentas de monitoramento.

1.49. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE), e, caso não obedeçam, serão aplicadas as glosas correspondentes, que estão definidas no presente documento.

1.50. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores da prestação de serviços de TI serão obtidos exclusivamente da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI, no caso dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico na central de serviços, diretamente do PABX da CONTRATANTE, e de ferramentas de monitoramento dos serviços, para apuração dos indicadores de disponibilidade.

1.51. Como instrumentos de medição serão utilizados os sistemas: de atendimento aos chamados (ITSM), de supervisão de call center (QueueMetrics ou similar) e de monitoramento de redes, servidores e serviços (Zabbix ou similar).

SIGLA	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA	META ATINGIDA
IPS1	Indicador de Satisfação do	O Indicador de Satisfação dos	Pontos	Média maior ou igual a 4 pontos	A SER AFERIDA MENSALMENTE

SIGLA	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA	META ATINGIDA
	Usuário	<p>Usuários (ISU) será calculado pela média das notas obtidas nas avaliações dos usuários, conforme fórmula abaixo:</p> $\text{ISU} = \frac{\sum \text{NA}}{\sum \text{CFM}}$ <p>Onde:</p> <p>ISU: Índice de Satisfação dos Usuários</p> <p>$\sum \text{NA}$: Total das Notas de Avaliação</p> <p>$\sum \text{CFM}$: Total de Chamados Fechados no Mês</p> <p>OBS: A escala de avaliação para cada chamado será de 1 (totalmente insatisfeito) até 5 (totalmente satisfeito).</p> <p>Chamados com avaliação de 1 (totalmente insatisfeito) serão penalizados conforme Termo de Serviço.</p> <p>Escala:</p> <ul style="list-style-type: none"> () totalmente satisfeito (Nota 5); () satisfeito (Nota 4); () nem 			

SIGLA	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA	META ATINGIDA
		satisfeito nem insatisfeito (Nota 3); () insatisfeito (Nota 2); () totalmente insatisfeito (Nota 1). Em caso de Requisições Planejadas serão utilizadas a escala acima apresentada com pontuação, e calculadas com o restante das demandas mensais.			
IPS2	Indicador de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 98,0%.	A SER AFERIDA MENSALMENTE
IPS3	Indicador de Tempo Máximo para Solução de	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo	% (Percentual)	Maior ou igual a 90% para cada nível de	A SER AFERIDA MENSALMENTE

SIGLA	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA	META ATINGIDA
	Incidentes no Prazo	de Solução do Incidente (TMSI) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela de Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.		prioridade	
IPS4	Indicador de Tempo Máximo para Solução de Requisições no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução da Requisição (TMSR) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela de Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 90% para cada nível de prioridade	A SER AFERIDA MENSALMENTE
IPS5	Indicador de Eficácia no Tratamento de Chamados	$\frac{((\text{Total de chamados atendidos} - \text{Total de chamados reaberto}) / (\text{Total de chamados atendidos})) \times 100}{\text{Consideram-se atendidos os}}$	% (Percentual)	Maior ou igual a 98%	A SER AFERIDA MENSALMENTE

SIGLA	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA	META ATINGIDA
		chamados fechados com solução, não devendo ser considerados os chamados fechados sem solução.			
IPS6	Indicador de Vinculação da Resolução de Requisições de Serviço à Base de Conhecimento	(Total de requisições com resolução vinculada à base de conhecimento / Total de requisições resolvidas) x 100 OBS: Este indicador só será medido após os 6 (seis) primeiros meses da assinatura do contrato.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99% após os 6 primeiros meses da assinatura do contrato. A SER AFERIDA MENSALMENTE	
IPS7	Indicador de Chamados Atendidos no Nível 1 (Central de Atendimento)	Quantidade de chamados abertos via Central de Atendimento resolvidos pelo Nível 1 (Central de Atendimento) dividido pela quantidade de todos chamados recebidos na Central de Atendimento, vezes cem. OBS: Este indicador só será medido	% (Percentual)	Maior ou igual a 30% após os 6 primeiros meses da assinatura do contrato. A SER AFERIDA MENSALMENTE	

SIGLA	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA	META ATINGIDA
		após os 6 primeiros meses da assinatura do contrato.			
IPS8	Indicador de Ligações Atendidas até Segundos em 20	Ligações atendidas no Call Center em até 20 (vinte) segundos, dividido pelo total de ligações encaminhadas pela rede telefônica, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 97%	A SER AFERIDA MENSALMENTE
IPS9	Indicador de Ligações Atendidas	Ligações atendidas no Call Center, dividido pelo total de ligações encaminhadas pela rede telefônica, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99%	A SER AFERIDA MENSALMENTE
IPS10	Indicador de Disponibilidade da Sustentação de Sistemas e Recursos Críticos (Geral)	Tempo de disponibilidade de todos os serviços e recursos relacionados como críticos, dividido pelo tempo total de operação de todos os serviços, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%	A SER AFERIDA MENSALMENTE
IPS11	Indicador de Disponibilidade da Sustentação	Tempo de disponibilidade de todos os	% (Percentual)	99,7%	A SER AFERIDA MENSALMENTE

SIGLA	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA	META ATINGIDA
	de Sistemas e Recursos Essencial (Geral)	serviços e recursos relacionados como essenciais, dividido pelo tempo total de operação de todos os serviços, vezes cem.			
IPS12	Indicador de Disponibilidade dos Sistemas de Monitoramento	Tempo de disponibilidade dos sistemas de monitoramento (Zabbix ou outro similar), dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (Percentual)	99,7%	A SER AFERIDA MENSALMENTE
IPS13	Indicador de Tempo de Deployment em ambiente de Produção	ITDP = (Total de deployments executados em até 4 horas/ Total de deployments solicitados) x 100	% (Percentual)	igual ou maior a 80% (atendidos no prazo) até 5 deploys, 1 poderá ser realizado fora do prazo. Até 10 deploys, 2 poderão ser realizados fora do prazo. Até 15 deploys, 3 poderão ser realizados fora do prazo. (e assim sucessivamente)	A SER AFERIDA MENSALMENTE
IPS14	Indicador de implantação de controles/práticas/processos de	Controles/práticas/processos implantados divididos pela	100% (Percentual)	Prazos acordados entre CONTRATADA e CONTRATANTE.	No mês em que se encerrar a implantação de um conjunto de controles/

SIGLA	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA	META ATINGIDA
	frameworks a serem adotados pela CONTRATANTE.	quantidade de controles/ processos/ práticas de frameworks escolhidos pela CONTRATANTE para implantação, vezes cem. (Ex.: frameworks de segurança, de governança, etc.)			práticas/ processos serão aferidos os percentuais conforme acordados.

TABELA: Indicadores, descrições, forma de mensuração e metas.

1.52. Para aferição da qualidade dos serviços executados, serão mensurados mensalmente - e monitorados continuamente - os indicadores de prestação de serviços de TI vinculados a cada OS mensais expedida, utilizando-se as respectivas fórmulas de cálculo, e segundo as metas (Níveis Mínimos de Serviços Exigidos - NMSE) estabelecidas.

1.53. Os pontos computados pela fiscalização mensal incidirão em glosas: conforme TABELA Pontuações associadas aos indicadores previstos, haverá redução de 0,001 (equivalente a 0,1%) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 1 (um) ponto no período de faturamento, limitado a 30% do valor mensal previsto.

1.54. A limitação de 30% de glosa mensal também contempla a pontuação identificada nos Termos de Serviços (TABELA - **Termos de Serviço e Aplicação de Penalizações à Contratada**).

1.55. Seguem, na TABELA Pontuações associadas aos indicadores previstos abaixo, os critérios para ajustes do pagamento da CONTRATADA baseado nos Indicadores de Prestação de Serviços de TI da TABELA Indicadores, descrições, forma de mensuração e metas.

Redução de 0,001 sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 1 (um) ponto no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido.

INDICADOR	PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL
IPS1	2 pontos a cada 0,1 ponto abaixo da meta
IPS2	5 pontos a cada 1% abaixo da meta
IPS3	5 pontos a cada 1% abaixo da meta para cada nível de prioridade
IPS4	5 pontos a cada 1% abaixo da meta para cada nível de prioridade
IPS5	5 pontos a cada 1% abaixo da meta
IPS6	5 pontos a cada 1% abaixo da meta

Redução de 0,001 sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 1 (um) ponto no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido.	
IPS7	10 pontos a cada 0,1% abaixo da meta
IPS8	10 pontos a cada 0,1% abaixo da meta
IPS9	10 pontos a cada 0,1% abaixo da meta
IPS10	10 pontos a cada 0,1% abaixo da meta
IPS11	10 pontos a cada 0,1% abaixo da meta
IPS12	10 pontos a cada 0,1% abaixo da meta
IPS13	2 pontos a cada 1% abaixo da meta
IPS14	5 pontos a cada 20% abaixo da meta

Pontuações associadas aos indicadores previstos

1.56. O Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA terá a duração de 6 (seis) meses, contados a partir do término do Período de Transição Operacional (PTO) e do início efetivo da prestação dos serviços.

1.57. Durante este período, os níveis de prestação dos serviços de TI e os Termo de Serviço previstos em contrato serão progressivamente observados, na seguinte medida: nos dois primeiros meses, serão ajustados por um fator de 0,25; nos dois meses seguintes, serão ajustados por um fator de 0,5; e nos dois últimos meses serão ajustados por um fator de 0,75.

1.58. A pontuação calculada será ponderada progressivamente (multiplicada) e serão aplicadas as reduções no pagamento nos meses correspondentes.

1.59. Com o término do PAO, os níveis mínimos de serviço serão observados integralmente.

1.60. Os níveis de prestação dos serviços de TI mínimos não poderão ser revisados pelo CONTRATANTE, devido à possibilidade de quebra da isonomia do processo licitatório e da perda da vinculação ao instrumento convocatório (Acórdão TCU 717/2010 – Plenário).

1.61. Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.

1.62. As pontuações dos Termos de Serviços também estarão sujeitas aos fatores de redução descrita no PAO. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais e estão incluídas no limite máximo de 30% de glosas do pagamento mensal à CONTRATADA.

1.63. Os Termos de Serviço a serem observados pela CONTRATADA e suas respectivas penalizações estão descritas na tabela abaixo.

SIGLA	TERMO DE SERVIÇO	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
TRS1	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de	Por ocorrência	1 ponto

SIGLA	TERMO DE SERVIÇO	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
	serviço para o CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.		
TRS2	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	2 pontos
TRS3	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuênciā do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	1 ponto
TRS4	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	1 ponto
TRS5	Deixar de seguir um fluxo, processo ou procedimento pré-estabelecido com o CONTRATANTE.	Por ocorrência	1 ponto
TRS6	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metas de níveis da prestação de serviços e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de Indicador Manipulado	100 pontos
TRS7	Manter profissionais, após o prazo concedido em contrato, em uma área especializada sem a qualificação mínima exigida na respectiva área.	Por profissional	5 pontos
TRS8	Não apresentar, após o prazo concedido em contrato, profissionais com as qualificações de certificações exigidas para cada área especializada.	Por área especializada	20 pontos
TRS9	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50 pontos
TRS10	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais	Por ocorrência	50 pontos

SIGLA	TERMO DE SERVIÇO	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
TRS11	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço	Por ocorrência	10 pontos
TRS12	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do Data Center e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	10 pontos
TRS13	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	5 pontos
TRS14	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência	30 pontos
TRS15	Deixar de comunicar o CONTRATANTE da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	10 pontos
TRS16	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI.	Por ocorrência	10 pontos
TRS17	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	20 pontos
TRS18	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por ocorrência	10 pontos
TRS19	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências neste documento, dentro do prazo definido de cinco dias úteis.	Por dia de atraso	1 ponto

SIGLA	TERMO DE SERVIÇO	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
TRS20	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	5 pontos
TRS21	Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos.	Por ocorrência	10 pontos
TRS22	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10 pontos
TRS23	Deixar de notificar incidentes repetitivos**, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a área de Serviços de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura TI.	Por ocorrência	10 pontos
TRS24	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	5 pontos
TRS25	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	5 pontos
TRS26	Deixar de operar e monitorar proativamente o ambiente de TI, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência	20 pontos
TRS27	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência	5 pontos
TRS28	Deixar de realizar a avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança, ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta, quando se tratar de Requisições de Mudanças	Por ocorrência	10 pontos
TRS29	Deixar de comunicar a realização de Requisições de Mudanças que poderão gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10 pontos
TR30	Deixar de executar as Requisições de Mudanças no Tempo Máximo para Solução	Por ocorrência	10 pontos

SIGLA	TERMO DE SERVIÇO	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
	definido pela Contratante na Demanda de Serviço ou outra metodologia definida pela Contratante.		
TR31	Deixar de implementar o CMDB de todos os itens de configuração descritos no documento, integrada à ferramenta ITSM no prazo máximo de 180 dias após a assinatura do contrato. A glosa será aplicada progressivamente para cada mês adicional de atraso. Exemplo: No primeiro mês de atraso, 20 pontos. No Segundo mês de atraso, 40 pontos e assim sucessivamente.	Por mês de atraso cumulativamente	20 pontos
TR32	Deixar de realizar a atualização no Configuration Management Data Base (CMDB) dos Itens de Configuração (ICs) modificados ou incluídos, bem como atualizar a relação entre os ICs, caso a Requisição de Mudança a venha a afetá-los.	Por ocorrência	5 pontos
TR33	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	1 ponto
TR34	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas do CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 24 horas após a notificação formal.	Por ocorrência	10 pontos por dia incompleto que exceder as 24 horas
TR35	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	5 pontos
TR36	Deixar de implantar a Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, e a Ferramenta de Suporte Remoto com todas as características e requisitos necessários, a partir do início da efetiva prestação de serviços ao MCID.	Por mês incompleto de atraso	100 pontos
TR37	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	1 ponto

SIGLA	TERMO DE SERVIÇO	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
TR38	Deixar de apresentar ao CONTRATANTE o impacto e o cronograma proposto da solução do Problema relacionado a um conjunto de incidentes.	Por ocorrência	5 pontos
TR39	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 pontos
TR40	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100 pontos
TR41	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	200 pontos
TR42	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do contratante (no escopo do Data center), fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Por ocorrência	50 pontos
TR43	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE	Por ocorrência	10 pontos
TR44	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	3 pontos
TR45	Deixar de designar profissionais técnicos para cada área especializada, que serão os pontos focais para alinhamento técnico sobre demandas operacionais e projetos com a CONTRATANTE, de forma a manter a continuidade das atividades de forma eficiente.	Por ocorrência	5 pontos
TR46	Deixar de atender no triplo do tempo os chamados que não foram solucionados no Tempo Máximo para Solução do Incidente, no Tempo Máximo para Solução da Requisição e no Tempo Máximo para Solução da Requisição de Mudança de acordo com o definido na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo	Por chamado	5 pontos

SIGLA	TERMO DE SERVIÇO	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
	por Prioridade de Atendimento.		
TR47	Receber como nota da avaliação do Indicador de Satisfação do Usuários o valor de 1 (um), equivalente à Totalmente Insatisfeito. Cabendo à CONTRATADA justificar junto ao solicitante o ocorrido para alteração da nota, e/ou justificativa junto à equipe de fiscalização do contrato informando que o nível de atendimento esperado pelo solicitante é fora do escopo do contrato, cabendo aceite ou não pela equipe de fiscalização do contrato - LOCALIDADE BRASÍLIA.	Por grupo de 2 chamados	1 ponto
TR48	Receber como nota da avaliação do Indicador de Satisfação do Usuários o valor de 1 (um), equivalente à Totalmente Insatisfeito. Cabendo à CONTRATADA justificar junto ao solicitante o ocorrido para alteração da nota, e/ou justificativa junto à equipe de fiscalização do contrato informando que o nível de atendimento esperado pelo solicitante é fora do escopo do contrato, cabendo aceite ou não pela equipe de fiscalização do contrato.	Por grupo de 2 chamados	1 ponto
TR49	Deixar de apresentar, após 12 meses da assinatura do contrato, ferramenta de ITSM de acordo com as práticas solicitadas neste documento com a certificação Certified ITIL® para cada uma dessas práticas.	Por mês de atraso cumulativamente	20 pontos
TR50	Deixar de automatizar em até 4 (quatro) meses após a assinatura do contrato, os serviços/processos solicitados neste documento, dentro da ferramenta ITSM. Outros processos a serem definidos para automação farão uso deste Termo de Serviço.	Por ocorrência	50 pontos

TABELA: Termos de Serviço e Aplicação de Penalizações à Contratada

* Entende-se por “suspender ou interromper” qualquer ato ou fato não conforme que provoque retardo na conclusão de um atendimento (ex.: transferir para outra equipe ou indivíduo sem as informações necessárias para dar prosseguimento ao atendimento, agendamentos injustificados, deixar de realizar uma atividade planejada no horário definido – inclusive RDMs, deixar o chamado em sua fila sem

qualquer tipo de atuação, deixar de atuar imediatamente após um usuário repassar uma informação solicitada pelo analista, não encaminhar um chamado após este não ter sido validado pelo usuário, dentre outros).

