

Termo de Referência 9/2025

Informações Básicas

Número do artefato	UASG 9/2025	Editado por	Atualizado em
	193002-DEPARTAMENTO NAC. DE OBRAS CONTRA AS SECAS/CE	PAULO GIOVANNI NOGUEIRA DE LIMA	11/03/2025 14:34 (v 1.0)
Status	CONCLUIDO		
Outras informações			

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão de obra	52/2025	59400.006162 /2024-77

1. Definição do objeto

1.1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1.1 Contratação por pagamento fixo mensal sob demanda por meio de ordens de serviço, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços, de empresa para prestação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, compreendendo os serviços de monitoramento, sustentação do ambiente computacional, suporte aos usuários e apoio técnico à gestão de TIC do DNOCS, através de uma Central de Serviços (Service Desk), de modo presencial, para atendimento de chamados de 1º, 2º e 3º nível, conforme condições, quantidades e exigências, estabelecidas neste instrumento.

GRUPO	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
	1	Central de Serviços de TIC (serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de TIC) (Administração Central)	26980	Val/Mês	12	R\$ 164.039,88	R\$ 1.968.478,51
	2	Serviço de Suporte Técnico e Atendimento ao Usuário – CEST/ PI	27014	Val/Mês	12	R\$ 6.433,74	R\$ 77.204,88
	3	Serviço de Suporte Técnico e Atendimento ao Usuário – CEST/ RN	27014	Val/Mês	12	R\$ 8.299,52	R\$ 99.594,30

1	4	Serviço de Suporte Técnico e Atendimento ao Usuário – CEST/PB	27014	Val/Mês	12	R\$ 6.433,74	R\$ 77.204,88
	5	Serviço de Suporte Técnico e Atendimento ao Usuário – CEST/PE	27014	Val/Mês	12	R\$ 6.433,74	R\$ 77.204,88
	6	Serviço de Suporte Técnico e Atendimento ao Usuário – CEST/BA	27014	Val/Mês	12	R\$ 6.433,74	R\$ 77.204,88
	7	Serviço de Suporte Técnico e Atendimento ao Usuário – CEST/SE	27014	Val/Mês	12	R\$ 6.433,74	R\$ 77.204,88
	8	Serviço de Suporte Técnico e Atendimento ao Usuário – CEST/AL	27014	Val/Mês	12	R\$ 6.433,74	R\$ 77.204,88
	9	Serviço de Suporte Técnico e Atendimento ao Usuário – CEST/MG	27014	Val/Mês	12	R\$ 8.299,52	R\$ 99.594,30
Total						R\$ 219.241,37	R\$ 2.630.896,38

1.2 Contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação para usuários, monitoramento de ambiente tecnológico, operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC do DNOCS.

1.3 Inclui apoio a gestão dos serviços de TIC, realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos de qualidade e desempenho. Estes estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pelo ITIL – Versão 3 ou superior, COBIT – Versão 5 ou superior, ISO/IEC 20.000 – Gerenciamento de Serviços de TIC e a série de normas ISO/IEC 27.000 referentes a segurança da informação e privacidade, conforme condições, quantidades e exigências especificadas e justificadas neste documento

1.4 O objeto da futura licitação tem a natureza de serviço comum de Tecnologia da Informação – TI, **sem** dedicação exclusiva, tendo em vista que os padrões utilizados na sua descrição são usualmente adotados pelos agentes do respectivo mercado para comercializá-los, segundo o acórdão nº 2.471/2008-TCU-Plenário, item 9.2.2.

1.5 A presente contratação adotará como regime de execução a empreitada por Preço Global. O prazo de vigência da contratação é de 12 meses contados da assinatura do contrato, prorrogável para até 10 anos, na forma dos artigos 105 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.6. A vigência adotada é baseada nas limitações orçamentárias impostas para a sustentação da infraestrutura de TIC e baseia-se no conhecimento e experiência adquiridos a partir dos contratos anteriores.

1.7. Esta contratação não pode ser parcelada, pois inviabilizaria a gestão do contrato e a gestão da equipe pelo gestor contratado, tanto em função de uma ferramenta de ITSM única, quanto pelo inter-relacionamento das demandas, o que poderia gerar

conflictos entre as equipes, prejudicaria de maneira substancial a apuração dos níveis de serviços mínimos (NMS) e o consequente controle de medição dos serviços. Tais pontos inviabilizariam, de maneira técnica e fática, a gestão contratual.

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

1.9. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista a necessidade da manutenção do serviço para o desempenho das atividades diárias dos colaboradores na repartição, a comunicação entre as unidades e para a disponibilização de sistemas internos externamente.

2. Fundamentação da contratação

2.1 Motivação e Justificativa da Solução Escolhida

2.1.1 O Serviço de Tecnologia da Informação (STI), no cumprimento de sua missão institucional, é responsável por garantir o processamento ininterrupto dos programas e aplicativos que dão suporte às atividades-fim do DNOCS, em especial, os serviços de rede, correio eletrônico e acesso à Internet, entre muitos outros de igual importância.

2.1.2 No caso específico dos Serviços Técnicos de Infraestrutura de TI que se pretende contratar, esses se circunscrevem na modalidade de serviços de cunho continuado e de elevado nível de especialização. Esses serviços são realizados com a finalidade de garantir a disponibilidade plena dos sistemas e aplicativos diuturnamente, 24 horas por dia, 07 dias por semana. Essas exigências de disponibilidade estão pautadas em indicadores fixados em tal nível, que praticamente exigem da infraestrutura que processa os sistemas permanecer quase 100% do tempo em funcionamento, toleradas apenas paradas programadas para as manutenções e suporte necessários.

2.1.3 O Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos, por meio da Secretaria de Governo Digital, publicou a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1 de junho de 2023 estabelecendo modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC. A portaria, em seu Art. 1º estabelece a obrigatoriedade da aplicação do modelo a todos os órgãos no Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISP do poder executivo federal. A portaria entrou em vigor de forma integral a partir de 1º de julho de 2021.

2.1.4 Soma-se ao atendimento desta recomendação técnica, a necessidade dos serviços de suporte especializado imprescindíveis para as atividades do DNOCS, haja vista que se faz uso crescente e intensivo de recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) que se apoiam sobre toda uma rede de provimento de serviços.

2.1.5 Muitos dos serviços internos da TI dependem de adequado tempo de resposta a incidentes, problemas e necessidades de modernização da operação e do suporte em questão, a exemplo dos serviços de gerenciamento de redes, gerenciamento de comunicações integradas, acesso à Internet, segurança de redes, cabeamento estruturado, atendimentos aos usuários em níveis iniciais e escalados, implantações, etc.

2.1.6 Amparado no Art. 10, do Decreto-Lei 200/67, com o objetivo de concentrar esforços no gerenciamento, haja vista que não é seu foco capacitar e manter profissionais dedicados a um serviço que não é sua atividade-fim, e dispondo o mercado comercial de profissionais especializados na operação e manutenção de datacenter, entendemos como melhor alternativa a contratação de uma empresa dotada dos recursos tecnológicos e humanos necessários para garantir a operacionalização do datacenter do DNOCS, conforme os níveis de serviços exigidos e os requisitos especificados.

2.1.7 Esta contratação será feita pelo regime de serviço, com a inclusão de níveis de serviço, de forma que, se a empresa contratada não apresentar os resultados desejados, serão aplicados redutores ao pagamento e possíveis sanções.

2.1.8 Além disso, a contratação prevê ainda que a empresa contratada crie e mantenha diversas bases de informação sobre os serviços prestados, e emita relatórios periódicos que permitirão ao DNOCS definir, de forma consistente, um sistema de avaliação e remuneração com base no desempenho apresentado pelo fornecedor, que permitirá a plena adequação às exigências da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

2.2 Alinhamento Estratégico

2.2.1. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2025, conforme consta das informações básicas deste termo de referência.

2.2.2. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia Nacional de Governo Digital 2024-2027 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2023-2024 do DNOCS, conforme demonstrado abaixo:

Id	OBJETIVO ESTRATÉGICO DEFINIDO NO PEI
19	Aprimorar a gestão, os serviços, as soluções e a segurança da informação de TIC

Id	OBJETIVOS DA ENGD 2024-2027
6	INFRAESTRUTURA DIGITAL: Dispor de infraestrutura moderna, segura, escalável e robusta, considerando princípios de sustentabilidade, para a implantação e evolução de soluções de governo digital, promovendo soluções estruturantes compartilhadas, uso de padrões comuns e a integração entre os entes federados.
8	EFICIÊNCIA E COLABORAÇÃO: Otimizar e promover a eficiência dos processos das organizações públicas por meio da racionalização de procedimentos e compartilhamento de soluções para problemas comuns.

Id	NECESSIDADES ELENCADAS NO PDTIC
N06	Manutenção e melhoria dos serviços continuados

Id	AÇÃO/META ELENÇADA NO PDTIC
M18	Contratação/Renovação do Serviço de sustentação de infraestrutura de redes

Id	ALINHAMENTO AO PCA
	Serviços Técnicos Especializados de Sustentação e Suporte À Infraestrutura de TIC

3. Descrição da solução

3.1. Serviços que compõem a solução

3.1.1. A solução a ser contratada compõe-se de contratação de Serviço de Atendimento Técnico nível 1, 2 e 3. A prestação do serviço contemplará a operação da ferramenta de GSTI (Gerenciamento de Suporte Técnico de TI) e gestão da central de serviços com salvaguarda das melhores práticas da biblioteca ITIL. Com avaliação mensal do alcance do nível mínimo de serviço, indicadores de desempenho e qualidade definidos. A contratação inicial é por 12(doze) meses, renováveis até 10 anos. Remuneração por valor fixo mensal podendo ser glosado em caso de não atingimento dos níveis acordados e indicadores.