** Entende-se por “incidentes repetitivos” aqueles abertos por um mesmo usuário a respeito de uma mesma solicitação por mais de duas vezes em um período de 7 dias consecutivos.

SALA DE CRISE SITUACIONAL(SCS)

1.64. Considerando os prazos para início e entrega dos produtos da equipe SQUAD a CONTRATADA será penalizada, glosada e multada para cada 1 (dia) de não entrega e pelo não atingimento da meta, assim estabelecida:

Etapa	Prazo	Glosa	Multa	Encerramento Contratual
Acionamento		2% do faturamento mensal para cada hora de atraso para o início da atividade até o limite de 5 horas.	<p>Após o prazo da glosa que é limitado em 5 horas, será acrescido Multa de 5% do valor mensal do contrato.</p> <p>Em caso de Requisição planejada o valor em horas estimado no planejamento sendo ultrapassado, será aplicado o valor da multa mencionado neste item.</p>	<p>Caso a CONTRATADA não inicie a atividade ou atue com equipe desqualificada para o SQUAD, será considerado para fins de penalidade, o encerramento contratual unilateralmente com aplicações de outras penalidades previstas em leis, tais como o Art. 156 da Lei 14.133/21:</p> <p>Art. 156. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas previstas nesta Lei as seguintes sanções:</p> <ul style="list-style-type: none"> I - advertência; II - multa; III - impedimento de licitar e contratar; IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar. <p>§ 1º Na aplicação das sanções serão considerados:</p> <ul style="list-style-type: none"> I - a natureza e a gravidade da infração cometida; II - as peculiaridades do caso concreto; III - as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

Etapa	Prazo	Glosa	Multa	Encerramento Contratual
				<p>IV - os danos que dela provierem para a Administração Pública;</p> <p>V - a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.</p> <p>§ 2º A sanção prevista no inciso I do caput deste artigo será aplicada exclusivamente pela infração administrativa prevista no <u>inciso I do caput do art. 155</u> desta Lei, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.</p> <p>§ 3º A sanção prevista no inciso II do caput deste artigo, calculada na forma do edital ou do contrato, não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato licitado ou celebrado com contratação direta e será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no <u>art. 155</u> desta Lei.</p> <p>§ 4º A sanção prevista no inciso III do caput deste artigo será aplicada ao responsável pelas infrações</p>

Etapa	Prazo	Glosa	Multa	Encerramento Contratual
				<p>administrativas previstas nos <u>incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do art. 155</u> desta <u>Lei</u>, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.</p> <p>§ 5º A sanção prevista no inciso IV do caput deste artigo será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos <u>incisos VIII, IX, X, XI e XII do caput do art. 155</u> desta <u>Lei</u>, bem como pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do referido artigo que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção referida no § 4º deste artigo, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis)</p>

Etapa	Prazo	Glosa	Multa	Encerramento Contratual
				<p>anos.</p> <p>§ 6º A sanção estabelecida no inciso IV do caput deste artigo será precedida de análise jurídica e observará as seguintes regras:</p> <p>I - quando aplicada por órgão do Poder Executivo, será de competência exclusiva de ministro de Estado, de secretário estadual ou de secretário municipal e, quando aplicada por autarquia ou fundação, será de competência exclusiva da autoridade máxima da entidade;</p> <p>II - quando aplicada por órgãos dos Poderes Legislativo e Judiciário, pelo Ministério Público e pela Defensoria Pública no desempenho da função administrativa, será de competência exclusiva de autoridade de nível hierárquico equivalente às autoridades referidas no inciso I deste parágrafo, na forma de regulamento.</p> <p>§ 7º As sanções previstas nos incisos I, III e IV do caput deste artigo poderão ser aplicadas cumulativamente com a prevista no inciso II</p>

Etapa	Prazo	Glosa	Multa	Encerramento Contratual
				<p>do caput deste artigo.</p> <p>§ 8º Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.</p> <p>§ 9º A aplicação das sanções previstas no caput deste artigo não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.</p>
Entrega dos artefatos				Caso a CONTRATADA não entregue os artefatos após aplicação da Multa e será considerado para fins de penalidade, o encerramento contratual unilateralmente com aplicações de outras penalidades previstas em leis, tais como o Art. 156 da Lei 14.133/21.

Tabela - Glosas e multas por não entrega e não atingimento da meta.

80000.010292/2023-22

4948069v1



Documento assinado eletronicamente por **Emerson Moreira de Moraes, Coordenador de Infraestrutura da Informação**, em 10/07/2024, às 16:50, com fundamento no art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.mi.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **5002365** e o código CRC **31308F97**.



MINISTÉRIO DAS CIDADES

Secretaria Executiva

Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

(Processo Administrativo nº 80000.010292/2023-22)

Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC**Histórico de Revisões**

Data	Versão	Descrição	Autor
27/03/2024	1.0	Finalização da primeira versão do documento	Equipe de Planejamento da Contratação
08/07/2024	1.1	Ajustes após o Parecer n. 00560/2024/CGSEM/SCGP/CGU/AGU	Equipe de Planejamento da Contratação

INTRODUÇÃO

O Estudo Técnico Preliminar – ETP é o documento constitutivo da primeira etapa do planejamento de uma contratação, que caracteriza o interesse público envolvido e a sua melhor solução. Ele serve de base ao Termo de Referência a ser elaborado, caso se conclua pela viabilidade da contratação.

O ETP tem por objetivo identificar e analisar os cenários para o atendimento de demanda registrada no Documento de Formalização da Demanda – DFD, bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar a tomada de decisão e o prosseguimento do respectivo processo de contratação.

Referência: Inciso XI, do art. 2º e art. 11 da IN SGD/ME nº 94/2022.

1. INFORMAÇÕES BÁSICAS

80000.010292/2023-22

CONTRATAÇÕES DE TIC**2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE**

2.1. Trata-se de Estudo Técnico Preliminar da contratação que objetiva identificar a mais efetiva solução para a prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), de modo a garantir a disponibilidade, a integridade, a resiliência e a segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseados em TIC e ainda prestar serviço de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários do Ministério das Cidades (MCID).

2.1.1. A contratação de serviços de TIC proporciona uma abordagem especializada, permitindo que as organizações foquem em suas atividades principais, enquanto especialistas dedicados cuidam da manutenção, monitoramento e aprimoramento da infraestrutura tecnológica. Além disso, a melhoria contínua desses serviços contribui para a adaptação às mudanças no ambiente de negócios e na tecnologia, garantindo que as organizações permaneçam ágeis e competitivas.

2.1.2. O atendimento aos usuários de TIC é outro aspecto crucial que justifica a contratação de serviços especializados. A rápida resolução de problemas, suporte técnico eficiente e a implementação de soluções inovadoras são elementos essenciais para manter a satisfação dos usuários e maximizar a produtividade organizacional. A terceirização desses serviços permite acesso a profissionais capacitados, prontos para oferecer suporte proativo e solucionar desafios técnicos de forma eficaz.

2.1.3. Atualmente, o Ministério das Cidades está dependendo de contratos provenientes da Fundação Nacional de Saúde (Funasa) e do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional (MIDR). Esta situação tem se revelado desafiadora e até mesmo caótica, uma vez que as necessidades específicas do Ministério das Cidades não estão sendo atendidas dentro do prazo necessário. Além disso, os serviços fornecidos têm características mais voltadas para a sustentação, o que tem impactado negativamente na capacidade do Ministério em desenvolver projetos estratégicos e promover melhorias contínuas no ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

2.1.4. Dentro desse contexto, torna-se imperativo que o MCID assuma a responsabilidade de conduzir sua própria contratação de serviços relacionados à

operação de infraestrutura, melhoria contínua e atendimento aos usuários de TIC. Essa iniciativa visa atender de maneira eficaz a uma variedade de usuários distribuídos em diferentes localidades.

2.1.5. O processo de contratação será estruturado de forma a contemplar uma avaliação contínua da qualidade do serviço oferecido, segundo os parâmetros estabelecidos nos Níveis Mínimos de Serviço (NMS). O objetivo central dessa abordagem é alcançar a satisfação dos usuários, garantindo que suas necessidades sejam atendidas de maneira eficiente e alinhada com os padrões de qualidade previamente definidos. Essa autogestão da contratação reflete o compromisso do MCID em assegurar a excelência operacional e a prestação de serviços de TIC que atendam às expectativas e demandas variadas de sua base de usuários dispersa.

2.1.6. A contratação em questão deve estar em conformidade com a Instrução Normativa SGD/ME nº 94, datada de 23 de dezembro de 2022. Essa normativa trata do processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos e entidades que compõem o Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal. Adicionalmente, é necessário observar a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023. Esta portaria estabelece o modelo de contratação específico para serviços relacionados à operação de infraestrutura e atendimento a usuários.

2.2. Alinhamento estratégico

2.2.1. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2024, conforme detalhamento a seguir:

- I - ID PCA no PNCP: 05465986000199-0-000001/2024
- II - Data de publicação no PNCP: 07/08/2023
- III - Id do item no PCA: 29
- IV - Classe/Grupo: 165 - SERVICOS PARA A INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), NAO CLASSIFICADOS EM OUTROS TÓPICOS
- V - Identificador da Futura Contratação: 560010-2/2024

2.2.2. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital disponível no link (<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/EGRD2020/eficiente>), e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI MIDR 2023/2026 (SEI nº 4781512), aprovado pelo Comitê de Governança Digital do Ministério das Cidades, em concordância com a Nota nº 00231/2023/CONJUR-MCID, e a consulta à Secretaria de Governo Digital do MGI.

2.2.3. Objetivos da Estratégia de Governo Digital:

ID	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
Objetivo 1	Oferta de serviços públicos digitais
Objetivo 2	Avaliação de satisfação nos serviços digitais
Objetivo 11	Garantia da segurança das plataformas de governo digital e de missão crítica
Objetivo 16	Otimização das infraestruturas de tecnologia da informação
Objetivo 18	Equipes de governo com competências digitais

2.2.4. Alinhamento ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI MIDR 2023/2026:

ALINHAMENTO AO PDTI 2023-2026	
Id	Ação
NC12	Implantar mecanismos para o aprimoramento da governança de TIC.
NC16	Disponibilizar mão de obra com conhecimentos técnicos para o atendimento de serviços especializados, pela CGTI.
NC19	Prover atendimento centralizado ao usuário de TIC.
A71	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços em nuvem contemplando serviços de provisionamento, projeto, manutenção, migração de soluções de Storage, Backup e Servidores.
A96	Contratação de Central de Serviços TIC, níveis 1, 2 e 3.

2.2.5. Em face da abrangência e da capilaridade dos resultados a serem alcançados, no sentido de propiciar o aumento de produtividade e o crescimento da maturidade funcional do MCID, a Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (CGTI) busca, de forma contínua, a atualização da infraestrutura tecnológica desta Pasta, com vistas a garantir o alto índice de disponibilidade das aplicações e dos serviços com desempenho, qualidade e segurança, o que para a manutenção desse grau de excelência, implica na constante procura ou pesquisa por novas tecnologias e pela manutenção e a sustentação adequada das Soluções de TIC já implantadas, em consonância com os avanços tecnológicos disponíveis no mercado especializado, as necessidades organizacionais e as disposições legais vigentes.

2.3. Motivação/Justificativa

2.3.1. Com a promulgação da Lei nº 14.600/2023, que deu origem ao Ministério das Cidades (MCID), mediante o desmembramento do Ministério do Desenvolvimento Regional (MDR), houve a necessidade de transferir competências e incumbências previamente atribuídas ao órgão extinto/transformado.

2.3.2. No âmbito governamental, a Tecnologia da Informação desempenha um papel fundamental na execução de políticas, no atendimento às demandas da população e na eficácia das operações. Especificamente para o Ministério das Cidades, que tem a missão de planejar, implementar e monitorar políticas e ações para o desenvolvimento urbano e a gestão das cidades no Brasil, o uso de soluções de TI sustenta a atividade-fim do Ministério.

2.3.3. Neste contexto, a crescente complexidade e importância das operações de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) têm destacado a necessidade crucial de investimentos contínuos na contratação de serviços especializados para a sustentação e melhoria constante da infraestrutura, bem como o atendimento eficaz aos usuários desse ambiente tecnológico.

2.3.4. No cenário contemporâneo, as organizações dependem cada vez mais de serviços de TIC para suas operações diárias, gestão estratégica e comunicação eficiente. Para garantir a estabilidade e a eficácia desses sistemas, é imperativo contar com uma infraestrutura robusta e atualizada, capaz de lidar com demandas crescentes e desafios tecnológicos em constante evolução, os serviços constituem atividades de alta relevância, por apoiar processos finalísticos e administrativos das instituições que integram a Administração, contribuindo assim para manter em funcionamento as operações e funções do órgão.

2.3.5. A fundamentação está embasada em recomendações e orientações dos órgãos de controle, visando aprimorar os processos de contratação nesse âmbito específico. O propósito é adotar as melhores práticas, garantindo que a contratação siga padrões estabelecidos e atenda aos requisitos normativos, promovendo, uma gestão transparente e eficiente no âmbito da Tecnologia da Informação no contexto do Poder Executivo Federal.

2.3.6. É crucial ressaltar que os serviços em questão desempenham um papel imprescindível na manutenção das atividades de diversas áreas de finalísticas do ministério. A ausência dos serviços especificados nessa contratação terá um impacto significativo em toda a infraestrutura de TIC, comprometendo a continuidade operacional e a eficácia das operações nas diferentes áreas do Ministério.

2.3.7. O escopo desta contratação abrange a prestação de serviço de Service Desk e suporte à infraestrutura de tecnologia para a organização. Esse serviço engloba a organização, desenvolvimento, implantação e execução contínua de tarefas relacionadas ao suporte, rotina e demanda. Inclui atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial nos níveis 1º, 2º e 3º, direcionadas aos usuários das soluções de TIC. As responsabilidades abrangem a realização de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, além do recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações dos usuários. Além disso, o serviço contempla a sustentação da infraestrutura tecnológica e o gerenciamento de processo.

2.3.8. A Administração Pública Federal (APF) recorre à contratação de serviços técnicos especializados em TIC como meio para assegurar a sustentação e a oferta contínua de serviços aos seus usuários e ao público em geral. Dessa forma, os contratos de terceirização tornam-se indispensáveis para que os órgãos da Administração Pública alcancem os serviços com a qualidade necessária, uma vez que, frequentemente, demandam um nível de especialização em áreas específicas de conhecimento que não está disponível em seu quadro de servidores.

2.3.9. A implementação de um modelo de suporte técnico centralizado em uma central de serviços é uma prática recomendada pelas diretrizes de gestão de serviços de TIC, conforme preconizado pelo ITIL em sua versão 3. Esse modelo propicia a resolução ágil e padronizada de dúvidas e solicitações de todos os usuários, resultando em uma melhoria significativa na qualidade do atendimento.

2.3.10. O atendimento das solicitações de serviço segue uma estrutura de três níveis, conforme estabelecido no ITIL em sua versão 3. O primeiro nível consiste no atendimento pela Central de Chamados. Caso a questão não seja resolvida, há a possibilidade de escalonamento para o segundo nível de atendimento ao usuário. Em situações mais complexas, que afetem múltiplos usuários ou demandem intervenção especializada, o chamado pode ser encaminhado para o terceiro nível de atendimento. Este último é responsável pela prestação de serviços de sustentação, gestão, instalação, configuração, atualização, manutenção e melhoria contínua da infraestrutura de TIC.

2.3.11. O modelo estabelecido pelo MCID viabilizará a manutenção da sua trajetória de modernização tanto tecnológica quanto funcional. Isso permitirá o avanço e o aprimoramento na qualidade do atendimento às demandas dos usuários finais, especialmente no que diz respeito ao suporte técnico e à utilização eficiente dos recursos computacionais e serviços oferecidos pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação do MCID. Essa abordagem contribuirá para garantir um ambiente tecnológico eficaz, promovendo o crescimento contínuo e a satisfação dos usuários ao longo do tempo.

2.3.12. É relevante ressaltar que a atual contratação trará consigo uma série de benefícios substanciais para o MCID. Um desses benefícios consiste na valorização dos serviços e produtos desenvolvidos, incluindo a transferência de tecnologia para o órgão por meio do aprimoramento dos processos de atendimento. Adicionalmente, destaca-se a construção da base de conhecimento, abrangendo incidentes, problemas e causas raiz.

2.3.13. É notável que, por meio dessa contratação, o MCID busca avançar na modernização dos serviços de suporte técnico, tanto remoto quanto presencial. Essa iniciativa visa otimizar a utilização do sistema de gestão dos serviços de suporte técnico, proporcionando maior controle, acompanhamento e gestão efetiva dos serviços. Dessa forma, a proposta atende às diretrizes estabelecidas pelo Governo Federal, consolidando-se como um passo importante na busca pela excelência e eficiência na prestação de serviços pelo MCID.

2.3.14. Considerando a significativa quantidade de atendimentos realizados mensalmente, é essencial assegurar o pleno funcionamento dos recursos e serviços no ambiente de TIC. O objetivo primordial é aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos aos usuários, proporcionando suporte oportuno em seus processos de trabalho e atividades finalísticas. Isso visa garantir uma resposta rápida às demandas apresentadas.

2.3.15. A CGTI não dispõe de quadro próprio de pessoal especializado em TI em quantidade suficiente para a execução dos serviços, por isso existe a necessidade da contratação proposta no objeto do Documento de Oficialização da Demanda (SEI nº 4666332). Cabe informar que a execução indireta destes serviços está amparada na legislação específica, citando a autorização direta consubstanciada nos termos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, conforme descrito abaixo:

"Art. 3º Não serão objeto de execução indireta na administração pública federal direta, autárquica e fundacional, os serviços:

- I - que envolvam a tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle;
 - II - que sejam considerados estratégicos para o órgão ou a entidade, cuja terceirização possa colocar em risco o controle de processos e de conhecimentos e tecnologias;
 - III - que estejam relacionados ao poder de polícia, de regulação, de outorga de serviços públicos e de aplicação de sanção; e
 - IV - que sejam inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos do órgão ou da entidade, exceto disposição legal em contrário ou quando se tratar de cargo extinto, total ou parcialmente, no âmbito do quadro geral de pessoal.
- §1º Os serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios de que tratam os incisos do caput poderão ser executados de forma indireta, vedada a transferência de responsabilidade para a realização de atos administrativos ou a tomada de decisão para o contratado.
- §2º Os serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios de fiscalização e consentimento relacionados ao exercício do poder de polícia não serão objeto de execução indireta."

2.3.16. É importante frisar que hoje o quadro de servidores da área de TIC do Ministério das Cidades, está da seguinte forma:

QUANTIDADE DE SERVIDORES	DESCRIÇÃO
1	Coordenador Geral
2	Coordenadores
4	Chefes de Divisão

2.3.17. O cenário vivenciado pela CGTI possui um déficit de servidores considerando o número expressivo de atividades, contratos, contratações e aquisições. Nesse interím, faz-se necessária a atuação de dirigentes da área de TI nas mais diversas atribuições para o planejamento de ações com o objetivo de prover a continuidade dos negócios.

2.3.18. Soma-se a isso o fato de que o quadro de servidores efetivos do MCID e de seus colaboradores ocupantes de cargos ou funções comissionados é, essencialmente, vinculado ao exercício dos papéis e atividades de planejamento, definição, coordenação, supervisão, gestão e controle das atividades de TIC, consoante aos seguintes termos transcritos do Decreto-Lei nº 200, de 1967:

Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967

Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências

(...)

Capítulo III

Da Descentralização

Art. 10 A execução das atividades da Administração Federal deverá ser amplamente descentralizada.

(...)

§ 7º Para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução.

§ 8º A aplicação desse critério está condicionada, em qualquer caso, aos ditames do interesse público e às conveniências da segurança nacional.

2.3.19. Ainda, destaca-se que neste projeto os servidores que integraram a Equipe de Planejamento da Contratação são os que possuem maior expertise em relação à solução pleiteada, assim, a participação destes deve ser considerada como uma ação estratégica.

2.3.20. Cabe registrar que o Ministério das Cidades solicitou às áreas competentes que realzem o levantamento do quadro de pessoal que tem acesso a desktops deste Ministério, abrangendo todas as modalidades de vínculo empregatício (servidores, terceirizados, estagiários, consultores e temporários), conforme processo de levantamento nº 80000.012620/2023-25, considerando a situação atual e previsão futura:

CONSOLIDADO												
UNIDADE	TOTAL DE SERVIDORES			QUANTIDADE DE TERCEIRIZADOS			QUANTIDADE DE ESTAGIÁRIO			QTDE. DE USUÁRIOS QUE TEM ACESSO AO COMPUTADOR DO MINISTÉRIO		
	ATUAL	PREVISÃO FUTURA	PERCENTUAL DE CRESCIMENTO	ATUAL	PREVISÃO FUTURA	PERCENTUAL DE CRESCIMENTO	ATUAL	PREVISÃO FUTURA	PERCENTUAL DE CRESCIMENTO	ATUAL	PREVISÃO FUTURA	PERCENTUAL DE CRESCIMENTO
Total MCID	552	884	≈ 60.14	244	698	≈ 186.06	0	68	-	740	1527	≈ 106.35

2.4. A contratação de serviços técnicos especializados de TI é a forma utilizada pela Administração Pública Federal (APF) para garantir a sustentação e o provimento de serviços de TI aos seus usuários e ao público em geral. Os contratos de terceirização de TI são necessários para que os órgãos da Administração Pública obtenham os serviços com a qualidade necessária, o que requer muitas vezes um nível de especialização em determinadas áreas de conhecimento que não está disponível no seu quadro de servidores.

2.4.1. Diante desse contexto, torna-se imprescindível a contratação dos serviços, uma vez que a interrupção desse fornecimento poderia acarretar prejuízos tanto para a Administração Pública quanto para a sociedade em geral. A continuidade desses serviços é crucial para manter a eficiência operacional do Ministério, assegurando que os usuários recebam o suporte necessário no tempo adequado, contribuindo assim para a efetividade das operações governamentais e para a satisfação da sociedade que depende desses serviços.

2.4.2. Consequentemente, a contratação de serviços especializados em tecnologia da informação e comunicação, voltados para a sustentação, melhoria contínua da infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC, configura-se como uma necessidade crucial para que o Ministério das Cidades alcance com eficácia sua missão institucional. Essa abordagem não apenas assegura a satisfação dos usuários finais, mas também desempenha um papel fundamental na otimização do uso dos recursos públicos disponíveis. Diante desse cenário, torna-se plenamente justificável considerar a contratação desses serviços como uma prioridade de elevada importância, visando garantir a eficiência operacional e o alcance dos objetivos estratégicos do Ministério.

3. ÁREA REQUISITANTE

Área Requisitante	Responsável
Coordenação de Sistemas	Michel de Oliveira Jovane

4. NECESSIDADES DE NEGÓCIO

4.1. A evolução do uso de ferramentas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Ministério das Cidades (MCID) vem resultando em mudanças no perfil de tráfego das aplicações, com o aumento do uso de recursos da rede de comunicação e dados e a exigência de maior disponibilidade de soluções de conectividade, intercomunicação, segurança da informação, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de backup, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional que, por sua vez, geram a necessidade de aperfeiçoamento dos serviços de gerenciamento, sustentação e operação da infraestrutura de TIC institucional.

4.2. Dessa forma, essas mudanças ocasionadas pelas constantes inovações tecnológicas requerem como estratégia de operação a constituição de uma equipe técnica altamente especializada na manutenção e no aprimoramento da infraestrutura de TIC organizacional, a qual representa vantagens para o usuário, já que possibilita maior agilidade e qualidade nos serviços prestados, para a equipe de TIC, uma vez que proporciona maior eficiência tendo em vista que dispõe de técnicos especialistas dedicados a resolução de problemas e a evolução do ambiente de TIC e, sobretudo, para o Ministério com garantia de disponibilidade, segurança e celeridade nos processos de tomada de decisão e no cumprimento das competências legais, com alto desempenho e eficácia, em que a falta ou a indisponibilidade de tais recursos prejudica a continuidade operacional das atividades setoriais e gera atrasos na entrega dos projetos e/ou processos de negócios, além de possíveis indisponibilidades dos serviços oferecidos pela TIC do MCID e disponibilizados para a sociedade.

4.3. Assim, ressalta-se que a operação de infraestrutura de TIC é um serviço fundamental para a garantia da disponibilidade, da integridade, da resiliência e da segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseado em TIC, enquanto o atendimento a usuários de TIC compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos de TIC relacionados às atividades dos usuários.

4.4. Em função disso, os serviços de suporte, operação e sustentação de uma infraestrutura de TIC configuram-se em atividades de alta relevância, por apoiarem processos finalísticos e administrativos das instituições que integram a Administração, contribuindo assim para manter em funcionamento as operações e as funções dos diversos órgãos, dado que o uso dos recursos tecnológicos torna-se uma ferramenta importante para a otimização das atividades administrativas e negociais, de modo a possibilitar a programação e/ou o planejamento de medidas que tornam os procedimentos e os processos de trabalho cada vez mais rápidos, seguros, integrados, eficientes e, principalmente, acessíveis aos usuários internos e externos.

4.5. Em 1º de junho 2023, a Secretaria de Governo Digital - SGD do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos - MGI, por meio da Portaria nº 1.070, estabeleceu o modelo para 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.

4.6. A referida Portaria define que a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC deverá ser realizada mediante o modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), previamente estabelecidos e mensurados a partir da estimativa de categorias de serviço e seus respectivos perfis de trabalho, por meio de Mapa de Pesquisa Salarial de referência e utilização de Fator-K único, no qual o modelo proposto não se configura como de dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem-hora e tampouco por postos de trabalho.

4.7. Assim, o modelo é composto de ações de compreensão do ambiente de TIC por parte do órgão ou entidade, do levantamento de dados históricos para fundamentar a estimativa dos perfis profissionais e seus quantitativos necessários para a prestação do serviço, estabelecendo um modelo de pagamento fixo mensal

vinculado ao atendimento a Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e, com esta estrutura, busca-se vincular a execução dos serviços a critérios objetivos de qualidade e resultados, assim como prover maior previsibilidade do cronograma físico e financeiro da execução contratual e maior transparência dos custos associados para o órgão contratante.

4.8. Diante disso, verifica-se que o escopo desse modelo abrange a prestação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, que compreendem a implantação, a manutenção, as melhorias e a execução contínua de serviços, relacionados à monitoração e à sustentação de infraestrutura de TIC e ao suporte técnico de microinformática aos usuários do órgão. No sentido de clarificar o entendimento, a operação de infraestrutura de TIC refere-se ao conjunto de tarefas e atividades destinadas à sustentação da infraestrutura de TIC, que inclui o gerenciamento, o monitoramento, a manutenção e o aprimoramento contínuo de seus componentes, enquanto 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.

4.9. Os serviços descritos no referido modelo abrangem a operação de infraestrutura, fundamentais para garantir a disponibilidade, a integridade, a resiliência e a segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseados em TIC do órgão, bem como o atendimento a usuários de TIC. Logo, entende-se por operação de infraestrutura de TIC a prestação de serviços técnicos que estão relacionados à segurança da informação, à intercomunicação e à rede de comunicação de voz e dados, ao banco de dados, aos servidores de rede, aos sistemas operacionais, aos sistemas de backup, aos recursos de armazenamento de dados, ao monitoramento e ao gerenciamento operacional, já o atendimento a usuários de TIC engloba a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática e de sustentação dos ativos e dos softwares.

4.10. Diante disso, os serviços descritos nesse modelo são passíveis de execução indireta, nos termos da legislação vigente, e constituem em atividades de alta relevância por apoiar processos finalísticos e administrativos das instituições que integram a Administração, contribuindo assim para manter em funcionamento as operações e as funções dos diversos órgãos, e são considerados comuns, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, sendo prestados preferencialmente por empresas fornecedoras de serviços técnicos em TIC.

4.11. Ressalta-se que o modelo se refere à contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, sem dedicação exclusiva de mão de obra, orientado ao atendimento de níveis de serviços previamente estabelecidos, com base nas práticas de gerenciamento de serviços descritas na série ABNT NBR ISO 20.000:2020, bem como em práticas ágeis de DevSecOps, não se configurando contratação por homem-hora e nem por postos de trabalho.

4.12. Os serviços a serem contratados pelo MCID e abrangidos pelo citado modelo de referência são:

- a) Gerenciamento de Serviços de TIC;
- b) Sustentação de Aplicações;
- c) Armazenamento e Backup;
- d) Sustentação de Banco de Dados;
- e) Administração de Dados;
- f) Conectividade e Comunicação;
- g) Segurança de TIC;
- h) Monitoramento de Serviços de TIC; e
- i) Suporte Técnico de Microinformática.