3.1.2. A justificativa para vigência reduzida em relação ao preconizado pelo modelo, é a limitação financeira orçamentária, somada a uma relativa maturidade quanto à gestão de contratos de infraestrutura de TIC similares ao modelo proposto pela Portaria 1.070, de 1º de junho de 2023.

Id	Descrição	CATSER	Quantidade	Unidade de Fornecimento
1	Central de Serviços de TIC (serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de TIC)	26980	12 meses	Valor fixo mensal NMSE+ indicadores
2	Serviço de Suporte Técnico e Atendimento ao Usuário – CEST/ PI	27014	12 meses	Valor fixo mensal NMSE+ indicadores
3	Serviço de Suporte Técnico e Atendimento ao Usuário – CEST/ RN	27014	12 meses	Valor fixo mensal NMSE+ indicadores
4	Serviço de Suporte Técnico e Atendimento ao Usuário – CEST/ PB	27014	12 meses	Valor fixo mensal NMSE+ indicadores
5	Serviço de Suporte Técnico e Atendimento ao Usuário – CEST/ PE	27014	12 meses	Valor fixo mensal NMSE+ indicadores
6	Serviço de Suporte Técnico e Atendimento ao Usuário – CEST/ BA	27014	12 meses	Valor fixo mensal NMSE+ indicadores
7	Serviço de Suporte Técnico e Atendimento ao Usuário – CEST/ SE	27014	12 meses	Valor fixo mensal NMSE+ indicadores
8	Serviço de Suporte Técnico e Atendimento ao Usuário – CEST/ AL	27014	12 meses	Valor fixo mensal NMSE+ indicadores
9	Serviço de Suporte Técnico e Atendimento ao Usuário – CEST/ MG	27014	12 meses	Valor fixo mensal NMSE+ indicadores

3.2. Estimativa da Demanda

3.2.1. A demanda atual se mantém em patamares similares ao contrato anterior, que serviu de parâmetros para as estimativas desta contratação. Ajustes foram necessários com base na primeira experiência com o modelo proposto na Portaria SGD/MGI 1.070/23, nas alterações da própria portaria, na análise atualizada dos CCTs das categorias profissionais e nas limitações orçamentárias, a inclusão do atendimento às Coordenadorias Estaduais, a necessidade de profissional de segurança da informação, o suporte à manutenção dos diversos sistemas, as funções foram readequadas e a nova estimativa de recursos foram quantificadas para:

Perfil	Quantidade
Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	1
Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	1
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	1
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	9
Administrador de banco de dados Pleno	1
Analista de Suporte computacional Pleno	1
Analista de suporte computacional Sênior	1
Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	1
Administrador em segurança da informação Sênior	1
Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da Informação Sênior	1
Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1
Total	19

3.2.1 A Contratada deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante todo o período do contrato, dada sua natureza de continuidade.

3.3. Parcelamento da Solução de TIC

3.3.1. Conforme o modelo de prestação de serviços, torna-se inviável o parcelamento da solução, considerando-se que é a entrega de serviços em modelo de Service Desk.

3.4. Resultados a serem alcançados com a contratação

3.4.1. De modo direto, as vantagens da contratação revelam-se mediante o incremento da celeridade e da qualidade do suporte ao usuário, cujo modelo de implementação funda-se em padrão mundial de serviço, a ITIL (Information Technology Infrastructure Library), a ser implementado com a finalidade de otimizar o tempo de resposta, por meio da centralização dos chamados solucionáveis remotamente (pela equipe de primeiro nível alojada nos prédios do DNOCS durante o horário de expediente) e da descentralização das equipes de atendimento presencial, que atuam no segundo e terceiro nível de atendimento.

3.4.2. Podemos elencar os seguintes resultados esperados, todos mensuráveis e auditáveis:

- i. Reduzir o tempo de restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos processos de negócios;
- ii. Melhor alinhamento entre os Serviços e Negócio;
- iii. Oferecer atendimento de qualidade aos usuários de TI, deixando transparente que há efetivo gerenciamento dos incidentes;
- iv. Total transparência entre os Setores Resolvedores, Clientes e Usuários dos Serviços;
- v. Elevação da percepção de valor agregado pela prestação do Serviço;
- vi. O DNOCS pode desobrigar-se da operacionalização e da execução das atividades que não são da natureza do seu negócio;
- vii. Suporte de serviços mais eficiente com: maior controle sobre os atendimentos realizados, automatização de tarefas rotineiras, redução do tempo de indisponibilidade de serviços, melhoria significativa dos controles de prestação de serviços por terceiros, melhoria na fiscalização e gestão de contratos, redução de custo operacional dos serviços e melhoramento do nível de gerenciamento de ativos, fornecedores, contratos e licenças.

3.4.2. Alinhada a esses benefícios, a Administração Pública Federal tem adotado, sempre que possível, a estratégia da terceirização para a execução de determinados serviços, desde a reforma administrativa imposta pelo Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967. Em virtude desse procedimento, servidores públicos poderão se dedicar ao planejamento, definição, coordenação, supervisão, gestão e controle das atividades de TIC, bem como à evolução dos processos relacionados a serviços e a projetos de Tecnologia da Informação e de Comunicação.

3.4.3. Este entendimento é reforçado pelo Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, que dispõe sobre a execução indireta, mediante a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

3.4.4. No art. 2º desse decreto, foi atribuída a competência, à época, ao Ministro do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, atual Ministro da Economia, para estabelecer os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta mediante contratação.

3.4.5. Nessa esteira, o então Ministro do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão publicou a Portaria 443, de 27 de dezembro de 2018, estabelecendo que os serviços de tecnologia da informação e prestação de serviços de informação serão preferencialmente objeto de execução indireta, conforme observa-se do excerto a seguir:

“Portaria nº 443, de 27 de dezembro de 2018. Estabelece os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta, em atendimento ao disposto no art. 2º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018.

Art. 1º No âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, serão preferencialmente objeto de execução indireta, dentre outros, os seguintes serviços:

[...]

XXIII – serviços de tecnologia da informação e prestação de serviços de informação;”

4. Requisitos da contratação

4.1. Requisitos de Negócio

4.1.1. Requisitos gerais:

- i. Aprimorar os serviços de TIC e os serviços relacionados à gestão da informação e conhecimento para o adequado funcionamento dos macroprocessos do DNOCS;
- ii. Garantir continuidade dos serviços fornecidos pelo DNOCS à sociedade por meio de seus sistemas;
- iii. Manter o pleno funcionamento de sistemas, correio eletrônico, acesso à Internet, enlace de dados para comunicação, telefonia, ferramenta de mensageria instantânea, videoconferência, e demais serviços e ferramentas disponibilizadas aos usuários. Tais facilidades auxiliam os servidores na execução de suas atividades;
- iv. Melhorar o foco em relação às demandas dos usuários e negócio;
- v. Aplicar melhores práticas preconizadas na biblioteca ITIL (do inglês, Information Technology Infrastructure Library) para melhor Gestão dos Serviços de TIC. Como exemplo, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Ativos e Gerenciamento de Mudanças no ambiente de TIC do DNOCS;
- vi. Apoiar de forma mais significativa o DNOCS em suas transformações digitais;
- vii. Melhorar o foco em relação às demandas dos usuários e negócio;
- viii. Buscar maior eficiência no uso das tecnologias;
- ix. Reduzir incidentes e indisponibilidades nos serviços de TIC;
- x. Iniciar a adequação de processos e ambiente tecnológico para migração para computação em nuvem;
- xi. Prover e manter a área de Infraestrutura de Redes e Comunicação para o Departamento Nacional de Obras Contra as Secas (DNOCS), envolvendo serviços de administração de redes e comunicação, administração multiplataforma, administração de banco de dados, controle técnico-operacional de infraestrutura e administração da produção e análise de dados.
- xii. O modelo de solução proposto busca remunerar a empresa contratada pela qualidade do serviço prestado, fixando procedimentos, critérios de aceitação, indicadores e níveis de serviços mínimos, conforme Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, e Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

4.1.2. Ferramenta de ITSM (solução de gerenciamento de serviços de TIC):

- i. A CONTRATADA deve fornecer sistema web como ferramenta de ITSM;
- ii. A ferramenta de ITSM deve ser instalada na infraestrutura da CONTRATANTE;
- iii. A ferramenta de ITSM deve contemplar, pelo menos, os processos de mudanças, problemas, incidentes, nível de serviço, requisição dos serviços, gerenciamento do catálogo de serviço e gerenciamento do conhecimento do ITIL;
- iv. Deve ser fornecido acesso aos Colaboradores do STI e à Equipe de Fiscalização do Contrato para fins de acompanhamento da execução dos serviços;
- v. A CONTRATADA deve garantir a inviolabilidade dos registros neste sistema, no mínimo fornecendo relatório diário dos registros em formato PDF;
- vi. O sistema fornecido deve ser opensource ou, caso não seja, a CONTRATADA deve fornecer extração de todas as suas informações em formato aberto ao fim do período contratual ou quando solicitado pela CONTRATANTE;

vii. A CONTRATADA pode aproveitar a infraestrutura da ferramenta existente de ITSM, o Znuny, desde que implemente todos os requisitos exigidos nesta seção;

viii. Caso a CONTRATANTE adquira ferramenta de ITSM mais adequada ao controle dos serviços, a CONTRATADA se obriga a migrar as informações ao novo sistema e utilizá-lo após a migração;

ix. Os processos de gerenciamento de serviços de TIC devem ser suportados por ferramenta automatizada capaz de, no mínimo:

- a. implementar as diretrizes constantes dos processos formalizados de mudanças, incidentes e problemas;
- b. implementar o fluxo de classificação de chamados, conforme processos formalizados;
- c. implementar controles temporais por categoria de chamado;
- d. possibilitar a extração de dados analíticos e consolidados com vistas a permitir a verificação de níveis mínimos de serviço;
- e. assegurar a integridade, autenticidade e disponibilidade dos dados processados e armazenados;
- f. possibilitar a aferição de satisfação do atendimento pelo demandante do serviço;
- g. Padronizar atendimento de 1º, 2º e 3º níveis por meio de processos de trabalho definidos de forma mais clara e objetiva;

x. A abertura das demandas deve ser realizada em 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;

xi. 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.

xii. A ferramenta ITSM fornecida deve possuir os recursos principais citados acima, incluindo o gerenciamento de incidentes, solicitações e mudanças, e integração básica as ferramentas ITOM (soluções de gerenciamento de operações de TI) e ITIM (soluções de monitoramento da infraestrutura de TIC) da CONTRATANTE.

4.1.3. Catálogo de Soluções de TIC do DNOCS: De forma resumida e exemplificativa, a seguir estão listados alguns aspectos da infraestrutura de TI do DNOCS, dos serviços de TI prestados e administrados pela Área de TIC, que serão alvo dos serviços prestados pela referida contratação:

- **Solução do Datacenter na Administração Central:**

- Sala composta por diversas outras soluções, descritas a seguir, com fins a centralizar a hospedagem das informações e tráfego de dados;

- **Solução de Sala Segura:**

- Segurança de acesso:
 - Provista com 1 controle de acesso digital fornecido pelo sistema MDAccesso;
- Segurança climática:
 - Provista por 2 aparelhos de ar condicionado de 30.000 BTUs;
 - Manutenção dos equipamentos provida por contratação da manutenção da climatização geral do prédio;
- Segurança no fornecimento de energia elétrica:

- Provada com 2 nobreaks para os equipamentos para o datacenter e 1 nobreak do fornecimento de internet;
- Há planejamento para aquisição de sala-cofre, gerador e migração de parte da infraestrutura para a nuvem.
- **Solução de Fornecimento de Acesso à Internet (Links de Internet):**
 - Telebras, 2 links independentes de 200 MB, com IP Fixo, para a Administração Central.
- **Solução de Armazenamento de Dados (Storage):**
 - Provida por:
 - 2 Storages HP modelo 3PAR 7200.
 - Está em curso a aquisição de 2 Storages do tipo NAS para substituir os storages HP.
- **Solução de Distribuição da Rede (Switches):**
 - Provida por:
 - 2 Switches SAN (Fibre Channel) Brocade 300;
 - 2 Switches Core Aruba JL075A 3810M-16SFP+;
 - 5 Switches de Distribuição Aruba JL075A 3810M-16SFP+;
 - 22 Switches de Acesso Aruba HP J9775A 2530-48G.
- **Solução de Segurança do Tráfego de Dados (Infraestrutura de Firewall):**
 - 1 Firewall Checkpoint 15400.
- **Solução de Serviços de Diretório:**
 - Windows Server (Active Directory).
- **Solução de Virtualização:**
 - Citrix Xenserver / VMware.
- **Solução de Backup (Infraestrutura de Backup):**
 - Robô HPE StoreEver MSL4048, LTO5.
- **Solução de Compartilhamento de Arquivos (Servidor de Arquivos, Pastas e Rede):**
 - Samba 3.6.9.
- **Solução de Gerenciamento de Certificados Digitais:**
 - Let's Encrypt e cadeias de certificado SERPRO.
- **Solução de Telefonia:**
 - Mob khomp;
 - Central VoIP Mahvla.
- **Soluções de Banco de Dados:**
 - Mysql;
 - MariaDB;
 - Microsoft SQL Server;
 - PostgreSQL.
- **Solução de Operação de Rede e de Atendimento ao Usuário:**
 - Incidentes de rede e solicitações de usuários geridos pelo Znuny;
 - Documentação via Wiki, FAQ do Znuny, artigos do Portal da Intranet, arquivos do SEI e Pasta de Rede IE;
 - Atendimento atual dos usuários realizado por Central de Serviços de TIC, baseado em ITIL:
 - Nível 1 (inicial);
 - Nível 2 (intermediário);
 - Nível 3 (complexo).
- **Solução de Inventário de Ativos de Rede:**
 - Solução composta por:
 - Fonte principal de dados:
 - CMDB do Znuny.
 - Fontes auxiliares de dados:
 - Clientes do OCS nos computadores;
 - Servidor OCS para administração;
 - Informações da Wiki;
 - Informações obtidas em outros sistemas (por exemplo, AD e serviços do antivírus);
 - Informações obtidas com o setor de patrimônio.
- **Solução de Documentação de TIC:**
 - Solução composta por Ferramenta de Wiki, FAQ do Znuny e artigos do Portal da Intranet de forma a cobrir toda a documentação necessárias para a área de TIC do DNOCS, incluindo normas e procedimentos.
- **Solução de Atendimento Remoto no DNOCS:**
 - A solução abrange:
 - Clientes WinVNC nos computadores do DNOCS;

- Acesso ao WinVNC pela Contratada nos computadores a que se deseja acesso para fins de manutenção solicitada e que o acesso remoto possa promover ganho de produtividade;
 - Ramais telefônicos.
 - A solução visa o atendimento dos chamados novos via telefone e/ou com o uso do software WinVNC, assim como chamados já classificados ou em andamento em que seja produtivo o acesso via WinVNC mediante solicitação de acesso ao usuário.
 - A solução deve ser usada somente:
 - Mediante solicitação prévia de acesso ao usuário local;
 - Por colaboradores da Contratada dentro da sede da Sede do DNOCS para o qual foi alocado;
 - Mediante viabilidade e ganho de produtividade frente ao atendimento presencial.
 - É proibido o uso desta solução pela Contratada por pessoas que, mesmo vinculadas à empresa, não tenham assinado os devidos termos de sigilo e não tenham sido apresentados formalmente ao Contratante e alocados para trabalho presencial durante o expediente nos serviços especificados, mesmo que de forma temporária;
 - É proibido o uso desta solução pela Contratada por pessoas que, mesmo vinculadas à empresa, não tenham assinado os devidos termos de sigilo e não tenham sido apresentados formalmente ao Contratante e alocados para trabalho fora do expediente nos serviços especificados, mesmo que de forma temporária.
- **Solução de Controle de Acessos Externos Remotos:**
 - A solução abrange o uso de software UNUN para acesso aos sistemas internos pelos mantenedores de soluções na infraestrutura do DNOCS;
 - O software tem a capacidade de gravar os acessos para fins de auditoria posterior;
 - É proibido o uso desta solução pela Contratada por pessoas que, mesmo vinculadas à empresa, não tenham assinado os devidos termos de sigilo e não tenham sido apresentados formalmente ao Contratante e alocados para trabalho presencial durante o expediente nos serviços especificados, mesmo que de forma temporária;
 - É proibido o uso desta solução pela Contratada por pessoas que, mesmo vinculadas à empresa, não tenham assinado os devidos termos de sigilo e não tenham sido apresentados formalmente ao Contratante e alocados para trabalho fora do expediente nos serviços especificados, mesmo que de forma temporária.
 - **Solução de VPN:**
 - A solução abrange o uso de OpenVPN e Checkpoint;
 - O uso deve ter restrição máxima para uso apenas dos operadores da infraestrutura quando não for possível o acesso via rede corporativa;
 - É proibido o uso desta solução pela Contratada por pessoas que, mesmo vinculadas à empresa, não tenham assinado os devidos termos de sigilo e não tenham sido apresentados formalmente ao Contratante e alocados para trabalho presencial durante o expediente nos serviços especificados, mesmo que de forma temporária;
 - É proibido o uso desta solução pela Contratada por pessoas que, mesmo vinculadas à empresa, não tenham assinado os devidos termos de sigilo e não tenham sido apresentados formalmente ao Contratante e alocados para trabalho fora do expediente nos serviços especificados, mesmo que de forma temporária.
 - **Soluções de Sistemas Web mantidos na infraestrutura de TIC do Datacenter do DNOCS:**
 - Apoena: Ferramenta de ERP desenvolvida pelo DNOCS utilizada por diversas unidades;
 - Drive do DNOCS: Nuvem de compartilhamento de arquivos auxiliar ao serviço de e-mails, usando software livre OwnCloud;
 - Multiacervo da Biblioteca: Sistema proprietário mantido sob contrato que controla acervo da biblioteca;
 - Nuvem das Pastas de Rede: Nuvem para acesso aos compartilhamentos de rede do servidor de arquivos para fins de trabalho das unidades de forma remota, usando software livre OwnCloud;
 - Sistema de Atendimento ao Usuário de TIC: Ferramenta de abertura e acompanhamento de chamados auxiliar às comunicações por e-mail (caminho padrão instituído à visão do usuário), software livre Znuny;
 - Sistema de Atendimento ao Usuário de Outras Unidades: Ferramenta de abertura e acompanhamento de chamados auxiliar às comunicações por e-mail (caminho padrão instituído à visão do usuário), software livre OTRS;
 - Sala de Situação: Painel de informações gerenciais do DNOCS, software de propriedade do DNOCS;