4.13. Nesse contexto, a nova Contratação em estudo é composta por itens de serviço, no qual adotará o modelo ou a estrutura explicitada a seguir para a execução das atividades correspondentes aos serviços a serem contratados.

a) **Central de Serviços de TIC** - Refere-se a um ponto único de atendimento, cujo objetivo é permitir o maior controle e proporcionar um atendimento mais adequado. Compreenderá o seguinte serviço:

a.1) **Atendimento a Usuários de TIC** - Refere-se à prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários do órgão. Compreenderá a seguinte categoria de serviço:

a.1.1) **Suporte ao Usuário** - Refere-se à prestação de serviços de suporte aos usuários de TIC, na qual esta categoria é indicada para ambientes de TIC que possuem central de serviços ou service desk implantado. Essa categoria de serviço compreenderá os seguintes itens de serviços:

a.1.1.1) **Atendimento aos usuários** - Refere-se ao atendimento de 1º Nível, realizado remotamente, que é a modalidade de atendimento a demandas de complexidade baixa, podendo realizar outras atividades independentemente de sua complexidade por meio de scripts ou roteiros e suportadas pela Base de Conhecimento;

a.1.1.2) **Suporte Técnico ao Usuário** - Refere-se aos atendimentos de 1º e 2º Níveis, realizados presencialmente, atuando também no suporte técnico ao usuário, que é a modalidade de atendimento a demandas de baixa e média complexidade, podendo realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade por meio de roteiros e suportadas scripts pela Base de Conhecimento.

a.1.2) A Categoria de Serviços denominada Suporte ao usuário será composta das seguintes Áreas Especializadas:

a.1.2.1) **Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)** - Compreende a execução das atividades de atendimento de 1º nível, as quais atende, registra, qualifica, prioriza, resolve ou encaminha os chamados que são gerados em grande maioria via telefone pela Central 0800 da empresa contratada; e

a.1.2.2) **Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)** - Compreende a execução das atividades de atendimento a todos os chamados encaminhados pelo Nível 1, em grande maioria de forma presencial.

b) **Operação de Infraestrutura de TIC** - Refere-se à prestação de serviços técnicos que estão relacionados a segurança da informação, a intercomunicação e a rede de comunicação de voz e dados, a banco de dados, a servidores de rede, a sistemas operacionais, a sistemas de backup, a recursos de armazenamento de dados, a monitoramento e a gerenciamento operacional, ou seja, abrange os serviços continuados para o monitoramento e a sustentação do ambiente computacional, que podem ser subdivididos nas seguintes categorias:

b.1) **Gerenciamento de Serviços de TIC** - Abrange todos os serviços relativos a Gerenciamento de Serviços de TIC. com as seguinte áreas especializadas. Esta categoria de serviço será composta pelas seguintes Áreas Especializadas:

b.1.1) **Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC** - Compreende todas as atividades referentes à manutenção dos sistemas ITSM e à configuração das demais ferramentas de gestão e ainda na gestão e melhoria destas plataformas;

b.1.2) **Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC** - Compreende todas as atividades referentes à supervisão, à

coordenação e ao gerenciamento das equipes da Central de Serviços de TIC, em Níveis 1 e 2, ou seja, N1 e N2;

b.1.3) Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC - Compreende todas as atividades referentes à coordenação e ao gerenciamento da atuação dos profissionais alocados na execução dos serviços de infraestrutura de TIC, bem como no aprimoramento e planejamento das operações e atuará no apoio a tomada de decisão do Órgão relacionadas a soluções de infraestrutura de TIC; e

b.1.4) Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação - Compreende todas as atividades referentes à coordenação e ao gerenciamento das ações dos profissionais de segurança da informação e atuará nas ações de aprimoramento da segurança preventiva e reativa e ainda apoia a tomada de decisão do Órgão em relação às soluções de segurança da informação.

b.2) Sustentação de Infraestrutura para Aplicações - Abrange todos os serviços relativos a Sustentação de Infraestrutura para Aplicações. Esta categoria de serviço será composta pelas seguintes Áreas Especializadas:

b.2.1) Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e DevOps - Compreende as atividades relacionadas às demandas de virtualizadores, sistemas operacionais de servidores e ao ferramental da esteira DevOps, e ainda atua como especialista da plataforma Linux; e

b.2.2) Serviços Técnicos de Infraestrutura de TIC - Compreende todas as atividades referentes às demandas encaminhadas pelo nível 2 da Central de Serviços de TIC e por serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado relacionados à categoria, e ainda atuar como especialista da plataforma Microsoft.

b.3) Armazenamento e Backup - Abrange todos os serviços relativos a Armazenamento e Backup. Esta categoria de serviço será composta pela seguinte Área Especializada:

b.3.1) Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup - Compreende todas as atividades relacionadas às demandas encaminhadas pelo Nível 2 da Central de Serviços de TIC e por serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado, referentes a armazenamento de dados e backup.

b.4) Sustentação de Banco de Dados - Abrange todos os serviços relativos a Sustentação de Banco de Dados - de Banco de Dados. Esta categoria de serviço será composta pela seguinte Área Especializada:

b.4.1) Serviços Técnicos de Sustentação de Banco de Dados - Compreende todas as atividades relativas ao gerenciamento dos bancos de dados utilizados pelos sistemas de informação do MCID.

b.5) Administração de Dados - Abrange todos os serviços relativos a Administração de Dados. Esta categoria de serviço será composta pela seguinte Área Especializada:

b.5.1) Serviços Técnicos de Administração de Dados - Compreende todas as atividades referentes às análises de dados, propondo padrões e assegurando a normalização e o melhor uso dos recursos para o armazenamento e a utilização de dados corporativos.

b.6) Conectividade e Comunicação - Abrange todos os serviços relativos a Conectividade e Comunicação. Esta categoria de serviço será composta pelas seguintes Áreas Especializadas:

b.6.1) Serviços Técnicos de Conectividade - Compreende todas as atividades referentes à garantia da operação, do desempenho e da qualidade dos serviços de rede e comunicação de dados e no funcionamento adequados dos ativos de redes do MCID.

b.6.2) Serviços Técnicos de Telecomunicações - Compreende todas as atividades referentes à garantia do funcionamento de recursos de telecomunicações de dados, áudio e vídeo, além de ser o responsável pelo desempenho das redes de telecomunicações e pelo correto funcionamento do voip.

b.7) Segurança de TIC - Abrange todos os serviços relativos a Segurança de TIC. Esta categoria de serviço será composta pela seguinte Área Especializada:

b.7.1) Suporte Técnico a Segurança de TIC - Compreende todas as atividades referentes à Segurança da Informação do MCID.

b.8) Monitoramento de Serviços de TIC - Abrange todos os serviços relativas a Monitoramento de Serviços de TIC. Esta categoria de serviço será composta pelas seguintes Áreas Especializadas:

b.8.1) Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional de Rede 24x7x365 (NOC) - Compreende todas as atividades referentes ao Centro de Operações de Rede (NOC), que são os responsáveis por monitorar, identificar, investigar, priorizar, escalar e solucionar qualquer problema que afete a performance ou a disponibilidade da rede, ou seja, devem atuar de forma preventiva e proativa com objetivo de manter o ambiente de TIC o mais estável possível; e

b.8.2) Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação 24x7x365 (SOC) - Compreende todas as atividades referentes ao Centro de Operações de Segurança da Informação (SOC), são os responsáveis por monitorar os recursos e as soluções de segurança da informação do Órgão, realizar ações para prevenir, detectar, gerir e responder aos incidentes, avaliar vulnerabilidades e riscos do ambiente, dentre outras. Assim, atuam para manter o ambiente de TIC o mais seguro possível.

4.14.

Com base na Portaria SGD/MGI nº 1.070 - ANEXO C - CATEGORIAS DE SERVIÇOS as principais atividades dos serviços descritos acima são:

I) Suporte ao Usuário - Indicada para ambientes de TIC que possuem Central de Serviços ou Service Desk implantado, cujas principais atividades são:

- Administrar e manter o conjunto de **softwares e hardwares** que compõe o ambiente de dispositivos de usuários do contratante;
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de dispositivos de usuários do contratante;
- Manter o registro de requisições de serviços solicitados e de reclamações efetuadas pelos usuários;
- Realizar a instalação, configuração e atualização de **softwares** homologados pelo contratante;
- Realizar a instalação, configuração e atualização de **hardwares** homologados pelo contratante;
- Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- Acompanhar fornecedores caso necessário;
- Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente;
- Identificar, mapear e atualizar o inventário de ativos de TIC.

II) Gerenciamento de Serviços de TIC - Indicada para ambientes de TIC que possuem tanto abordagem tradicional quanto baseada em DevOps ou DevSecOps, que compreende as seguintes atividades principais:

- Implantar e manter os processos de Gerenciamento de Serviços de TIC definidos pelo contratante, baseado nas melhores práticas,

- utilizando ferramenta(s) especializada(s);
- Operar, manter, atualizar e criar fluxos de processos na ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC;
- Adaptar os fluxos básicos de incidentes, requisição, mudanças, problemas e configuração, com o desenho de formulários e criação de regras e validações;
- Criar e adaptar outros fluxos de trabalho, ancorados nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TI, o que inclui desenho de formulários e criação de regras e validações;
- Discutir os requisitos dos fluxos de trabalho, para propor a sua adequação às boas práticas de Gerenciamento de Serviços de TI - GSTI;
- Identificar melhorias nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TIC sob a ótica das melhores práticas de GSTI preconizadas pelo ITIL;
- Utilizar os indicadores chave de desempenho para apoiar a atividade de evolução dos processos;
- Difundir o conhecimento de melhores práticas para as equipes de TIC;
- Realizar as integrações das ferramentas necessárias para o correto funcionamento dos processos;
- Resolver falhas relativas aos fluxos e à ferramenta de suporte ao gerenciamento de serviços de TIC;
- Elaborar, manter e atualizar os relatórios de acompanhamento dos processos e indicadores de níveis de serviço;
- Elaborar relatórios gerenciais e técnicos quando solicitados;
- Realizar a interface de comunicação entre as demais categorias de serviços e o contratante.

III) Sustentação de Infraestrutura para Aplicações - Indicada para ambientes de TIC que possuem tanto abordagem tradicional quanto baseada em DevOps ou DevSecOps, que compreende as seguintes atividades principais:

- Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, **softwares** e **hardwares** que compõe a camada de sustentação de serviços e aplicações do contratante;
- Operar, administrar e manter os servidores físicos e virtuais do contratante;
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados à camada de sustentação de serviços e aplicações do contratante;
- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de sustentação de serviços e aplicações do contratante;
- Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- Acompanhar fornecedores caso necessário;
- Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

IV) Armazenamento e Backup - Indicada para ambientes de TIC que possuem tanto abordagem tradicional quanto baseada em DevOps ou DevSecOps, que compreende as seguintes atividades principais:

- Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, **softwares** e **hardwares** que compõe o ambiente de **backup** e armazenamento do contratante;
- Executar, manter, atualizar, implantar e apoiar na criação das políticas de **backup** do contratante;
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de **backup** e armazenamento do contratante;
- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de **backup** e armazenamento do contratante;
- Realizar testes de restore com definição de frequência, a critério do contratante;
- Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- Acompanhar fornecedores caso necessário;
- Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

V) Sustentação de Banco de Dados - Indicada para ambientes de TIC que possuem tanto abordagem tradicional quanto baseada em DevOps ou DevSecOps, que compreende as seguintes atividades principais:

- Projetar, instalar, implantar, operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas, **softwares** e **hardwares** que compõem recursos e soluções relacionadas a bancos de dados do contratante;
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de banco de dados do contratante;
- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de banco de dados do contratante;
- Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- Acompanhar fornecedores caso necessário;
- Registrar chamados para fornecedores das soluções;
- Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

VI) Administração de Dados - Indicada para ambientes de TIC que possuem tanto abordagem tradicional quanto baseada em DevOps ou DevSecOps, que compreende as seguintes atividades principais:

- Apoiar na auditoria, análise, revisão de documentação relativas à modelagem de dados;
- Construção de **queries**;
- Apoiar na manutenção de repositório de metadados;
- Manter esquemas de banco de dados;
- Elaborar e manter modelo de dados;
- Apoio na elaboração e definição de política de segurança do banco de dados;

- Realizar apuração especial;
- Confecção e manutenção de documentação e de procedimentos técnicos;
- Validação de modelos de dados quanto às melhores práticas de modelagem;
- Desenvolvimento, execução, teste e documentação de rotinas de Extração, Transformação e Carga - ETL;
- Instalar, configurar, otimizar, parametrizar ferramenta ETL;
- Sugerir automatização das rotinas.

VII) Conectividade e Comunicação - Indicada para ambientes de TIC que possuem tanto abordagem tradicional quanto baseada em DevOps ou DevSecOps, que compreende as seguintes atividades principais:

- Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de conectividade e comunicação do contratante;
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de conectividade e comunicação do contratante;
- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de conectividade e comunicação do contratante;
- Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- Acompanhar fornecedores caso necessário;
- Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

VIII) Segurança de TIC - Indicada para ambientes de TIC que possuem tanto abordagem tradicional quanto baseada em DevOps ou DevSecOps, que compreende as seguintes atividades principais:

- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de segurança de TIC do contratante;
- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de segurança de TIC do contratante;
- Realizar testes de vulnerabilidades dos sistemas e serviços de TIC do contratante, identificando os riscos e sugerindo ações para o devido tratamento;
- Apoiar na elaboração e manutenção da política de segurança do contratante;
- Apoiar na elaboração e manutenção do plano de continuidade de negócios do contratante;
- Apoiar na elaboração e manutenção do plano de gerenciamento de risco do contratante;
- Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- Acompanhar fornecedores caso necessário;
- Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

VIII) Monitoramento de Serviços de TIC - Indicada para ambientes de TIC que possuem tanto abordagem tradicional quanto baseada em DevOps ou DevSecOps, que compreende as seguintes atividades principais:

- Realizar o monitoramento dos sistemas, aplicações, serviços e infraestrutura de TIC do contratante através de ferramenta (as) especializada (as);
- Executar o plano de comunicação realizando os acionamentos dos responsáveis pela resolução dos incidentes, bem como manter informadas as partes interessadas;
- Operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas e softwares que compõe a solução de monitoramento de TIC do contratante;
- Realizar configurações, alterações e otimizações na solução de monitoramento de TIC do contratante;
- Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- Acompanhar fornecedores caso necessário;
- Elaborar e manter atualizada a documentação de toda a solução.

4.15. Nesse contexto, o modelo de contratação de prestação dos serviços de TIC do MCID será estruturado em Categorias de Serviços, separadas por especialidades, na qual cada Categoria de Serviço é composta por Perfis de Trabalho que possuem suas atribuições e atividades de referência, a serem desempenhadas de acordo com a especialidade de cada categoria.

4.16. A definição de categorias de Serviços consiste em realizar o agrupamento dos serviços em categorias com características e perfis profissionais similares, considerados necessários à operação de infraestrutura e ao atendimento a usuários de TIC do órgão, com necessidade de execução de atividades remotas (no ambiente da empresa a ser contratada) e presenciais (nas instalações físicas do MCID), cujo dimensionamento da quantidade de profissionais e os perfis especificados foram definidos no Anexo A - DIMENSIONAMENTO DAS NECESSIDADES (SEI nº 5186157).

4.17. O objeto da contratação NÃO incide nas hipóteses vedadas pelos artigos 3º, 4º e 5º da IN SGD nº 94/2022.

4.18. Diante do exposto, faz-se necessária a Contratação ora proposta, a fim de prover o MCID de serviços técnicos especializados de TIC, essenciais para manter e aprimorar os recursos tecnológicos e os sistemas da informação, com a finalidade de mantê-los operacionais, estáveis e seguros na estrutura do MCID e para serem usados pelos processos negociais e estratégicos, que compreendem a maturidade e a disponibilidade do ambiente de infraestrutura de TIC, a independência tecnológica, a ampliação da governança de TIC, a segurança de dados e informações, a prevenção contra riscos de quebra de continuidade de serviços, a transferência de conhecimento no tempo adequado, o aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e os serviços fornecidos pela área de TIC, a gestão da sustentabilidade, da administração, da operação e do suporte a rede e a atualização do modelo contratual, em conformidade com a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, a qual 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.

5. NECESSIDADES TECNOLÓGICA

5.1. Para a prestação de serviços, a empresa CONTRATADA deverá fornecer solução tecnológica certificada em conformidade com a biblioteca ITIL (Information Technology Infrastructure Library) em sua versão 3 ou superior, sem custo adicionais., que consiste em um conjunto de boas práticas para serem aplicadas na infraestrutura, operação e gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação (ITSM), que deverá contemplar as seguintes práticas:

- 1 - Gerenciamento de Configuração do Serviço | CON – Configuration Management
- 2 - Habilitação de Mudanças | CHG – Change Management
- 3 - Gerenciamento do Conhecimento | KM – Knowledge Management
- 4 - Gerenciamento do Catálogo de Serviços (inclui "Portal de Serviços e Autoatendimento") | SCA – Service Catalog Management
- 5 - Gerenciamento de Requisição de Serviços (inclui "Atendimento por Chatbot e Chat Online") RM – Request Management
- 6 - Gerenciamento de Incidentes | IM – Incident Management
- 7 - Gerenciamento de Ativos de TI | AM - IT Asset Management
- 8 - Gerenciamento de Problemas | PM – Problem Management

5.2. Para a prestação dos serviços, a solução tecnológica a ser implantada deverá ser orientada a modelagem de processos e fluxos inteligentes de trabalho (workflow) e possuir, nativamente, editor/modelador de fluxos, processos e regras de negócio.

5.3. Deve possuir a funcionalidade de chatbot deverá imprimir agilidade ao abrir solicitações, permitindo atendimentos de caráter informacional – modelo baseado em FAQ (perguntas frequentes) e transacionais (modelo específico), contemplando a integração com a ferramenta de ITSM. Com o serviço de informações, chatbot é possível obter informações, sanar dúvidas, realizar consultas referentes a um assunto específico, solicitar orientações sobre um determinado serviço, assim como, abrir chamados por meio do chatbot integrado à solução ITSM.

5.4. Ainda no que se refere a solução de gerenciamento de TIC (ITSM), que será adquirida por subscrição on-premises para usuários concorrentes, onde a mesma deverá atender as especificações mensuradas na Portaria SGD/MGI nº 1.070, tais como:

- "implementar as diretrizes constantes dos processos formalizados de mudanças, incidentes e configuração;*
- implementar o fluxo de classificação de chamados, conforme processos formalizados;*
- implementar controles temporais por categoria de chamado;*
- possibilitar a extração de dados analíticos e consolidados com vistas a permitir a verificação de níveis mínimos de serviço;*
- assegurar a integridade, autenticidade e disponibilidade dos dados processados e armazenados; e*
- possibilitar a aferição de satisfação do atendimento pelo demandante do serviço.*

5.5. A abertura das demandas deve ser realizada na ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC, com registro de timestamp dos estados de abertura, fechamento e reabertura com fins de mensurar o tempo de atendimento de cada chamado.

5.6. A ferramenta deverá permitir a aferição:

- a) do tempo total de atendimento do chamado;*
- b) do tempo que o chamado permaneceu em cada estado;*
- c) se determinado chamado foi ou não reaberto;*
- d) da quantidade total de chamados atendidos em determinado período;*
- e) da quantidade total de chamados atendidos dentro do prazo esperado, durante determinado período; e*
- f) da quantidade total de chamados reabertos, em determinado período."*

5.7. A funcionalidade da solução de gerenciamento de TIC deverá proporcionar a hiperautomação nas operações, possibilitando a automação das rotinas de TI e das áreas negociais, realizar a predição de alertas e métricas, monitorar de forma autônoma em tempo real e ininterruptamente o ambiente, possibilitar uma visão 360° da infraestrutura de TIC, identificar falhas, erros e alertas em aplicações, em banco de dados, na segurança de rede, no armazenamento e virtualização, possibilitar gestão de ponta a ponta de aplicações da infraestrutura de TIC, detecção de anomalias com base em padrões aprendidos pelo processo de machine learning e identificar problemas de maneira proativa, permitindo uma análise rápida de causa raiz para reduzir o impacto para o negócio. E em conformidade com a Portaria SGD/MGI nº 1.070, que define a automação como um painel de controle/orquestração, in verbis:

- "8.5. A utilização de automação robótica de processos (RPA) consiste em um painel de controle/orquestração que pode ser usado para gerenciar os scripts automáticos, também chamados de "robôs". Em geral, ao se especificar uma ferramenta de RPA, deve-se prever os principais recursos:*
- a) funcionalidades de low code para construção de scripts de automação;*
- b) integração com aplicativos corporativos; e*
- c) orquestração e administração, incluindo configuração, monitoramento e segurança."*

5.8. A cada dia o volume de dados está aumentando de forma exponencial, e as fontes de onde estes dados são gerados cada vez mais diversificadas. Para resolver esse cenário a solução tem sido buscar a automação do monitoramento e gestão dos serviços utilizando recursos capazes de simplificar a gestão dos ativos digitais.

5.9. A aplicação da funcionalidade ao gerenciamento e monitoramento do sistema de tecnologia permite identificar e como reagir aos problemas de TIC de forma mais rápida, com análise totalmente preditiva e automatizada. Com isso, elas garantem maior agilidade e assertividade para manter os sistemas em funcionamento evitando a interrupção das atividades em período que prejudicam o dia a dia da operação.

5.10. A funcionalidade deverá oferecer uma forma de automação orquestrada, de ponta a ponta, atuando de modo inteligente e orientada a dados, métricas e eventos, com uma combinação eficaz de operação de infraestrutura, aplicações e serviços de negócios para realizar a automação por aprendizado de máquinas. Tal forma de atuação é denominada de Hiperautomação.

5.11. A hiperautomação de processos de TI envolve a implementação de tecnologias avançadas para automatizar e otimizar as operações de TI em toda a organização. É essencial integrar sistemas de TI heterogêneos para permitir a comunicação e a troca de dados entre diferentes plataformas e aplicativos. A IA incluindo machine learning e processamento de linguagem natural, deve ser aplicada para automatizar tarefas mais complexas e cognitivas, como análise de dados, tomada de decisões e resolução de problemas.

5.12. Com a implantação da solução de gerenciamento de automação de fluxo de trabalho permitem projetar, executar e monitorar fluxos de trabalho automatizados, garantindo a execução eficiente e o gerenciamento de exceções. Juntamente com ferramentas de orquestração de processos ajudam a coordenar e controlar a execução de processos de TI em grande escala, garantindo integração e sincronização entre sistemas e recursos.

5.13. O objetivo de Hiperautomação no MCID é conseguir automatizar no mínimo 30% do catálogo de serviço, no primeiro ano de contrato conforme detalhamento no Estudo Técnico Preliminar sob pena de aplicação de multa e glosa.

5.14. Consequentemente a Hiperautomação permitirá a MCID a utilização de um framework de governança robusto e processos eficazes de gestão de mudanças que são necessários para garantir a conformidade, o controle e a aceitação adequada das mudanças introduzidas pela automação de processos de TI.

6. DEMAIS REQUISITOS NECESSÁRIOS E SUFICIENTES À ESCOLHA DA SOLUÇÃO DE TIC

Requisitos Legais

Lei nº 14.133/2021	Lei de Licitações e Contratos Administrativos.
Lei 12.305/ 2010	Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos.
Lei nº 13.709/18	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
Decreto-Lei 200/67	Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências.
Decreto nº 7.174/10	Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela Administração Pública Federal.
Decreto nº 11.462/2023	Regulamenta os art. 82 a art. 86 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, para dispor sobre o Sistema de Registro de Preços para a contratação de bens e serviços, inclusive obras e serviços de engenharia, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.
Resolução nº 717/2019	Aprova o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL.
Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023	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.
Portaria SEGES/ME nº 8.678/2021	Dispõe sobre a Governança das Contratações Públicas no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.
Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022	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.
Instrução Normativa SEGES Nº 58	Dispõe sobre a elaboração dos Estudos Técnicos Preliminares - ETP, para a aquisição de bens e a contratação de serviços e obras, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e sobre o Sistema ETP digital.
Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021	Dispõe sobre o Procedimento Administrativo para a realização de Pesquisa de Preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.
Instrução Normativa SEGES/ME nº 81/2022	Dispõe sobre a elaboração do Termo de Referência - TR, para a aquisição de bens e a contratação de serviços, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e sobre o Sistema TR digital.

Requisitos de Segurança e Privacidade

- 6.1. 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 à Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD).
- 6.2. A CONTRATADA deverá adotar a POSIC do órgão, e as normas relativas a Segurança da Informação do Governo Federal.
- 6.3. A CONTRATADA deverá credenciar junto a CONTRATANTE todos os seus profissionais que venham a ser designados para prestar serviços, independentemente do formato de execução (presencial, remoto e/ou híbrido).
- 6.4. A CONTRATADA deverá adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais que irão atuar diretamente na execução do objeto, com o propósito de evitar a incorporação de perfis que possam comprometer a segurança ou credibilidade da CONTRATANTE.
- 6.5. A CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE, com a antecedência mínima necessária, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução do Contrato para que seja providenciada a imediata revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.
- 6.6. Conforme aplicável para a característica dos serviços contratados, a CONTRATADA deve garantir que sua equipe profissional seja treinada, qualificada e esteja disponível para executar os serviços atribuídos.
- 6.7. Todos os funcionários da Empresa CONTRATADA envolvidos na prestação dos serviços deverão utilizar crachá.
- 6.8. Todas as informações as quais a CONTRATADA tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros.
- 6.9. Os representantes, empregados e colaboradores da CONTRATADA deverão zelar pela manutenção do sigilo de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados.
- 6.10. A CONTRATADA deverá adotar todas as medidas necessárias para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações a serem tratadas no âmbito da prestação dos serviços.
- 6.11. A CONTRATADA deverá implementar medidas para garantir a proteção dos dados, antecipando ameaças à privacidade, à segurança e à integridade, prevendo acesso não autorizado às informações disponibilizadas para prestação dos serviços.
- 6.12. A CONTRATADA não pode obter, capturar, copiar ou transferir qualquer tipo informação de propriedade da CONTRATANTE, sem autorização.
- 6.13. A CONTRATADA deverá submeter-se aos procedimentos contidos nas normas de segurança corporativa do Ministério das Cidades (MCID) e da Administração Pública em todos os eventos em que for necessária a presença de seus prepostos e/ou funcionários nas dependências do órgão.
- 6.14. A CONTRATADA não poderá se utilizar da presente contratação para obter qualquer acesso não autorizado às informações de propriedade do CONTRATANTE.
- 6.15. A CONTRATADA deverá identificar qualquer equipamento de sua propriedade que venha a ser instalado nas dependências do CONTRATANTE, utilizando

placas de controle patrimonial, selos de segurança etc.

6.16. A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso, e seus funcionários alocados na prestação de serviços, o Termo de Ciência, conforme modelos anexos ao Termo de Referência:

- a) Anexo X - TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO;
- b) Anexo IX - TERMO DE CIÊNCIA.

Vistoria

6.16.0.1. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 08:00 horas às 17:00 horas.

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

6.16.0.3. Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

6.16.0.4. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

6.17. Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:

Requisitos Sociais:

6.17.1. Responsabilidade Social: a contratada deve demonstrar compromisso com a responsabilidade social, cumprindo as leis trabalhistas, respeitando os direitos humanos e adotando práticas éticas de negócios.

6.17.2. Qualidade no atendimento: a contratada deve oferecer atendimento de qualidade, com prontidão nas respostas, comunicação eficaz, empatia e respeito aos usuários.

Requisitos Ambientais:

6.17.3. Exigência que os profissionais realizem o uso eficiente de energia, práticas de descarte adequadas e conformidade com regulamentações ambientais aplicáveis.

Requisitos Culturais:

6.17.4. Conhecimento da cultura e ambiente local: Consideração da compreensão da cultura local e dos desafios específicos da região, para garantir uma adaptação adequada dos serviços de TI à realidade do Ministério das Cidades (MCID).

Sensibilidade cultural:

6.17.5. Avaliação da capacidade das empresas licitantes em lidar com a diversidade cultural e tratar os colaboradores e usuários com respeito e igualdade, promovendo um ambiente de trabalho inclusivo.

Requisitos de Capacitação

6.18. A CONTRATADA terá no máximo 3 (três) meses, após a assinatura do contrato, para adequação de todas as certificações dos perfis profissionais requeridos. Após esse, o profissional sem as certificações da referida Área Especializada não estará mais apto a atuar na resolução dos chamados e a CONTRATADA receberá glosas contratuais por não preencher os critérios.

6.19. 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.

6.20. Não há requisitos específicos de capacitação aos usuários, entretanto, a CONTRATADA promover a divulgação periódica (ou quando solicitado) de informações relativas a acesso, triagem, avaliação e consulta, por meio de publicações ou e-mails institucionais, que contenham orientações didáticas e de linguagem simples, tais como cartilhas, checklists e passo a passos.

Requisitos de Manutenção

6.21. Considera-se como requisitos a manutenção contínua ao longo de todo o contrato:

6.21.1. O devido provimento, customização e configuração pela CONTRATADA do sistema de controle de chamados ITSM - IT Service Management (GSTI - Sistema de Gerenciamento de Serviços de) em produção, ou que venha a ser, no ambiente do requisitante. Tais atividades serão solicitadas mediante simples abertura de chamados (por demanda) ou por meio de planos de melhoria ou evolução contínua gerenciados pelos, considerando os requisitos e especificações definidos.

6.21.2. Das capacidades técnicas e da experiência dos profissionais necessárias ao bom desempenho destas atividades; e

6.21.3. Das evoluções das versões de todos os softwares do ambiente computacional nos prazos definidos pelos processos internos do CONTRATANTE, encaminhadas as questões referentes a licenciamento, quando for o caso, ao CONTRATANTE para tratamento.

6.21.4. Em caso de chamados relacionados às manutenções preventivas, corretivas, evolutivas e adaptativas relacionadas aos serviços\equipamentos\softwares da Infraestrutura de TI do MCID (e não ao desenvolvimento de software), serão observados os Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSEs)

Requisitos Temporais

6.22. A Contratada deverá iniciar a prestação dos serviços em até 30 (trinta) corridos dias após a assinatura do Contrato.

6.23. Os primeiros 90 (noventa) dias do primeiro ciclo de execução contratual, contados a partir do início da execução do Contrato (não aplicável às renovações contratuais), serão considerados como Período de Adaptação, durante o qual a Contratada deverá efetivar todos os ajustes que se mostrarem necessários ao alinhamento e/ou adequação de seus processos internos e outras transições necessárias de modo a assegurar a execução satisfatória dos serviços.

6.24. A Contratada deverá cumprir todos os prazos descritos neste Termo de Referência, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.

Requisitos de Arquitetura Tecnológica

6.25. Para a prestação de serviços, a empresa CONTRATADA deverá fornecer solução tecnológica certificada em conformidade com a biblioteca ITIL (Information Technology Infrastructure Library) em sua versão 3 ou superior, sem custo adicionais., que consiste em um conjunto de boas práticas para serem aplicadas na infraestrutura, operação e gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação (ITSM), que deverá contemplar as seguintes práticas:

- 1 - Gerenciamento de Configuração do Serviço | CON – Configuration Management
- 2 - Habilitação de Mudanças | CHG – Change Management
- 3 - Gerenciamento do Conhecimento | KM – Knowledge Management
- 4 - Gerenciamento do Catálogo de Serviços (inclui "Portal de Serviços e Autoatendimento") | SCA – Service Catalog Management
- 5 - Gerenciamento de Requisição de Serviços (inclui "Atendimento por Chatbot e Chat Online") RM – Request Management
- 6 - Gerenciamento de Incidentes | IM – Incident Management
- 7 - Gerenciamento de Ativos de TI | AM - IT Asset Management
- 8 - Gerenciamento de Problemas | PM – Problem Management

6.26. Para a prestação dos serviços, a solução tecnológica a ser implantada deverá ser orientada a modelagem de processos e fluxos inteligentes de trabalho (workflow) e possuir, nativamente, editor/modelador de fluxos, processos e regras de negócio.

6.27. A funcionalidade de chatbot deverá imprimir agilidade ao abrir solicitações, permitindo atendimentos de caráter informacional – modelo baseado em FAQ (perguntas frequentes) e transacionais (modelo específico), contemplando a integração com a ferramenta de ITSM. Com o serviço de informações, chatbot é possível obter informações, sanar dúvidas, realizar consultas referentes a um assunto específico, solicitar orientações sobre um determinado serviço, assim como, abrir chamados por meio do chatbot integrado à solução ITSM.

6.28. Ainda no que refer-se a solução de gerenciamento de TIC (ITSM), que será adquirida por subscrição on-premises para usuários concorrentes, onde a mesma deverá atender as especificações mensuradas na Portaria SGD/MGI nº 1.070, tais como:

- "implementar as diretrizes constantes dos processos formalizados de mudanças, incidentes e configuração;*
- implementar o fluxo de classificação de chamados, conforme processos formalizados;*
- implementar controles temporais por categoria de chamado;*
- possibilitar a extração de dados analíticos e consolidados com vistas a permitir a verificação de níveis mínimos de serviço;*
- assegurar a integridade, autenticidade e disponibilidade dos dados processados e armazenados; e*
- possibilitar a aferição de satisfação do atendimento pelo demandante do serviço.*

6.29. A abertura das demandas deve ser realizada na ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC, com registro de timestamp dos estados de abertura, fechamento e reabertura com fins de mensurar o tempo de atendimento de cada chamado.