- Painel do DNOCS: Painel de informações gerenciais de expansão das funcionalidades da Sala de Situação, desenvolvimento próprio;
- Sistema Eletrônico de Informações - SEI: Ferramenta de gestão documental e protocolo eletrônico, software público brasileiro cedido ao DNOCS;
- Sistema de Gestão de Perímetros Irrigados - SGP: Ferramenta de gestão dos perímetros públicos de irrigação, software desenvolvido pelo IICA e com código cedido ao DNOCS;
- Sistema de Gestão de Projetos - Sigepro: Ferramenta de planejamento, software livre Redmine;
- Sistema de Troca de Senhas - STS: Ferramenta de troca de senhas, software livre Passcore;
- Webmail do DNOCS: Webmail institucional, software livre Zimbra;
- SISPGD: Software cedido por iniciativa do Governo para controle do teletrabalho;
- Petrvs: Software cedido por iniciativa do Governo para controle do teletrabalho segundo normativo novo, em substituição ao SISPGD. Está em fase de implantação;
- Controle de Acesso: Ferramenta de controle de catracas e cancelas, software proprietário MDAccesso, que está sendo substituído por outro sistema de acesso;
- Gestão Eletrônica de Documentos - GED: Ferramenta adquirida para gestão de documentos, software proprietário Agiles;
- Antigo Controle de Ponto: Antiga ferramenta de controle de frequência dos servidores e estagiários mantido para consulta, software proprietário MDTempo;
- Painel do DNOCS: Painel de informações gerenciais, ferramenta de expansão das capacidades da Sala de Situação, software de propriedade do DNOCS que utiliza o software Pentaho para prover BI;
- Aos operadores da rede e atendentes dos usuários:
 - Interfaces administrativas dos sistemas ao usuário;
 - Sistema Gestão de Chamados (o mesmo SAU, porém com outro frontend): Ferramenta de ITSM e CMDB do DNOCS, software livre Znuny;
- Infraestrutura nas CESTs:
 - Links de internet:
 - Telebras 50 MB, com IP Fixo, para as CESTs;
 - É disponibilizado um nobreak em comodato pela Telebras para cada localidade;
 - Atualmente a CEST-RN está sem sede e o contrato está em processo de suspensão.
 - Switches de acesso (CESTs)
 - Quantidade: 13, distribuídos entre as CESTs;
 - Aruba HP J9775A 2530-48G.
 - Infraestrutura de Firewall:
 - PFSense (CESTs).
- Infraestrutura em nuvem:
 - Ao usuário:
 - Sistemas do Governo sob gerência do DNOCS
 - Portal do DNOCS: Portal institucional na plataforma gov.br, software proprietário sob manutenção do MGI, de alimentação e estruturação pela Comunicação Social do DNOCS e de controle de usuários, manutenção da estrutura pela área de TIC;
 - Portal de Serviços do DNOCS: Página de agrupamento das páginas de instruções dos serviços digitais do DNOCS, manutenção pela área de TIC, onde as páginas de instruções são de responsabilidade das áreas associadas aos serviços, mas devem ser editadas com apoio da área de TIC;
 - Portal da Intranet: Subportal abrigado no Portal do DNOCS que agrupa comunicações aos usuários internos do DNOCS visível externamente, do qual compete à área de TIC auxiliar em sua estruturação e fazer a gestão de usuários mediante solicitação;
 - Escritório Digital: Subportal abrigado no Portal da Intranet que promove o trabalho colaborativo entre o serviço presencial e remoto de forma pública com controle dos arquivos restritos no SEI. Está em formulação pela área de TIC;
 - Sistema BPM/Lecom: Sistema de atendimento dos serviços digitais, onde a área de TIC realiza o controle de usuários mediante solicitação das áreas responsáveis pelo atendimento;
 - Outros Sistemas do Governo utilizados pelas unidades.
- Outros dados:
 - Sedes no DNOCS nos estados:

Município/UF	Endereço

Fortaleza/CE	DNOCS – Administração Central – CE Avenida Duque de Caxias, 1700, Centro, Fortaleza-CE . CEP: 60.035-111 CNPJ: 00.043.711/0001-43
Aracaju/SE	DNOCS – Coordenadoria Estadual – SE Av. Beira Mar, 366, Treze de Julho, Aracaju-SE . CEP: 49.020-010 CNPJ: 00.043.711/0012-04
João Pessoa/PB	DNOCS – Coordenadoria Estadual – PB Av. Santa Catarina, 621, Bairro dos Estados, João Pessoa-PB . CEP: 58.030-070 CNPJ: 00.043711/0008-10
Montes Claros/MG	DNOCS – Coordenadoria Estadual – MG Av. Presidente Kennedy, 230, Edgard Pereira, Montes Claros-MG . CEP: 49.400-174 CNPJ: 00.043.711/0011-15
Natal/RN	DNOCS – Coordenadoria Estadual – RN R. Esplanada Silva Jardim, 171, Ribeira, Natal-RN . CEP: 59.012-090 CNPJ: 00.043.711/0009-09
Palmeira dos Índios /AL	DNOCS – Coordenadoria Estadual – AL Rua Manoel Orígenes de Oliveira, 301, Palmeira dos Índios-AL . CEP: 57.602-500 CNPJ: 00.043.711/0000-34
Recife/PE	DNOCS – Coordenadoria Estadual – PE Rua Cônego Barata, 99, Tamarineira, Recife-PE . CEP – 52.110-120 CNPJ: 00.043.711/0006-58
Salvador/BA	DNOCS – Coordenadoria Estadual – BA 6ª Avenida (Ulysses Guimarães), 630, Centro Administrativo, Salvador-BA . CEP: 41.213-000 CNPJ: 00.043.711/0007-39
Teresina/PI	DNOCS – Coordenadoria Estadual – PI Rua Benjamin Constant, 2037, Centro, Teresina-PI . CEP: 64.000-280 CNPJ: 00.043.711/0004-96

• **Unidades Remotas:**

- Estações de Piscicultura, Unidades de Campo e Escritórios do DNOCS localizados geralmente no interior dos estados, gerido pela respectiva CEST;
- Algumas localidades possuem links de internet próprios providos por diversos meios e contratos, outras ainda não possuem infraestrutura para acesso à internet.

• **Ambiente computacional (números aproximados):**

- Administração Central:
 - 650 computadores;
 - 680 usuários.
- CESTs:
 - 600 computadores;

- 800 usuários.
- Aproximadamente 200 ramais VoIP / telefones IP;
- Multifuncionais (copiadoras, digitalizadoras e impressoras) segundo serviços de locação na Administração Central e em algumas CESTs.

4.1.3.1. São Serviços de TIC todos os sistemas corporativos que suportam os processos de negócio do DNOCS, entre eles os sistemas internos, que atendem aos servidores e colaboradores do DNOCS, e os sistemas externos, que atendem aos usuários do serviço e ao cidadão de modo geral, inclusos na lista acima.

4.1.3.2. Cada um desses serviços de TIC envolvem uma gama de equipamentos e soluções de software instaladas no Datacenter do DNOCS, e requer um conhecimento técnico especializado na sua operação. Cabe informar também que alguns serviços poderão ser instalados em infraestruturas contratadas ou fornecidas a nível ministerial, e podem envolver trabalhos de operação da infraestrutura e atendimento a usuários. Estes serviços de operação e administração desses equipamentos e soluções de software serão parte do objeto dessa contratação.

4.1.3.3. Em relação aos sistemas corporativos, a contratada será responsável principalmente pela administração de infraestrutura de TI que suporta esses sistemas e pela manutenção da disponibilidade dos sistemas corporativos. O desenvolvimento e a manutenção desses sistemas poderão ser objeto de contratação específica de Fábrica de Software, o que não exime a possibilidade da evolução dos sistemas atuais e pequenos desenvolvimentos providos por papel de desenvolvedor que seja contratado na solução proposta.

4.1.3.4. Os serviços serão prestados presencialmente pelos colaboradores alocados aos prédios das Sedes do DNOCS conforme especificado em horário comercial segunda à sexta, das 8:00 às 17:00. Manutenções programadas com agendamentos ou tratamento de incidentes podem acontecer fora do expediente, devendo a contratada alocar colaborador em regime de sobreaviso.

i. Não será admitido trabalho remoto dos profissionais em substituição ao trabalho presencial exigido durante o expediente.

ii. Toda e qualquer referência a atendimento remoto neste Termo de Referência se entende o serviço realizado nas dependências físicas da CONTRATANTE de maneira remota, por telefone e/ou por softwares de acesso a computadores.

4.1.3.5. A possibilidade de parcelamento da contratação restaria inviabilizada pelos seguintes motivos/critérios técnicos: a licitante vencedora precisa utilizar, durante a vigência contratual, sistema de gerenciamento de serviços de infraestrutura (ITSM) de sua posse e expertise. A possibilidade de 9(nove) sistemas diferentes, com alimentação e utilização assíncrona, prejudicaria de maneira substancial a apuração dos níveis de serviços mínimos(NMS) e o consequente controle de medição dos serviços. Tais pontos inviabilizariam, de maneira técnica e fática, a gestão contratual.