6.30. A ferramenta deverá permitir a aferição:

- a) do tempo total de atendimento do chamado;*
- b) do tempo que o chamado permaneceu em cada estado;*
- c) se determinado chamado foi ou não reaberto;*
- d) da quantidade total de chamados atendidos em determinado período;*
- e) da quantidade total de chamados atendidos dentro do prazo esperado, durante determinado período; e*
- f) da quantidade total de chamados reabertos, em determinado período."*

6.31. A funcionalidade da solução de gerenciamento de TIC deverá proporcionar a hiperautomação nas operações, possibilitando a automação das rotinas de TI e das áreas negociais, realizar a predição de alertas e métricas, monitorar de forma autônoma em tempo real e ininterruptamente o ambiente, possibilitar uma visão 360° da infraestrutura de TIC, identificar falhas, erros e alertas em aplicações, em banco de dados, na segurança de rede, no armazenamento e virtualização, possibilitar gestão de ponta a ponta de aplicações da infraestrutura de TIC, detecção de anomalias com base em padrões aprendidos pelo processo de machine learning e identificar problemas de maneira proativa, permitindo uma análise rápida de causa raiz para reduzir o impacto para o negócio. E em conformidade com a Portaria SGD/MGI nº 1.070, que define a automação como um painel de controle/orquestração, in verbis:

- "8.5. A utilização de automação robótica de processos (RPA) consiste em um painel de controle/orquestração que pode ser usado para gerenciar os scripts automáticos, também chamados de "robôs". Em geral, ao se especificar uma ferramenta de RPA, deve-se prever os principais recursos:*
- a) funcionalidades de low code para construção de scripts de automação;*
- b) integração com aplicativos corporativos; e*
- c) orquestração e administração, incluindo configuração, monitoramento e segurança."*

6.32. A cada dia o volume de dados está aumentando de forma exponencial, e as fontes de onde estes dados são gerado cada vez mais diversificada. Para resolver esse cenário a solução tem sido buscar a automação do monitoramento e gestão dos serviços utilizando recursos capazes de simplificar a gestão dos ativos digitais.

6.33. A aplicação da funcionalidade ao gerenciamento e monitoramento do sistema de tecnologia permite identificar e como reagir aos problemas de TIC de forma mais rápida, com análise totalmente preditiva e automatizada. Com isso, elas garantem maior agilidade e assertividade para manter os sistemas em funcionamento evitando a interrupção das atividades em período que prejudicam o dia a dia da operação.

6.34. A funcionalidade deverá oferecer uma forma de automação orquestrada, de ponta a ponta, atuando de modo inteligente e orientada a dados, métricas e eventos, com uma combinação eficaz de operação de infraestrutura, aplicações e serviços de negócios para realizar a automação por aprendizado de máquinas. Tal forma de atuação é denominada de Hiperautomação.

6.35. A hiperautomação de processos de TI envolve a implementação de tecnologias avançadas para automatizar e otimizar as operações de TI em toda a organização. É essencial integrar sistemas de TI heterogêneos para permitir a comunicação e a troca de dados entre diferentes plataformas e aplicativos. A IA incluindo machine learning e processamento de linguagem natural, pode ser aplicada para automatizar tarefas mais complexas e cognitivas, como análise de dados, tomada de decisões e resolução de problemas.

6.36. Com a implantação da solução de gerenciamento de automação de fluxo de trabalho permitem projetar, executar e monitorar fluxos de trabalho automatizados, garantindo a execução eficiente e o gerenciamento de exceções. Juntamente com ferramentas de orquestração de processos ajudam a coordenar e controlar a execução de processos de TI em grande escala, garantindo integração e sincronização entre sistemas e recursos.

6.37. O objetivo de Hiperautomação no MCID é conseguir automatizar no mínimo 30% do catálogo de serviço, no primeiro ano de contrato conforme detalhamento no Estudo Técnico Preliminar sob pena de aplicação de multa e glosa.

6.38. Consequentemente a Hiperautomação permitirá a MCID a utilização de um framework de governança robusto e processos eficazes de gestão de mudanças que são necessários para garantir a conformidade, o controle e a aceitação adequada das mudanças introduzidas pela automação de processos de TI.

Requisitos de Projeto e de Implementação

6.39. Como se trata da contratação de serviços, não há previsão de serviços de projeto e implementação.

Requisitos de Implantação

6.40. O início da efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA deverá ocorrer após a emissão e aceite da Ordem de Serviço do Contrato concomitantemente com a transferência de conhecimento, durante o Período de Adaptação Operacional.

6.41. Durante o Período de Adaptação Operacional a CONTRATADA deverá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto ao CONTRANTANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio. Estas atividades serão realizadas de forma concomitante com a prestação de serviços dos contratos que virão a ser substituídos.

6.42. Após o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de toda infraestrutura da GTI do MCID e das demais unidades, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

6.43. Após o efetivo início da prestação dos serviços, serão estabelecidas “metas iniciais” a serem cumpridas, de forma a permitir ajustes específicos e estabilização do processo, conforme item 12.4, Período de Adaptação, disposto na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

6.44. A “meta inicial” será vigente somente para os primeiros 90 (noventa) dias após o efetivo início da prestação do serviço. Após esse período, a CONTRATADA deverá cumprir a “meta definitiva”.

6.45. O prazo da meta inicial poderá ser maior que 90 (noventa) dias, quando seu término ocorrer antes do último dia do mês, para que ocorram 3 (três) ciclos completos de aferição da Medição de Resultados.

6.46. A frequência de aferição da Medição de Resultados será mensal e as metas deverão ser apuradas para os períodos compreendidos entre o primeiro e o último dia de cada mês.

6.47. O atendimento aos requisitos obrigatórios de qualificação profissional deverá ser comprovado em até 60 (sessenta) dias corridos após a assinatura do contrato, mediante apresentação de diplomas, certificados ou certificações de empresas de treinamento autorizadas e credenciadas, registros em carteira de trabalho, contratos de trabalho ou outro meio idôneo.

6.48. Para comprovação de cursos em andamento, será aceita certidão de matrícula ativa da instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.

6.49. Durante o Período de Adaptação Operacional a CONTRATADA deverá realizar todas as customizações necessárias para a integração das ferramentas, softwares e aplicações utilizados para a correta execução contratual. O custo das eventuais licenças de uso das ferramentas durante o período de contratação e da sua customização e integração é de ônus exclusivo da CONTRATADA.

6.50. Durante o Período de Adaptação Operacional a CONTRATADA deverá elaborar o Plano Inicial de Execução dos Serviços, contendo:

6.51. Análise das ferramentas indicadas pela CONTRATANTE;

6.52. Plano de Implantação e/ou Adequação da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC;

6.53. Cronograma detalhado de todas as outras atividades a serem executadas pela CONTRATADA.

Requisitos de Garantia e Manutenção

6.54. A CONTRATADA deve assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do fornecimento dos serviços contratados, zelando por sua disponibilidade e pela aderência aos requisitos de qualidade e aos Níveis Mínimos de Serviço exigidos – o que inclui a necessidade de cumprir tempos de resposta a incidentes e de soluções de problemas nos ambientes gerenciados.

6.55. A CONTRATADA garantirá por seis meses os serviços prestados, contados da data do recebimento definitivo do serviço. O término do contrato não cessará a garantia do serviço.

6.56. Durante o prazo de garantia do serviço, a Contratada deverá manter canal de comunicação por telefone, e-mail ou sistema.

6.57. As demandas de serviços em garantia serão realizadas por meio de Ordem de Serviço, na qual deverão constar os prazos de início e de término do atendimento.

6.58. Dentro do período de garantia, a correção de erros nos serviços entregues pela Contratada deverá ser efetuada sem qualquer ônus para a CONTRATANTE, seja financeiro ou de atraso na prestação de outro serviço, desde que, comprovadamente, os erros não tenham se dado em razão das especificações feitas pela CONTRATANTE.

6.59. Durante todo o período de execução dos serviços, a CONTRATADA é obrigada a manter, em base histórica, os dados sobre a execução de serviços em garantia.

6.60. A CONTRATADA também responderá pela reparação dos danos causados a Contratante e/ou a terceiros devido aos defeitos nos serviços ocasionados em razão de ação sua ação ou omissão. Os serviços executados como garantia não serão remunerados.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

6.61. A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, onde a 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.

6.62. A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento da CONTRATANTE.

6.63. Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio de ferramenta de gerenciamento de serviços de TI (ITSM), sendo seu registro inicial, assim como qualquer interação, via ligação telefônica, e-mail, portal de serviços ou outros meios de solicitação. Qualquer um dos canais citados poderá ser utilizado durante as tratativas das requisições e incidentes, com seus respectivos históricos devidamente registrados na ferramenta gerenciamento de serviços de TI (ITSM).

6.64. Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos Serviços de TIC sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TIC impactados pela atividade.

6.65. Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os status de atualização e os registros correspondentes na ferramenta gerenciamento de serviços de TI (ITSM), e nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.

6.66. Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL em sua versão 3 ou superior e COBITv5.

6.67. As especificações técnicas detalhadas dos serviços a serem executados pela Contratada encontram-se expressos no Anexo II - Catálogo de Serviços do Termo de Referência.

6.68. A CONTRATADA deve manter durante todo o período de execução contratual estrita aderência aos requisitos mínimos de perfis profissionais e de qualificação técnica mínima desses profissionais.

6.69. Sempre que a Contratante adquirir novas tecnologias, atualizar versão das existentes ou iniciar projeto para implementação de nova solução, a Contratada será formalmente comunicada e terá até 90 (noventa) dias corridos, a contar da notificação, para capacitar, atualizar, absorver e garantir que seus recursos

detenham as habilidades e conhecimentos necessários para a sustentação e manutenção do novo serviço, sem ônus para a Contratante.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

6.70. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

6.70.1. A contratada deve cumprir rigorosamente as normas e regulamentos de segurança da informação e privacidade, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e padrões internacionais, como a ISO/IEC 27001. Isso envolve a implementação de medidas técnicas, organizacionais e administrativas adequadas para proteger os dados e informações confidenciais do MCID contra acesso não autorizado, divulgação, modificação ou destruição.

Requisitos de Experiência Profissional, de Formação Acadêmica e Perfis Profissionais

6.71. Após a avaliação das alternativas (cenários) de contratação, os elementos de experiência profissional, formação acadêmica e perfis profissionais foram transferidos para o item IV (SEI nº 4884876) - para evitar redundância de informações neste ETP.

6.72. **Requisitos de Padrões e Modelos do Governo Eletrônico**

	ATENDE	NÃO ATENDE	NÃO SE APLICA
ePING			X
eMAG			X
ePwg			X
ICP-Brasil			X
eARQ			X

7. ESTIMATIVA DA DEMANDA - QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS

7.1. Considerando os aspectos da organização do serviço e dos principais processos de trabalho envolvidos descritos anteriormente, foi realizada uma estimativa de esforço para consecução dos serviços (atividades de rotina, suporte e demanda).

10.1.1 o dimensionamento das necessidades é uma etapa fundamental a ser executada durante a construção do Estudo Técnico Preliminar. Para auxiliar essa atividade, a equipe de planejamento pode utilizar informações, previsões baseadas no levantamento de ambientes, histórico de chamados, análise de contratos anteriores constantes no plano anual de contratações, ou ainda, informações relacionadas ao padrão esperado de atividades do órgão.

(grifo nosso)

Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023

7.2. O item 9 - Estrutura dos serviços a serem contratados da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 define que o modelo desta contratação é estruturado em Categorias de Serviços, separadas por especialidades. Cada Categoria de Serviço é composta por Perfis de Trabalho e possui suas atribuições e atividades de referência, conforme Anexo C da Portaria supracitada.

7.3. Dessa forma, em atendimento à Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 e considerando o atual quadro de servidores do Ministério das Cidades (MCID), foram especificados os perfis mínimos e máximos necessários de acordo com as atividades de referência:

QUANTIDADE MÍNIMA

SERVIÇO	ITEM	ITEM DE SERVIÇO	PERFIL PROFISSIONAL	QUANTIDADE
Suporte ao Usuário	1	Supor te Técnico de Microinformática (Nível 1)	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação - Pleno	4
		Supor te Técnico de Microinformática (Nível 2)	Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática - Pleno	6
		Supor te Técnico de Microinformática (Nível 2)	Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática - Sênior	2
		Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação	1
Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	2	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e DevOps	Administrador de Sistemas Operacionais - Sênior	2
		Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Analista de Suporte Computacional - Pleno	1
Armazenamento e Backup	3	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Analista de Suporte Computacional - Sênior	2
Sustentação de Banco de Dados	4	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Administrador de Banco de Dados - Sênior	1
Administração de Dados	5	Serviços Técnicos de Administração de Dados	Administrador de Banco de Dados - Pleno	1
Conectividade e Comunicação	6	Serviços Técnicos de Conectividade	Analista de Redes e de Comunicação de Dados - Sênior	1
		Serviços Técnicos de Telecomunicações	Técnico de Rede (Telecomunicações) - Sênior	1
Gerenciamento de Serviços de TIC	7	Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Analista de Suporte Computacional - Sênior	1
		Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Analista de sistemas de automação - Pleno	1
		Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	1
Segurança de TIC	8	Serviços Técnicos de infraestrutura em nuvem	Especialista em Cloud - Pleno	1
		Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Gerente de Segurança da Informação	1
		Serviços Técnicos de Segurança da Informação	Administrador em segurança da informação - Pleno	1
		Serviços Técnicos de Segurança da Informação	Administrador em segurança da informação - Sênior	1
Monitoramento de Serviços de TIC	9	Serviço Técnicos de Monitoramento Operacional de Rede 24x7x365 (NOC)	Administrador em segurança da informação - Pleno	1
		Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação 24x7x365 (SOC)	Administrador em segurança da informação - Sênior	1
TOTAL ESTIMADO				31

QUANTIDADE MÁXIMA

SERVIÇO	ITEM	ITEM DE SERVIÇO	PERFIL PROFISSIONAL	QUANTIDADE
Suporte ao Usuário	1	Supor te Técnico de Microinformática (Nível 1)	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação - Pleno	5
		Supor te Técnico de Microinformática (Nível 2)	Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática - Pleno	7
		Supor te Técnico de Microinformática (Nível 2)	Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática - Sênior	2
		Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação	1
Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	2	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e DevOps	Administrador de Sistemas Operacionais - Sênior	2
		Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Analista de Suporte Computacional - Pleno	2
Armazenamento e Backup	3	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Analista de Suporte Computacional - Sênior	2
Sustentação de Banco de Dados	4	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Administrador de Banco de Dados - Sênior	2
Administração de Dados	5	Serviços Técnicos de Administração de Dados	Administrador de Banco de Dados - Pleno	2
Conectividade e Comunicação	6	Serviços Técnicos de Conectividade	Analista de Redes e de Comunicação de Dados - Sênior	2
		Serviços Técnicos de Telecomunicações	Técnico de Rede (Telecomunicações) - Sênior	2
Gerenciamento de Serviços de TIC	7	Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Analista de Suporte Computacional - Sênior	2
		Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Analista de sistemas de automação - Pleno	2
		Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	1
Segurança de TIC	8	Serviços Técnicos de Infraestrutura em nuvem	Especialista em Cloud - Pleno	2
		Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Gerente de Segurança da Informação	1
		Serviços Técnicos de Segurança da Informação	Administrador em segurança da informação - Pleno	1
		Serviços Técnicos de Segurança da Informação	Administrador em segurança da informação - Sênior	1
Monitoramento de Serviços de TIC	9	Serviço Técnicos de Monitoramento Operacional de Rede 24x7x365 (NOC)	Administrador em segurança da informação - Pleno	1
		Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação 24x7x365 (SOC)	Administrador em segurança da informação - Sênior	1
TOTAL ESTIMADO				41

Fonte: Anexo A - DIMENSIONAMENTO DAS NECESSIDADES (SEI nº 5186157)

7.4. O levantamento dos perfis profissionais destina-se à auxiliar na realização da estimativa de preços e definição do valor de referência da contratação, sendo utilizados, exclusivamente, na fase de planejamento da contratação, para apoio ao processo de avaliação de vantajosidade no momento da eventual prorrogação contratual. Reforçamos que caberá à empresa, estimar adequadamente a quantidade e perfis profissionais adequados à prestação da obrigação, vinculada aos níveis mínimos de serviço (NMS) pactuados.

7.5. Justifica-se a definição do tipo profissional (pleno e sênior) devido a criticidade e complexidade dos serviços a serem prestados no âmbito no Ministério das Cidades, conforme o Anexo II - CATÁLOGO DE SERVIÇOS (SEI nº 4884874).

8. LEVANTAMENTO DE SOLUÇÕES

A instrução Normativa 94 de 23 dezembro de 2022/SGD/ME no inciso II do art. 11, estabelece a análise comparativa de soluções como obrigatório.