4.2. Requisitos de Capacitação

i. A CONTRATADA deve capacitar a Equipe de Fiscalização do Contrato no uso da ferramenta de ITSM, no uso de outras ferramentas fornecidas pela empresa e nas metodologias usadas para a prestação dos serviços com fins a facilitar o acompanhamento dos serviços.

ii. A CONTRATADA e a área de TIC do DNOCS devem se manter capacitadas nas disposições normativas e procedimentais para as áreas de TIC emanadas pelo Governo e nas ferramentas cedidas ou disponibilizadas relacionadas, direcionando a capacitação aos profissionais mais adequados à matéria de estudo.

iii. Na implantação de novas soluções de TIC, com ou sem aquisição de capacitação associada, a CONTRATADA deve documentar os detalhes da implantação e as atividades básicas de administração desta nova solução.

4.3. Requisitos Legais

i. A CONTRATADA não deverá possuir em seus quadros de pessoal empregado menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e menor de 16 (dezesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal. Os serviços deverão ser aderentes a família da norma ABNT NBR ISO/IEC 27000 de segurança da informação.

ii. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, à Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), e a outras legislações aplicáveis

4.4. Requisitos de Garantia e Manutenção

- i. Todos os serviços contratados deverão ter garantia mínima do prazo de vigência contratual
- ii. Na proximidade do encerramento da vigência contratual:
 - a. Os serviços de reparo de equipamentos devem possuir garantia de 12 meses da data de recebimento definitivo do serviço;
 - b. Os serviços de manutenção de sistemas ou desenvolvimento de software devem possuir garantia de 12 meses da data de recebimento definitivo do serviço;
 - c. A empresa deve prestar o apoio técnico na transição contratual por até 1 mês após o encerramento do contrato, de forma a realizar o repasse e conhecimento à nova contratada, dirimindo dúvidas sobre a documentação do serviço por até mais 3 meses, sem ônus à Contratante.

4.5. Requisitos Temporais

Requisito Temporal	Descrição	Ocorrência
D	Data da Assinatura do contrato	Contrato Assinado
D + 5	Em até cinco dias após a assinatura do contrato	Deverá ser realizada uma reunião inicial com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato e Termo de Referência e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços. Deverão participar dessa reunião, no mínimo, o Gestor e os Fiscais do contrato, membro(s) da equipe técnica da CONTRATANTE, o Preposto e o Gerente da CONTRATADA a serem alocados na execução do contrato.
D + 5	Em até cinco dias após a assinatura do contrato	Entrega na reunião inicial do termo de ciência e termo de sigilo.
D+30	Em até 30 dias após a assinatura do contrato	Entrega de certificação do repasse de conhecimento, assinado pela CONTRATADA e pela empresa responsável pelo contrato anterior.
D + 60	Em até 60 dias da assinatura do contrato	Entrega da documentação de certificação dos profissionais alocados na prestação de serviços à CONTRATANTE

4.6. Requisitos de Segurança e Privacidade

- i. A propriedade intelectual e os direitos autorais dos dados e informações armazenados nos bancos de dados da CONTRATANTE, hospedados na CONTRATADA, e qualquer tipo de trabalho relacionado às demandas da CONTRATANTE, serão de sua titularidade, nos termos do artigo 4º, da Lei nº 9.609/1998. A CONTRATADA deve se abster de divulgar ou repassar quaisquer dados ou informações, salvo se expressamente autorizado pela CONTRATANTE.
- ii. A CONTRATADA, por meio de seu representante legal, deverá assinar o Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no DNOCS. Da mesma forma, todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação deverão assinar Termo de Ciência.

- iii. A CONTRATADA deverá manter sob sigilo as informações e comunicações de que tiver conhecimento, abstendo-se de divulgá-las, garantindo o sigilo e a inviolabilidade dos dados trafegados por meio dos enlaces eventualmente utilizados na execução das atividades;
- iv. A CONTRATADA deverá atender ao disposto na Política de Segurança da Informação e Comunicações do DNOCS em suas normas integrantes e os profissionais que tiverem acesso ao ambiente computacional, deverão assinar o Termo de Responsabilidade a ser fornecido pela CONTRATANTE;
- v. A CONTRATADA deverá garantir que todos os profissionais que tiverem acesso ao ambiente computacional da CONTRATANTE assinem o Termo de Responsabilidade de Acesso ao ambiente de TIC;
- v. A CONTRATADA deverá garantir que os recursos de TIC não sejam utilizados pelo seu pessoal para fins diferentes do escopo desta contratação;
- v. A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE, sempre que solicitada, toda e qualquer documentação referente à execução do contrato.

4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

- i. Os profissionais da CONTRATADA, quando atuar nas dependências da CONTRATANTE deverão trajar-se de maneira adequada ao ambiente de trabalho e usar linguagem respeitosa e formal no trato com gestão e/ou fiscalização do contratual, os dirigentes da CONTRATANTE e seus usuários.
- ii. A prestação dos serviços contratados não envolve materiais ou produtos prejudiciais ao meio ambiente. Os profissionais da CONTRATADA deverão respeitar as boas práticas de sustentabilidade ao meio ambiente quando atuarem nas dependências da CONTRATANTE.
- iii. Os manuais, documentos e demais documentações técnicas e administrativas deverão ser fornecidas em meio digital e certificadas quando necessário, não sendo aceito material em meio impresso ou qualquer tipo de armazenamento móvel.
- iv. A CONTRATADA deve obedecer o Código de Ética da CONTRATANTE e demais normas de conduta na execução de suas atividades contratadas.

4.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

- i. A CONTRATADA deverá atender aos requisitos de serviço especializado ITIL®, V3 ou superior, requisitos da família de normas ABNT NBR ISO/IEC 27000 – Segurança da Informação e Privacidade, requisitos da família de normas ABNT NBR ISO/IEC 20000 – Gerenciamento de Serviços de TIC, padrões de governança da informação e tecnologia COBIT 5® ou superior, bem como as melhores práticas para gestão de serviços de TIC
- ii. A CONTRATADA deve promover o uso dos padrões do Governo em suas ações, segundo orientações da CONTRATANTE a respeito de e-PING, e-MAG, e-PWG, DSGOV, Plataforma Cidania Digital, diretrizes do gov.br e SegCiber;
- iii. A CONTRATADA deve estar capacitada nas tecnologias usadas pela CONTRATANTE para a devida administração destes;
- iv. Para melhor conhecimento das iniciativas e padrões do Governo, a CONTRATANTE pode exigir dos colaboradores da CONTRATADA a participação em cursos gratuitos oferecidos pelo Governo.

4.9. Requisitos de Projeto e Implementação

- i. Após a assinatura do contrato:
 - a. Obter repasse de conhecimento com a contratada atual durante período de transição contratual;
 - b. Capacitar-se nas tecnologias usadas atualmente pela contratada;
 - c. Atualizar documentação sobre as tecnologias usadas atualmente.
- ii. Após cada nova implementação de nova Solução de TIC:
 - a. Obter repasse de conhecimento relacionado com a nova Solução de TIC em até 30 dias;

- b. Capacitar-se nas tecnologias usadas pela Solução de TIC em até 30 dias;
 - c. Atualizar documentação sobre as tecnologias usadas pela Solução e TIC.
- iii. A cada atendimento de demanda:
- a. Atender segundo NSM acordado, considerando o nível de priorização da solicitação via usuários;
 - b. Caso não haja NSM específico a tal atendimento, usar o que mais se aproxima, enquanto não for pactuado novo NSM;
 - c. Sempre registrar chamados associados na ferramenta de controle caso sejam realizadas solicitações via telefone ou presenciais;
 - d. Sempre registrar em ferramenta adequada a documentação sobre novos procedimentos e soluções decorrentes do atendimento dos chamados e corrigir a documentação dos existentes.

4.10. Requisitos de Experiência Profissional

- i. Os requisitos de experiência profissional dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços, deverão atender ao quadro a seguir:

Perfil	Experiência Mínima
Analista de suporte computacional pleno	Demonstrar boa capacidade de executar tarefas de média complexidade. Experiência mínima de 3 anos.
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	Demonstrar boa capacidade de executar tarefas de média complexidade. Experiência mínima de 3 anos.
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	Demonstrar boa capacidade de executar tarefas mais complexas. Experiência mínima de 5 anos.
Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	Demonstrar boa capacidade de executar tarefas mais simples. Experiência mínima de 5 anos.
Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	Demonstrar boa capacidade de executar tarefas de média complexidade. Experiência mínima de 3 anos.
Administrador de Banco de Dados Pleno	É esperado bons conhecimentos técnicos e boa assertividade em tomada de decisões. Experiência mínima de 3 anos
Analista de suporte computacional Sênior	Demonstrar boa capacidade de executar tarefas mais complexas. Experiência mínima de 5 anos.

Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	Demonstrar boa capacidade de executar tarefas mais complexas. Experiência mínima de 5 anos.
Administrador em Segurança da Informação Sênior	Demonstrar boa capacidade de executar tarefas mais simples. Experiência mínima de 5 anos
Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da Informação Sênior	Profissional com a responsabilidade de assegurar a implantação adequada dos entregáveis de softwares. Experiência mínima de 5 anos.
Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Demonstrar boa capacidade de executar tarefas mais complexas, também de planejamento e liderança. É exigido um nível maior de maturidade técnica e emocional, além de se esperar que tenha boa assertividade em tomada de decisões. Experiência mínima de 5 anos
Preposto	Demonstrar capacidade de acompanhar a execução contratual, em nome do CONTRATADO, com poderes de tomada de decisão junto à CONTRATANTE e, quando necessário orientar a atuação dos profissionais da CONTRATADA. Elaborar relatórios gerenciais relacionados aos serviços e executar outras atividades correlatas ao bom andamento do objeto contratado. Experiência mínima como preposto contratual de 3 anos.

ii. A CONTRATADA deverá comprovar as experiências por apresentação de carteira de trabalho e previdência social (CTPS) e/ou contrato de prestação de serviços.

4.11. Requisitos de Formação da Equipe

i. A formação da equipe não caracteriza a contratação de pessoal, é referência das necessidades de perfis para o atendimento ao contrato.

Perfil	Requisitos
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	<p>Formação:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nível médio completo, comprovado por diploma de instituição reconhecida pelo Ministério da Educação <p>Experiência</p> <ul style="list-style-type: none"> Atendimento ao usuário de tecnologia da informação de, no mínimo, 3(três) anos <p>Certificações técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Exame MD-102; Curso de ITIL de 40h de duração
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	<p>Formação:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nível médio completo, comprovado por diploma de instituição reconhecida pelo Ministério da Educação <p>Experiência</p> <ul style="list-style-type: none"> Atendimento ao usuário de tecnologia da informação de, no mínimo, 5(cinco) anos

	<p>Certificações técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exame MD-102; • Curso de ITIL de 40h de duração
Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	<p>Formação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nível médio completo, comprovado por diploma de instituição reconhecida pelo Ministério da Educação <p>Experiência:</p> <ul style="list-style-type: none"> • manutenção e configuração de equipamentos de informática de de, pelo menos 3(três) anos; <p>Certificações técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exame MD-102; • Curso de ITIL de 40h de duração
Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	<p>Formação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nível médio completo, comprovado por diploma de instituição reconhecida pelo Ministério da Educação. <p>Experiência</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manutenção e configuração de equipamentos de informática de de, pelo menos 5 (cinco) anos; <p>Certificações técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exame MD-102; • Curso de ITIL de 40h de duração;
Administrador de Banco de Dados Pleno	<p>Formação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nível superior na área específica de informática, comprovada mediante diploma e/ou certificados; <p>Experiência:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Linguagem SQL, PL/SQL; • Mínima de 2 anos em administração de bancos PostgreSQL e MySQL; • Mínima de 2 anos em administração de bancos Microsoft SQL Server; • Nas ferramentas de gerenciamento e diagnóstico de performance; Conhecimento na linguagem Shell e conceitos básicos de administração do sistema operacional Linux e Windows Server. <p>Certificações técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • DP-900 ou superior; • ITIL Foundation v3 ou superior;

Analista de suporte computacional Pleno	<p>Formação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nível superior completo em área específica de informática, comprovado por diploma de instituição reconhecida pelo Ministério da Educação. <p>Experiência</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mínimo de 3(três) anos de experiência com administração de servidores de ambientes híbridos(linux + windows); <p>Certificações técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Itil foundation v 3 ou superior; • Exame MD-102;
Analista de suporte computacional Sênior	<p>Formação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nível superior completo em área específica de informática, comprovado por diploma de instituição reconhecida pelo Ministério da Educação. <p>Experiência</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mínimo de 5(cinco) anos de experiência com administração de servidores de ambientes híbridos(linux + windows); <p>Certificações técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Itil foundation v 3 ou superior; • Exame MD-102; • Certificação LPI -1
Analista de Redes e de Comunicação de dados Sênior	<p>Formação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nível superior completo em área específica de informática, comprovado por diploma de instituição reconhecida pelo Ministério da Educação. <p>Experiência:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mínimo de 5(cinco) anos de experiência com administração redes de computadores e conectividade; <p>Certificações técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Itil foundation v 3 ou superior; • Certificação Furukawa FCP ou Curso Oficial Furukawa ou equivalente de outro fabricante; • Certificação LPIC-1 ou Curso de Linux de 40(quarenta) horas de duração, podendo ser por somatório de carga horaria de múltiplos certificados;
	<p>Formação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nível superior completo em na área específica de informática, comprovado por diploma de instituição reconhecida pelo Ministério da Educação. <p>Experiência:</p>

Administrador em Segurança da Informação Sênior	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo de 5(cinco) ano desempenhando atividades de segurança da informação em redes corporativas; <p>Certificações técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Itil foundation v 3 ou superior;</i> • <i>Comptia security</i> • Curso de Administração de Servidores Linux ou similar de 40(quarenta) horas de duração, podendo ser por somatório de carga horária de múltiplos certificados;
Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da Informação sênior	<p>Formação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cursando nível superior em área específica de informática, comprovado por declaração de instituição reconhecida pelo Ministério da Educação. <p>Experiência:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mínimo de 5(anos) anos desempenhando atividades de desenvolvimento de sistemas /aplicações web (php, python,ruby ou java).
Gerente de infraestrutura o de tecnologia da informação	<p>Formação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nível superior completo em área específica de informática, comprovado por diploma de instituição reconhecida pelo Ministério da Educação. <p>Experiência:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mínimo de 5(cinco) anos como gestor de infraestrutura de TIC <p>Certificações técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Itil foundation v 3 ou superior; • Certificação lpic3.

ii. Serão aceitos certificados de outras instituições distintas da HDI, mas deverá constar ementa com conteúdo de pelo menos 75% similar ao da HDI. O certificado equivalente não poderá ser expedido pela própria licitante.

iii. A apresentação das certificações poderá ser realizada em até 60 (sessenta) dias corridos após o início da prestação do serviço e em até 30 (trinta) dias corridos no caso de substituição de profissionais. Passado este período, o pagamento do serviço com profissional sem a qualificação necessária será reduzido, segundo mesma proporção do valor do serviço no Estudo Técnico Preliminar ao valor contratado:

- Em 25% no mês de exercício em que encerrar o prazo, independente do número de dias fora do prazo;
- Em 50% no mês do exercício subsequente em ao mês em que encerrou o prazo, independente do número de dias fora do prazo;
- Em 100% nos meses de exercício subsequentes.

iv. As certificações não poderão ser apresentadas de forma acumulativa por um único profissional. Tal situação decorre da necessidade de atendimento dos chamados/demandas pelo profissional que apresenta a certificação relacionada. Sabemos que um único profissional não tem capacidade de atender sozinho todos as demandas/chamados de uma coordenação. Caso os chamados pudessem ser atendidos por profissional não certificado naquela tecnologia/serviço/produto/área, não faria sentido pedir certificação. A certificação não necessariamente garante qualidade no atendimento, mas é um dentre vários aspectos que pode influenciar positivamente no alcance da qualidade desejada.

v.. Por se tratar de serviço continuado com predominância de mão de obra, vinculado ao alcance de resultados, sob demanda conforme condições previamente previstas em ordens de serviço; a Contratada deve manter, durante a execução dos serviços, vínculo celetista com todos os profissionais alocados para execução dessas ordens de serviço, não sendo permitida a subcontratação parcial ou total do objeto.

vi. A Contratada deve respeitar os pisos salariais das categorias profissionais associadas aos serviços contratados.

4.12. Requisitos de Metodologia de Trabalho

i. O modelo é estruturado em Categorias de Serviços, separadas por especialidades. Cada Categoria de Serviço é composta por perfis de trabalho e possui suas atribuições e atividades de referência.

ii. Suporte ao usuário: Principais atividades:

- a. Administrar e manter o conjunto de softwares e hardwares que compõe o ambiente de dispositivos de usuários da contratante;
- b. Tratar incidentes, problemas, requisições, mudanças, nível de serviço, requisição dos serviços, gerenciamento do catálogo de serviço e gerenciamento do conhecimento relacionados ao ambiente de dispositivos de usuários da contratante;
- c. Manter o registro de requisições de serviços solicitados e de reclamações efetuadas pelos usuários;
- d. Realizar a instalação, configuração e atualização de softwares homologados pela contratante;
- e. Realizar a instalação, configuração e atualização de hardwares homologados pela contratante;
- f. Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- g. Acompanhar fornecedores caso necessário;
- h. Manter sob sua guarda e controle os equipamentos recebidos para base de atendimento imediato aos usuários;
- i. Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente;
- j. Identificar, mapear e atualizar o inventário de ativos de TIC;
- k. Preparação e instalação de computadores (novos, em garantia ou não);
- l. Instalação e ou reinstalação de placas adicionais, módulos ou adaptadores em computadores.

iii. Operação da Infraestrutura: Principais atividades:

- a. Executar rotinas de manutenção, configuração, administração, cópias de segurança, restauração, conversão, importação, testes de alta disponibilidade e de vulnerabilidade, verificação de logs, análise de eventos e incidentes, visando garantir a disponibilidade, a continuidade, o desempenho, a evolução tecnológica, a segurança e a continuidade dos serviços em toda a infraestrutura envolvida.
- b. Executar rotinas preventivas de verificação e análise de desempenho, capacidade, registros (logs) e eventos com o objetivo de detectar, diagnosticar, propor melhorias e corrigir eventuais problemas e vulnerabilidades, atuando de forma proativa na operação e administração das soluções de TIC, com a finalidade de reduzir os riscos de indisponibilidade e descontinuidade dos serviços.
- c. Executar configurações necessárias para a operação, correções de problemas, ajustes finos de desempenho (performance tuning), regras de qualidade de serviço (QoS), entre outras que contribuem para as melhorias nos sistemas e nas soluções de TIC.
- d. Elaborar relatórios de vulnerabilidades, riscos nos sistemas e nas soluções de TIC, constando as medidas tomadas e propostas de melhorias;
- e. Executar instalações, configurações, customizações, migrações e atualizações de soluções de TIC, bem como seus aplicativos, agentes, sistemas operacionais e firmwares.
- f. Executar rotina diária de verificação nos sites de suporte dos fabricantes, com a finalidade de identificar lançamentos de novas versões de softwares e patches de atualização para manter o parque tecnológico atualizado, prevenindo riscos de falhas e exploração de vulnerabilidades reportadas pelos fabricantes.
- g. Executar atualizações contínuas, promovendo a redução dos riscos causados pelo acúmulo de evoluções e correções disponibilizadas para os sistemas;

h. Implantar softwares, proteger dados, monitorar o funcionamento e reforçar a conformidade de todos os dispositivos, incluindo suporte para seus últimos recursos.

i. Executar técnicas de (hardening) com ajustes finos para proteção do ambiente computacional, incluindo: remover ou desabilitar recursos e serviços desnecessários, limitar o software instalado àquele que se destina à função desejada do sistema, aplicar e manter os patches atualizados, revisar e modificar as permissões dos sistemas, desabilitar usuários que não estejam mais em uso, reforçar a segurança do login, e ações correlatas.

j. Planejar e implantar, de forma proativa, melhores práticas recomendadas pelos fabricantes, bem como as atualizações de software para prevenção e correção de falhas ou vulnerabilidades.

k. Planejar e executar a instalação e configuração de novas soluções e aplicativos de TIC adquiridas no decorrer da execução contratual.

l. Testar e homologar as aplicações e suas atualizações antes de serem implantadas no parque computacional, com a finalidade de minimizar impactos nos serviços em produção.

m. Cooperar com a Central de Serviços, homologando e disponibilizando recursos e funcionalidades inerentes às soluções adotadas pela infraestrutura de TIC, tais como: sistemas operacionais, aplicativos, atualizações, configurações, automatização de tarefas rotineiras, ferramentas de acesso e comunicação, aplicações de sistemas específicos, entre outros.

n. Executar a instalação, configuração e operação das aplicações de gerenciamento e monitoramento específicos de cada solução de TIC para monitoração contínua e proativa dos ativos envolvidos no serviço.

o. Elaborar, verificar, agendar, executar e manter atualizados os scripts necessários para soluções de problemas, implantações de funcionalidades de sistemas e execução de tarefas rotineiras, bem como disponibilizar funcionalidades aos serviços de atendimento ao usuário e de monitoramento, com a finalidade de reduzir atividades repetitivas e de baixa complexidade.

p. Propor, planejar e executar mudanças com o menor risco possível para os serviços em produção.

q. Planejar e executar migrações de tecnologias, topologias, protocolos, dados, softwares e hardwares envolvidos no serviço.

r. Analisar periodicamente os componentes do serviço quanto a possíveis riscos de falhas para propor e implementar melhorias que visem a eliminação de pontos únicos de falha;

s. Analisar e projetar a capacidade e o desempenho dos recursos de TIC, projetando o consumo, propondo melhorias e evoluções tecnológicas, bem como dimensionando o hardware e o software adequado.

t. Subsidiar os gestores e fiscais técnicos da CONTRATANTE quanto ao dimensionamento da capacidade de hardware e a configuração dos ativos de infraestrutura de TIC para garantir o desempenho e a disponibilidade dos sistemas e serviços da CONTRATANTE

u. Gerenciar contas de usuários, grupos e permissões de acesso aos diversos sistemas sustentados pelo DNOCS;

v. Administrar e manter todos os ambientes (desenvolvimento, teste, homologação, produção, dentre outros) em funcionamento e manter os sistemas em produção, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade e desempenho

w. Administrar e configurar as soluções de TIC seguindo as recomendações de melhores práticas dos fabricantes;

x. Planejar, implantar e administrar sistemas e soluções de TIC em alta disponibilidade, com balanceamento de carga e tolerância a falhas, sempre pautado nas boas práticas recomendadas pelos fabricantes de cada solução.

y. Registrar e acompanhar chamados técnicos com fabricantes ou fornecedores externos para solução de problemas de componentes do serviço em garantia.

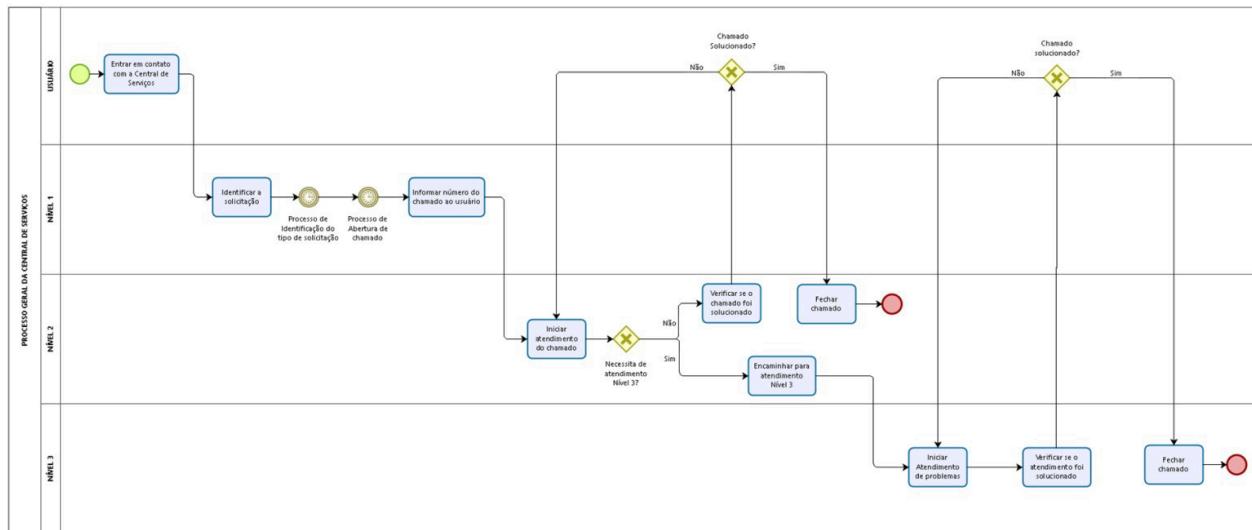
z. Garantir que as rotinas de cópias de segurança (snapshot, replicação e backup) e os testes de restauração estão sendo fielmente executadas, e capazes de retomadas imediatas em casos de falhas.

aa. Interpretar manuais, muitas vezes na língua inglesa, para a realização de instalações, configurações e de aplicativos corporativos e soluções de TIC.

ab. Documentar todo e qualquer procedimento realizado para atendimento das demandas.

- ac. Instalar, configurar e manter serviços demandados pela CONTRATANTE.
- ad. Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas.
- ae. Elaborar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta das soluções de infraestrutura de TIC.
- af. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de TIC e homologação de serviços, equipamentos e softwares.
- ag. Elaborar os cronogramas de implantação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas.
- ah. Subsidiar os empregados da CONTRATANTE na elaboração de projetos de infraestrutura de TIC, bem como para a melhoria dos serviços.
- ai. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de serviços de TIC e homologação de equipamentos e softwares.
- aj. Elaborar relatórios técnicos com informações técnicas e organizadas em linguagem gerencial e que proporcione a tomada de decisão dos gestores da CONTRATANTE.
- ak. Efetuar análise do ambiente quanto a melhoria de desempenho, crescimento da base de dados e análise de logs de ambiente.
- al. Planejar e criar rotinas de manutenção e backup
- am. Sugerir a implantação de sistemas de alta disponibilidade, cluster, balanceamento de carga, migração de dados e tolerância a falhas para os serviços críticos.
- an. Realizar testes periódicos que garantam a efetividade e a correta configuração das soluções de alta disponibilidade.
- ao. Executar mensalmente testes de alta disponibilidade na infraestrutura de TIC da CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento.
- ap. Manter atualizada as informações sobre os serviços e outros Itens de Configuração (IC) de infraestrutura de TIC na BDGC (Base de Dados de Gerenciamento de Configuração), conforme previsto na biblioteca ITIL e processos da CONTRATANTE.
- aq. Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento da CONTRATANTE.
- ar. Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.
- as. Realizar testes em pontos de rede para identificação de problemas físicos em cabeamento de rede.
- at. Cabeamento estruturado: instalar cabeamento (conectorização das terminações) para ponto de rede de dados ou telefonia, habilitar ou desabilitar ponto de rede de dados, mover ponto de rede de dados ou telefonia, reparar defeito em ponto de rede de dados ou telefonia, reorganizar cabos em racks.
- au. Realizar testes de conexão para as reuniões realizadas por meio de videoconferências, com antecedência mínima de 01 (um) dia ou conforme acordado com a área requisitante.
- av. Instalar e configurar os equipamentos de videoconferência, deixando-os aptos para a realização das reuniões.
- aw. Acompanhar e monitorar, caso solicitado, as reuniões realizadas por meio de videoconferência, corrigindo quaisquer problemas ou falhas de conexão que ocorrerem durante as reuniões.
- ax. Realizar a edição dos vídeos das videoconferências (reuniões, encontros ou seminários) e operar a transmissão das reuniões sempre que solicitado
- ay. Instalar e monitorar reuniões de videoconferência.
- az. Instalar e realizar testes em equipamentos de videoconferência.