8.1. No caso do objeto dessa contratação, o órgão central do SISP publicou a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 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. Neste caso, o MCID é obrigado a seguir esse modelo de contratação.

Disponibilidade do produto similar em outro órgão ou entidade da Administração Pública

8.2. Estão apresentados na tabela abaixo a relação de órgãos e entidades da Administração Pública, que contrataram uma solução semelhante à desejada por este Ministério das Cidades (MCID):

ÓRGÃO OU ENTIDADE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	FONTE	OBJETO
Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC	4905596	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC - Network Operations Center), Operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC desta Agência, bem como apoio a gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.
INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA	4905596	Contratação de serviços técnicos especializados de atendimento aos usuários em 1º, 2º e 3º Níveis, fornecendo Sustentação Operacional, Gerenciamento, Governança e Orquestração da Infraestrutura de TIC do Incra e Superintendências Regionais, pelo período de 30 (trinta) meses, envolvendo visibilidade e monitoramento contínuo, com implementação de automação inteligente para gestão de eventos/processos, observando as melhores práticas preconizadas pela ITIL (INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência (TR) e Anexos.
Ministério das Comunicações (MCom)	4905596	Contratação de serviços técnicos continuados de suporte técnico a usuários, sustentação da infraestrutura da tecnologia da informação e comunicações (TIC), serviços especializados e implementação de melhorias contínuas para o Ministério das Comunicações (MCom).
MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE	4905596	O objeto deste Termo de Referência envolve serviços especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação na área de Operação, com monitoramento do ambiente em serviços de Sustentação e Administração, Gerenciamento de Redes e Segurança de TIC, Serviços de Virtualização, Servidores, Armazenamento e Backup, Serviços de Diretório, Administração de Banco de Dados, Middleware, Internet Web, Mensageria e Colaboração e Suporte a Instalações Físicas de TIC, aderentes às especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência.
MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO	https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/acesso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/contratos/2023	Contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE)

Alternativas no mercado

8.3. 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. E o Acórdão 1508/2020 - TCU - Plenário, que Unidade de Serviços Técnicos (UST) não deve ser utilizada em contratações públicas sem padronização.

8.4. Assim, após levantamento de mercado, verificou-se que, em consonância com a Súmula e com o Acórdão em questão, as boas práticas do mercado apontam para os possíveis caminhos:

Solução 1 – Postos de trabalho

8.5. Descrição: Remuneração por postos de trabalho, configurado como alocação de mão de obra.

8.6. Análise: Modelo de contratação em que o Contratante responsável pela gerência dos profissionais e suas entregas, definindo os quantitativos de profissionais necessários na execução dos serviços conforme suas especialidades e com dedicação exclusiva ao atendimento das demandas do contratante. Além da Gestão dos postos centralizada pelo contratante, a fiscalização técnica e o pagamento é simplificado.

8.7. No posto de trabalho de forma pura, não se tem garantia de entrega. O pagamento se dá em razão da disponibilidade do profissional pela Contratada. Existe o risco de pagamento por postos para execução de atividades estranhas ao objeto contratado. E modelo é vedado pela Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, salvo mediante justificativa e sempre vinculada à entrega de produtos de acordo com prazos e qualidade previamente definidos, conforme abaixo:

Art. 5º É vedado:

(...) IX - contratar por postos de trabalho alocados, salvo os casos justificados mediante a comprovação obrigatória de resultados compatíveis com o posto previamente definido;

8.8. A solução 1 – Posto de Trabalho, não configura como uma escolha viável, uma vez que se busca uma prestação de serviços baseada em resultados ou ao atendimento de níveis mínimos de serviço.

Solução 2 – Por Métrica de Unidade de Serviços Técnicos (UST)

8.9. Esta métrica pressupõe a abertura de Ordens de Serviço (OS) com base nas atividades de TIC a serem executadas, nos resultados esperados, nos padrões de qualidade exigidos, cabendo à Contratada cumprir as atividades solicitadas, à medida em que são demandadas.

8.10. Nesse modelo o 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.

8.11. O presente modelo exige um elevado nível de maturidade do Contratante e uma elevada carga de trabalho para a gestão e fiscalização do Contrato, com uma criteriosa definição do catálogo, de perfis profissionais, da complexidade das tarefas e do tempo estimado para sua execução.

8.12. O modelo pode gerar uma distorção entre o esforço despendido e o valor efetivo para a realização da tarefa, e como consequência gerar gastos excessivos ao erário público ou até privação da execução de algumas demandas.

8.13. O Tribunal de Contas da União (TCU) analisou contratos que utilizam as métricas UST e UMS, concluindo que elas se mostram inadequadas para os serviços contratados, uma vez não geram resultados ou produtos aferíveis pelo contratante. Além disso, foi identificada a existência de conflito de interesses decorrente de contratações onde a forma de remuneração da CONTRATADA seja resultado exclusivo da quantidade de incidentes e problemas resolvidos. Nesse sentido, o TCU faz recomendações acerca do modelo de contratação por UST e UMS, conforme trecho do Acórdão 916/2015, citado abaixo:

Acórdão 916/2019

"Mensuração de Serviços em Contratos de Suporte ou Sustentação à Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC)"

46. De acordo com o novo modelo de contratação de TI, a remuneração deve estar vinculada aos resultados obtidos, admitindo-se apenas de forma excepcional o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço. Para isso, nos contratos de suporte à infraestrutura de rede, estão sendo desenvolvidos novos critérios e mecanismos para remuneração dos serviços, como a Unidade de Serviço Técnico (UST) ou Unidade de Medida de Serviços (UMS), conforme exposto pela Sefti:

"219. Com esse critério de remuneração, o ente público promotor da licitação elabora, como anexo ao edital, um catálogo de serviços a serem prestados, contendo a descrição e a respectiva quantidade de UST de cada serviço, de acordo com a natureza, a complexidade e criticidade do serviço. Dessa forma, o critério de seleção do fornecedor, no caso do pregão, consiste no valor da UST."

220. Assim sendo, para o cálculo da contraprestação devida à empresa contratada, cada prestação de serviço deve ser classificada de acordo com um item do catálogo de serviços, para se obter, ao final de cada mês, a quantidade de ocorrências de cada item de serviço, até mesmo para as tarefas rotineiras, nas quais se sabe com maior precisão a quantidade demandada."

2.11.3.

48. Assim, a métrica UST (ou UMS) mostra-se inadequada para serviços que não geram resultados ou produtos aferíveis pelo ente público contratante, pois contribui para aumento do risco de remuneração por serviços não prestados, além de gerar um cenário de conflito de interesses por parte da empresa contratada, já que, quanto maior o número de chamados ela é instada a solucionar, maior será seu faturamento. Nessa situação, restabelece-se o paradoxo do lucro-incompetência sob diferente forma, num modelo supostamente vinculado a resultados.

49. Diante dessas ocorrências, anuo à proposta da Sefti de recomendar à SLTI e ao CNJ que alertem os gestores:

- quanto à inviabilidade de se utilizar métricas, como UST ou UMS, para contratação e remuneração de serviços de TI cuja medição não seja passível de verificação pelo ente contratante;
- que, nos contratos que fizerem uso de catálogo de serviços, o controle da classificação e da mensuração das ordens de serviços de TI é responsabilidade do ente contratante, não passível de delegação à empresa que presta os serviços mensurados;
- sobre o conflito de interesses decorrente da adoção, em contratações para suporte de infraestrutura de TI ou manutenção de sistemas, de modelos de remuneração em que a contraprestação da empresa contratada seja resultado exclusivo da quantidade de incidentes e problemas ocorridos, sugerindo que estabeleçam, sempre que possível, acordos de nível de serviço que favoreçam a redução de ocorrências dessa natureza e incentivem a boa prestação dos serviços contratados."

8.14. E Acórdão 2037/2019, a saber:

1. A métrica UST deve ser evitada para a contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI;
2. Avaliar, durante o planejamento da contratação do serviço de TI, alternativas à métrica UST, bem como documentar as justificativas da escolha; e
3. 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.

8.15. Diante do exposto, considerando que o mesmo não atende às recomendações legais para a contratação de serviços de suporte contínuo de Infraestrutura de TI, conclui-se que essa alternativa não é uma opção viável para o atendimento da presente demanda.

Solução 3 – Valor fixo mensal vinculado ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS)

8.16. Modelo de contratação com pagamento vinculado ao cumprimento dos NMS definidos com aplicação redutores no faturamento, por meio de glosas, pelo não cumprimento dos NMS.

8.17. Nesta métrica é criado um catálogo de serviço com os respectivos NMS, bem como indicadores de desempenho e qualidade, definidos em contrato, que deverão ser observados.

8.18. O modelo busca a eficiência, uma vez que a empresa contratada buscará ser eficiente para garantir a remuneração máxima contratada.

8.19. Esse modelo tem como desvantagem não permitir variações do volume de demandas, ou seja, caso haja redução do volume de demandas, não haverá redução da parcela fixa, a Administração terá um custo maior pelos mesmos serviços e pagará pela ociosidade da demanda contratada e não utilizada.

8.20. Embora a legislação permita ajustar os contratos administrativos à demanda, esse instrumento não tem por objetivo ser utilizado de forma corriqueira e sim em situações excepcionais e de modo a não desvirtuar a obrigação do gestor público em planejar adequadamente as contratações que realiza.

8.21. A Solução 3 apresenta-se como uma alternativa tecnicamente viável para a presente contratação, atende às recomendações legais e 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.

9. ANÁLISE COMPARATIVA DAS SOLUÇÕES

ANÁLISE	ALTERNATIVAS DE MERCADO		
	SOLUÇÃO 1	SOLUÇÃO 2	SOLUÇÃO 3
Existência de softwares disponíveis conforme descrito na Portaria STI/MP nº 46, de 28 de setembro de 2016;	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
Aderência às Políticas, Padrões e Modelos de Governo	Não aderente Portaria SGD/MGI nº 1.070 /2023	Não aderente Portaria SGD/MGI nº 1.070 /2023	Aderente Portaria SGD /MGI nº 1.070/2023
Diferentes modelos de prestação do serviço	Os órgãos devem utilizar o modelo da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023. Essa solução não é aderente a Portaria citada.	Os órgãos devem utilizar o modelo da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023. Essa solução não é aderente a Portaria citada	Os órgãos devem utilizar o modelo da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023. Essa solução não é aderente a Portaria citada
Especificações, Composição e/ou Características	Solução composta por serviços	Solução composta por serviços	Solução composta por serviços
Forma de Aquisição	Nova contratação (Licitação)	Nova contratação (Licitação)	Nova contratação (Licitação)

Ampliação ou substituição da solução implantada;	O objeto desta contratação será uma substituição e ampliação dos serviços por meio de uma nova contratação	O objeto desta contratação será uma substituição e ampliação dos serviços por meio de uma nova contratação	O objeto desta contratação será uma substituição e ampliação dos serviços por meio de uma nova contratação
--	--	--	--

10. REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVÍAVELIS

SOLUÇÃO	JUSTIFICATIVA
Solução 1 – Postos de Trabalho	Conforme item 09 - Análise comparativa de soluções
Solução 2 – UST	Conforme item 09 - Análise comparativa de soluções.

11. ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS (TCO)

11.1. CUSTOS TOTAIS DE PROPRIEDADE

11.1.1. Para fins de análise será considerada apenas **SOLUÇÃO 3**, por ser considerada a única viável.

11.1.2. Na metodologia para cálculo do preço de referência foram utilizadas, para fins de estimativa de preços, os preceitos do § 4º do Art. 20 da Instrução Normativa SGD/ME 94, DE 23 de dezembro de 2022, bem como as diretrizes da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023), conforme abaixo.

Estimativa Mínima

SERVIÇO	ITEM	ITEM DE SERVIÇO	PERFIL PROFISSIONAL	QUANTIDA DE	FATOR-K	VALOR SALARIAL (R\$)	VALOR UNITÁRIO (Mensal)	VALOR ANUAL	VALOR GLOBAL (24 meses)	MENSAL	GLOBAL
Suporte ao Usuário	1	Supporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação - Pleno	4	2,28	R\$ 2.022,12	R\$ 18.441,73	R\$ 221.300,81	R\$ 442.601,63	R\$ 74.656,25	R\$ 1.791.750,04
		Supporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática - Pleno	6	2,28	R\$ 1.944,94	R\$ 26.606,78	R\$ 319.281,35	R\$ 638.562,70		
		Supporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática - Sênior	2	2,28	R\$ 2.328,98	R\$ 10.620,15	R\$ 127.441,79	R\$ 254.883,57		
		Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação	1	2,28	R\$ 8.327,89	R\$ 18.987,59	R\$ 227.851,07	R\$ 455.702,14		
Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	2	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e DevOps	Administrador de Sistemas Operacionais - Sênior	2	2,28	R\$ 9.299,35	R\$ 42.405,04	R\$ 508.860,43	R\$ 1.017.720,86	R\$ 53.764,59	R\$ 1.290.350,13
		Serviços Técnicos de Infraestrutura de TIC	Analista de Suporte Computacional - Pleno	1	2,28	R\$ 4.982,26	R\$ 11.359,55	R\$ 136.314,63	R\$ 272.629,27		
Armazenamento e Backup	3	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Analista de Suporte Computacional - Sênior	2	2,28	R\$ 7.283,27	R\$ 33.211,71	R\$ 398.540,53	R\$ 797.081,07	R\$ 33.211,71	R\$ 797.081,07
Sustentação de Banco de Dados	4	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Administrador de Banco de Dados - Sênior	1	2,28	R\$ 9.726,46	R\$ 22.176,33	R\$ 266.115,95	R\$ 532.231,89	R\$ 22.176,33	R\$ 532.231,89
Administração de Dados	5	Serviços Técnicos de Administração de Dados	Administrador de Banco de Dados - Pleno	1	2,28	R\$ 6.700,63	R\$ 15.277,44	R\$ 183.329,24	R\$ 366.658,47	R\$ 15.277,44	R\$ 366.658,47
Conectividade e Comunicação	6	Serviços Técnicos de Conectividade	Analista de Redes e de Comunicação de Dados - Sênior	1	2,28	R\$ 8.706,81	R\$ 19.851,53	R\$ 238.218,32	R\$ 476.436,64	R\$ 26.666,04	R\$ 639.984,87
		Serviços Técnicos de Telecomunicações	Técnico de Rede (Telecomunicações) -	1	2,28	R\$ 2.988,82	R\$ 6.814,51	R\$ 81.774,12	R\$ 163.548,23		
Gerenciamento de Serviços de TIC	7	Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Analista de Suporte Computacional - Sênior	1	2,28	R\$ 7.283,27	R\$ 16.605,86	R\$ 199.270,27	R\$ 398.540,53	R\$ 64.030,84	R\$ 1.536.740,06
		Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Analista de sistemas de automação - Pleno	1	2,28	R\$ 6.110,13	R\$ 13.931,10	R\$ 167.173,16	R\$ 334.346,31		
		Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	1	2,28	R\$ 14.690,30	R\$ 33.493,88	R\$ 401.926,61	R\$ 803.853,22		
Segurança de TIC	8	Serviços Técnicos de Infraestrutura em nuvem	Especialista em Cloud - Pleno	1	2,28	R\$ 10.515,73	R\$ 23.975,86	R\$ 287.710,37	R\$ 575.420,75	R\$ 112.551,04	R\$ 2.701.224,89
		Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Gerente de Segurança da Informação	1	2,28	R\$ 19.454,48	R\$ 44.356,21	R\$ 532.274,57	R\$ 1.064.549,15		
		Serviços Técnicos de Segurança da Informação	Administrador em segurança da informação -	1	2,28	R\$ 7.382,47	R\$ 16.832,03	R\$ 201.984,38	R\$ 403.968,76		
Monitoramento de Serviços de TIC	9	Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional de Rede 24x7x365 (NOC)	Administrador em segurança da informação - Pleno	1	2,28	R\$ 12.011,81	R\$ 27.386,93	R\$ 328.643,12	R\$ 657.286,24	R\$ 44.218,96	R\$ 1.061.255,00
		Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação 24x7x365 (SOC)	Administrador em segurança da informação - Sênior	1	2,28	R\$ 12.011,81	R\$ 27.386,93	R\$ 328.643,12	R\$ 657.286,24		
TOTAL ESTIMADO				31			R\$ 446.553,18	R\$ 5.358.638,22	R\$ 10.717.276,44	R\$ 446.553,18	R\$ 10.717.276,44

Estimativa Máxima

SERVIÇO	ITEM	ITEM DE SERVIÇO	PERFIL PROFISSIONAL	QUANTIDA DE	FATOR-K	VALOR SALARIAL (R\$)	VALOR UNITÁRIO (Mensal)	VALOR ANUAL	VALOR GLOBAL (24 meses)	MENSAL	GLOBAL
Suporte ao Usuário	1	Supor te Técnico de Microinformática (Nível I)	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação - Pleno	5	2,28	R\$ 2.022,12	R\$ 23.052,17	R\$ 276.626,02	R\$ 553.252,03	R\$ 83.701,15	R\$ 2.008.827,56
		Supor te Técnico de Microinformática (Nível 2)	Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática - Pleno	7	2,28	R\$ 1.944,34	R\$ 21.041,24	R\$ 372.494,91	R\$ 744.989,82		
		Supor te Técnico de Microinformática (Nível 2)	Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática - Sênior	2	2,28	R\$ 2.328,38	R\$ 10.620,15	R\$ 127.441,79	R\$ 254.883,57		
		Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação	1	2,28	R\$ 8.327,89	R\$ 18.987,59	R\$ 227.851,07	R\$ 455.702,14		
Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	2	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais	Administrador de Sistemas Operacionais - Sênior	2	2,28	R\$ 9.299,35	R\$ 42.405,04	R\$ 508.860,43	R\$ 1.017.720,86	R\$ 65.124,14	R\$ 1.562.379,40
		Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Analista de Suporte Computacional - Pleno	2	2,28	R\$ 4.982,26	R\$ 22.719,11	R\$ 272.629,27	R\$ 545.258,53		
Armazenamento e Backup	3	Serviços Técnicos de Armazenamento	Analista de Suporte Computacional - Sênior	2	2,28	R\$ 7.283,27	R\$ 33.211,71	R\$ 398.540,53	R\$ 797.081,07	R\$ 33.211,71	R\$ 797.081,07
Sustentação de Banco de Dados	4	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Administrador de Banco de Dados - Sênior	2	2,28	R\$ 9.726,46	R\$ 44.352,66	R\$ 532.231,89	R\$ 1.064.463,78	R\$ 44.352,66	R\$ 1.064.463,78
Administração de Dados	5	Serviços Técnicos de Administração de Dados	Administrador de Banco de Dados - Pleno	2	2,28	R\$ 6.700,63	R\$ 30.554,87	R\$ 366.658,47	R\$ 733.316,95	R\$ 30.554,87	R\$ 733.316,95
Conectividade e Comunicação	6	Serviços Técnicos de Conectividade	Analista de Redes e de Comunicação de Dados - Sênior	2	2,28	R\$ 8.706,81	R\$ 39.703,05	R\$ 476.436,64	R\$ 952.873,29	R\$ 53.332,07	R\$ 1.279.969,75
		Serviços Técnicos de Telecomunicações	Técnico de Rede (Telecomunicações) - Sênior	2	2,28	R\$ 2.988,82	R\$ 13.629,02	R\$ 163.548,23	R\$ 327.096,46		
Gerenciamento de Serviços de TIC	7	Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Analista de Suporte Computacional - Sênior	2	2,28	R\$ 7.283,27	R\$ 33.211,71	R\$ 398.540,53	R\$ 797.081,07	R\$ 94.567,79	R\$ 2.269.626,91
		Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Analista de sistemas de automação - Pleno	2	2,28	R\$ 6.110,13	R\$ 27.862,19	R\$ 334.346,31	R\$ 668.692,63		
		Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	1	2,28	R\$ 14.690,30	R\$ 33.493,88	R\$ 401.926,61	R\$ 803.853,22		
Segurança de TIC	8	Serviços Técnicos de Infraestrutura em nuvem	Especialista em Cloud - Pleno	2	2,28	R\$ 10.515,73	R\$ 47.951,73	R\$ 575.420,75	R\$ 1.150.841,49	R\$ 136.526,90	R\$ 3.276.645,64
		Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Gerente de Segurança da Informação	1	2,28	R\$ 19.454,48	R\$ 44.356,21	R\$ 532.274,57	R\$ 1.064.549,15		
		Serviços Técnicos de Segurança da Informação	Administrador em segurança da informação - Pleno	1	2,28	R\$ 7.382,47	R\$ 16.832,03	R\$ 201.984,38	R\$ 403.968,76		
Monitoramento de Serviços de TIC	9	Serviços Técnicos de Segurança da Informação 24x7x365	Administrador em segurança da informação - Sênior	1	2,28	R\$ 12.011,81	R\$ 27.386,93	R\$ 328.643,12	R\$ 657.286,24	R\$ 44.218,96	R\$ 1.061.255,00
		Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional de Rede 24x7x365 (NOC)	Administrador em segurança da informação - Pleno	1	2,28	R\$ 7.382,47	R\$ 16.832,03	R\$ 201.984,38	R\$ 403.968,76		
		Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação 24x7x365	Administrador em segurança da informação - Sênior	1	2,28	R\$ 12.011,81	R\$ 27.386,93	R\$ 328.643,12	R\$ 657.286,24		
TOTAL ESTIMADO				41			R\$ 585.590,25	R\$ 7.027.083,03	R\$ 14.054.166,06	R\$ 585.590,25	R\$ 14.054.166,06

11.1.3. Desta forma, considerando o item 10.8 da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 e em alinhamento com a Instrução Normativa SGD/ME nº 94 de 23 de dezembro de 2022, os valores foram estimados da seguinte forma:

"10.8.3. Dessa forma, o custo de referência (Cp) de cada perfil é calculado da seguinte maneira:

Cp = Sp . Fator K

onde,

Cp: é o custo de referência do perfil p no mês,

Sp: é o valor mensal da remuneração do perfil p,

Fator K: é o valor máximo divulgado periodicamente pela SGD.

18.8.4. De posse do custo de referência por perfil, pode-se encontrar o Valor Estimado Mensal de cada Categoria de Serviço (VEMCi), com base no quantitativo (Qp) e no custo (Cp) para cada Categoria:

VEMCi = $\Sigma Q_p \times C_p$

perfis

onde,

VEMCi : é o valor estimado mensal da categoria i,

Qp: é o quantitativo de profissionais para o perfil p,

Cp: é o custo de referência do perfil p.

10.8.5. Com o Valor Estimado Mensal de cada Categoria de Serviço (VEMCi) calculado, obtém-se o Valor Estimado Mensal dos Serviços (VEMS) da seguinte forma:

VEMS = $\Sigma (VEMCi) + \text{Outros categorias}$

onde,

VEMS: é o valor estimado mensal do contrato,

VEMCi: é o valor estimado mensal da categoria i,

Outros : é a estimativa mensal de outros itens de custo não atrelados aos perfis, como por exemplo, os custos com software e hardware." (Portaria SGD/MGInº 1.070/2023)

11.1.4. Conforme estimado nas tabela acima (para cenário atual e mínimo), o custo total de propriedade estimado mensal é de R\$ 446.553,18 (quatrocentos e quarenta e seis mil quinhentos e cinquenta e três reais e dezoito centavos), perfazendo no período contratual (biênio 24 meses) o valor de R\$ 10.717.276,44 (dez milhões, setecentos e setessete mil duzentos e setenta e seis reais e quarenta e quatro centavos).

11.1.5. Já para o cenário futuro conforme estimado na Tabela, o custo total de propriedade estimado mensal é de R\$ 585.590,25 (quinhentos e oitenta e cinco mil e quinhentos e noventa reais e vinte e cinco centavos), perfazendo no período contratual (biênio 24 meses) o valor de R\$ 14.054.166,06 (quatorze milhões, cinquenta e quatro mil e cento e sessenta e seis reais e seis centavos).

12. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

12.1. Registro de preços para contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento à usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, com fornecimento da ferramenta ITSM, utilizando modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento:

LOTE	ITEM	SERVIÇO	CATSER	DESCRIÇÃO	MÉTRICA OU UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	
1	1	Supporte ao usuário	26980	Central de serviços de TIC Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	Mensal	24	
	2	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	27014		Mensal	24	
	3	Armazenamento e Backup			Mensal	24	
	4	Sustentação de Banco de Dados			Mensal	24	
	5	Administração de Dados			Mensal	24	
	6	Conectividade e Comunicação			Mensal	24	
	7	Gerenciamento de Serviços de TIC			Mensal	24	
	8	Segurança de TIC			Mensal	24	
	9	Monitoramento de Serviços de TIC			Mensal	24	

12.2. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum de Operação da Infraestrutura de Tecnologia da Informação e de Comunicação, conforme CATSER 26980 e 27014.

13. ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

13.1. A estimativa de custos para a contratação deve ser realizada em conformidade com a Portaria nº SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece:

Art. 4º Para o planejamento da contratação e no momento da eventual prorrogação contratual, a definição do valor de referência e do valor máximo da contratação deverá utilizar como base a pesquisa salarial de preços e fator-k, previstos no Anexo II a esta Portaria.

§ 1º Os valores constantes no Anexo II, cumprem o disposto na Instrução Normativa Seges/ME nº 65, de 2021, para fins de pesquisa de preços das contratações que utilizarem os perfis e insumos do referido Anexo.

§ 2º Os órgãos e entidades poderão utilizar valores, perfis ou insumos diferentes daqueles previstos no Anexo II, seguindo as orientações previstas no Anexo I, devendo, neste caso, realizar pesquisa de preços nos termos da Instrução Normativa Seges/ME nº 65, de 2021, para aqueles perfis ou insumos diferentes daqueles constantes do Anexo II.

13.1.1. O valor foi mensurado a partir da estimativa de Categorias de Serviço e seus respectivos Perfis de Trabalho, por meio de Mapa de Pesquisa Salarial de referência, utilização de Fator-K único, apoiados por um modelo de Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviços, elaborados pelo Órgão Central do ISP.

13.1.2. A estimativa de preços consta detalhada no Anexo A - DIMENSIONAMENTO DAS NECESSIDADES (SEI nº 5186157) elaborada em conformidade com as diretrizes supramencionadas, sendo anexada a este ETP.

13.1.3. Os custos estimados da contratação constam detalhados abaixo:

LOTE	ITEM	SERVIÇO	CATSER	DESCRIÇÃO	MÉTRICA OU UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	MÍNIMO		MÁXIMO		
							VALOR MENSAL (R\$)	VALOR TOTAL (24 meses)	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR TOTAL (24 meses)	
1	1	Supporte ao usuário	26980	Central de serviços de TIC Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	Mensal	24	R\$ 74.656,25	R\$ 1.791.750,04	R\$ 83.701,15	R\$ 2.008.827,56	
	2	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	27014		Mensal	24	R\$ 53.764,59	R\$ 1.290.350,13	R\$ 65.124,14	R\$ 1.562.979,40	
	3	Armazenamento e Backup			Mensal	24	R\$ 33.211,71	R\$ 797.081,07	R\$ 33.211,71	R\$ 797.081,07	
	4	Sustentação de Banco de Dados			Mensal	24	R\$ 22.176,33	R\$ 532.231,89	R\$ 44.352,66	R\$ 1.064.463,78	
	5	Administração de Dados			Mensal	24	R\$ 15.277,44	R\$ 366.658,47	R\$ 30.554,87	R\$ 733.316,95	
	6	Conectividade e Comunicação			Mensal	24	R\$ 26.666,04	R\$ 639.984,87	R\$ 53.332,07	R\$ 1.279.969,75	
	7	Gerenciamento de Serviços de TIC			Mensal	24	R\$ 64.030,84	R\$ 1.536.740,06	R\$ 94.567,79	R\$ 2.269.626,91	
	8	Segurança de TIC			Mensal	24	R\$ 112.551,04	R\$ 2.701.224,89	R\$ 136.526,90	R\$ 3.276.645,64	
	9	Monitoramento de Serviços de TIC			Mensal	24	R\$ 44.218,96	R\$ 1.061.255,00	R\$ 44.218,96	R\$ 1.061.255,00	
VALOR TOTAL ESTIMADO							R\$ 446.553,18	R\$ 10.717.276,44	R\$ 585.590,26	R\$ 14.054.166,06	

14. JUSTIFICATIVA TÉCNICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

14.1. Em sinergia com as estratégias institucionais, com as diretrizes e políticas do governo federal, com as orientações dos órgãos reguladores, e com a aquisição integrada de serviços de TIC em todo MCID e aumento da eficiência desses contratos.

14.2. Com o modelo integrado busca-se a eficiência e facilidade de gerenciamento, uniformização do processo de trabalho, padronização de serviços e medição dos resultados através de níveis mínimos de serviços aceitáveis, conforme a IN 94/2022 e Portaria SGD/MMGI nº 1.070/2023.

14.3. A partir da necessidade de um modelo integrado, e com base no levantamento de mercado, a solução escolhida é aquela que mais se aproxima dos requisitos definidos pelo órgão, levando-se em conta os aspectos de economicidade, eficácia, eficiência e padronização.

14.4. Sendo assim, a solução escolhida é a que constitui na contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação, vez que o MCID não dispõe de corpo técnico operacional capacitado para a execução do trabalho, em quantidade suficiente para atender às demandas do Ministério das Cidades.

15. JUSTIFICATIVA ECONÔMICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

15.1. Visto que, dentre as soluções apresentadas, somente a escolhida é aderente à Portaria SGD/ME nº 1.070/2023, esta constitui-se na única solução economicamente viável. Outrossim, em razão da utilização do mapa salarial presente no Anexo II da citada portaria, observa-se que potencial ganho econômico, tendo em vista que os valores presentes no referido mapa, validados pelo SGD, estão de acordo com o praticado no mercado.

16. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS

16.1. Não se aplicam.

17. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE

17.1. Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

17.2. Justificativa da Viabilidade

17.2.1. Os estudos preliminares evidenciam que a realização da contratação pretendida é viável.

17.2.2. Com o avanço tecnológico aliado ao fenômeno da globalização fez com que o setor produtivo buscassem alternativas para o aperfeiçoamento de bens e serviços produzidos, com redução de custos, e que essa busca culminou em um processo cada vez maior de especialização, e consequentemente com a contratação de terceiros para as atividades que não constituíssem a atividade principal da organização. Nesse caso, a Informática, ou Tecnologia da Informação, é uma área passível desse modelo de prestação de serviços.

17.2.3. Tratando mais especificamente das Unidades do MCID, é cada vez mais relevante a capacidade da TI em suportar as atividades institucionais com novas soluções, serviços e implementações, portanto, faz-se necessária a contratação do serviço de TI para o atendimento das demandas e prestação de serviços, além de outras atividades afins da Tecnologia da Informação.

18. RESPONSÁVEIS

18.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria nº 86 de fevereiro de 2024 (SEI nº 4873419).

18.2. Conforme o §2º do Art. 11 da Instrução Normativa SGD/MGI nº 94, de 23 de dezembro de 2022, o Estudo Técnico Preliminar deverá ser aprovado e assinado pelos Integrantes Técnicos e Requisitantes e pela autoridade máxima da área de TIC:

[documento assinado eletronicamente]

EMERSON MOREIRA DE MORAIS

Integrante Técnico

[documento assinado eletronicamente]

MICHEL DE OLIVEIRA JOVANE

Integrante Requisitante

19. APROVAÇÃO

19.1. Aprovo este Estudo Técnico Preliminar, nos termos do §2º do Art. 11 da Instrução Normativa SGD/MGI nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

19.2. Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

[documento assinado eletronicamente]

ARNALDO LESSA SANCHES

Autoridade Máxima de TIC

Brasília, 08 de julho de 2024.



Documento assinado eletronicamente por Arnaldo Lessa Sanches, Coordenador-Geral, em 10/07/2024, às 10:14, com fundamento no art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.mi.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador 5186059 e o código CRC 4E5BD11A.