- ba. Rede sem fio: teste de rede sem fio, configuração, instalação e substituição de pontos de acesso.
- bb. Monitoramento dos ativos de rede, através do software de gerência de rede.
- bc. Gerência e configuração de ativos de rede.
- bd. Serviços de Service Desk: Os serviços serão operacionalizados a partir de uma central de serviços – Service Desk, com a utilização de ferramenta instalada na infraestrutura da CONTRATANTE, sendo ponto único de contato para registro e atendimento de demandas compreendendo:
- I. Atendimento de 1º(para Administração Central e CEST's) , 2º e 3º Nível;
 - II. Classificação e registro obrigatório de todos os chamados com o seu acompanhamento até o seu fechamento e conclusão dos serviços/demanda;
 - III. Criação e manutenção de base de conhecimento dos atendimentos (Base de dados de erros conhecidos e scripts de soluções de contorno);
 - IV. Supervisão de equipes de 3º Nível;
- V. Gerência de Service Desk, de Incidentes, Problemas e Requisições.
- iv. Do funcionamento do service desk:
- a. A estrutura do service desk será constituída de três níveis de atendimento ao usuário e coordenada por um Gerente de Serviços. Cada nível será responsável, em sua esfera de competência, pelo tratamento apropriado às demandas registradas no Sistema de Demandas.
 - b. O contato do usuário de TI com o Service Desk será realizado através do Nível 1, que receberá o primeiro atendimento via ramal telefônico a ser disponibilizado pelo DNOCS e que poderá registrar uma demanda.
 - c. O Service Desk deverá ser instalado no DNOCS. Dessa forma, o Gerente do Service Desk, a equipe de Atendimento de 1º Nível a equipe de Atendimento de 2º Nível (Técnicos de Suporte de 2º Nível) e a equipe de Atendimento de 3º Nível (Analistas de Suporte) deverão ficar alojados no DNOCS.
 - d. O Service Desk será responsável não só por identificar, mas também por seguir e monitorar o processo de resolução de todos os chamados registrados, mesmo que estes já tenham sido escalados para uma área técnica específica.
 - e. O Service Desk deverá monitorar o status e o progresso de todos os chamados e manter sempre o cliente interno informado, até que o chamado seja finalizado.
 - f. A missão do Service Desk é restaurar a disponibilidade dos serviços o mais rápido possível e direcionar e melhorar os serviços providos para o DNOCS e em nome do DNOCS.
 - g. O Service Desk deverá obedecer ao seguinte fluxograma genérico do processo de gerenciamento de incidentes (poderá ser alterado conforme necessidade do DNOCS).



h. O gerenciamento de chamados será composto 06 (seis) processos considerados principais no macroprocesso, apoiados pelo Service Desk, e que se relaciona ativamente com os processos de gerenciamento de configurações, problemas e mudanças, além de buscar informações no Banco de Dados do Gerenciamento de Configurações (BDGC).

i. Os processos que formam o gerenciamento de chamados podem ser descritos, resumidamente, da seguinte forma (que poderão ser alterados conforme necessidades do contratante):

- I. Detecção, registro e classificação de ordens de serviço: processo que detecta, a partir do Service Desk, ou de sistemas automatizados, ou mesmo de um portal WEB, solicitações de consulta ou problemas de TI no DNOCS. Estes chamados detectados são registrados ou tem seu registro completado pelo Service Desk que deve, por conseguinte, classificá-los conforme processo de classificação que inclui definição de prioridade e dificuldade no atendimento, através do Sistema de Demandas;
- II. Suporte inicial: processo que trata as requisições de serviço ou, em caso de falha, visa solução rápida do chamado no primeiro nível de atendimento, utilizando-se de recursos como bases de conhecimentos internas (Incidentes / Problemas / Erros Conhecidos ou qualquer outra base interna que sirva de consulta para resolução do chamado), externas (fornecedores), documentações existentes ou o próprio conhecimento do atendente para a busca de soluções para o incidente
- III. Investigação e diagnóstico: processo investigativo e interativo de busca de uma solução para o incidente, caso o suporte inicial não tenha tido sucesso. Este processo pode ser executado em diversos níveis de atendimento, conforme necessidade de conhecimento e envolvimento das equipes solucionadoras ou especialistas definidos e conforme regras de escalões estabelecidas;
- IV. Resolução e Recuperação: processo de resolução do chamado a partir de uma solução definida para o mesmo. Após a aplicação e funcionamento da solução definida, são realizadas ações de recuperação do ambiente de forma a serem restabelecidas as condições de operação normal dos serviços;
- V. Encerramento: processo de validação da resolução do chamado junto ao usuário e pesquisa de satisfação do atendimento. Confirmada a resolução, o registro do chamado é revisado e, quando necessário, completado com eventuais informações adicionais e depois fechado;
- VI. Propriedade, monitoração, acompanhamento e comunicação: processo cujas atividades ocorrem durante todo o ciclo de vida do chamado, como o gerenciamento do processo de escalação, a coordenação das atividades de resolução dos chamados e a recuperação dos serviços e a comunicação com os usuários. Além disso, este processo coordena as pesquisas de satisfação corporativas realizadas junto aos usuários. Esse processo é totalmente realizado pelo Service Desk;
- VII. Suporte aos serviços de TI: É imperativo que o objeto especificado neste Termo seja realizado em total aderência aos preceitos dos capítulos de Service Desk e gerenciamento de incidentes do suporte aos serviços de TI sob a ótica da ITIL.

j. O DNOCS utiliza desde 2015 software de gerenciamento de serviços de TIC – o OTRS, substituída pela solução derivada Znuny. O Znuny é uma ferramenta de software ITSM, open source,. A ferramenta é

disponibilizada em vários idiomas, inclusive o português-Brasil. É responsabilidade da CONTRATADA a capacitação da sua equipe nos conhecimentos básicos e teóricos da ferramenta a ser utilizada e a adequação de seus processos de atendimento conforme a evolução da ferramenta no âmbito do DNOCS. O produto está em constante evolução para uso de todas as suas potencialidades. A ferramenta de ITSM deverá centralizar todas as informações dos atendimentos prestados pela CONTRATADA.

k. A ferramenta deverá conter:

- i. Registros de todos os atendimentos;
- ii. Acompanhamento dos atendimentos pela equipe do DNOCS e usuários;
- iii. Documentação de roteiros, passos, vídeos e demais informações necessárias para o atendimento de usuários em todos os níveis;
- iv. Cálculos de SLAs, tempos de atendimento previstos e realizados;
- v. Armazenamento de todos os “scripts” realizados para atendimento, como suas atualizações e controle de versões;
- vi. Consolidação de uma base sólida, única, de fácil entendimento e acesso aos interessados do DNOCS.
- vii. Todas as informações, processos e documentação armazenada no Znuny é de propriedade do DNOCS;
- viii. É de responsabilidade da CONTRATADA obter do DNOCS autorização prévia e aprovação das informações a serem cadastradas no Znuny.

l. O DNOCS realizará repasse de conhecimento sobre as customizações e particularidades da ferramenta utilizada no ambiente aos atendentes, técnicos e analistas da CONTRATADA no uso do Sistema de Demandas no Znuny. A duração estimada do treinamento é de 2 horas. A CONTRATADA será responsável por replicar o repasse de conhecimento recebido para outros membros da equipe caso houver aumento ou substituição de funcionários.

m. O fluxo de atendimento de uma demanda se inicia quando um usuário encontra alguma dificuldade tecnológica ou necessita de intervenção para apoio técnico de TI na execução de suas atividades. Nesta situação, o usuário entrará em contato com o Service Desk através de contato disponibilizado (e-mail, telefone, acesso web, ou outro implementado). Este deverá ser o único meio de acesso ao DNOCS, caracterizando-se como “Ponto único de Contato”. O atendente de nível 1, ao receber a requisição, deverá iniciar imediatamente o atendimento, restaurando a disponibilidade o mais rápido possível.

iv. Espaço e equipamentos para desempenho das atividades da CONTRATADA:

a. O DNOCS disponibilizará à CONTRATADA o espaço físico (escritório, laboratório, mobiliário etc.) e infraestrutura tecnológica básica (computadores desktop para trabalho durante o expediente, um para cada profissional contratado para os serviços; 1 e somente 1 notebook para uso do colaborador em trabalho de sobreaviso; acesso ao software automatizado de chamados; acesso à Internet; telefone fixo para trabalho presencial) adequada e necessária à prestação dos serviços, ficando a critério da CONTRATADA as suas utilizações.

b. Todo e qualquer material disponibilizado à CONTRATADA durante a execução do contrato deverá ser devolvido, sob protocolo e declaração formal de que não ficou de posse de nenhum tipo de material de propriedade do DNOCS ao encerramento do contrato. Aplica-se a informações, softwares, manuais, documentações técnicas criadas ou não pela CONTRATADA, assim como qualquer tipo de ativo.

c. A CONTRATADA é responsável por disponibilizar equipamentos tipo headset, para os atendentes de 1º nível, permitindo que operem com as mãos livres para digitações no sistema;

v. Detalhes do atendimento de demandas:

a. Dependendo da complexidade da demanda ou da impossibilidade do atendimento via telefone ou WinVNC, a demanda poderá ser encaminhada para atendimento presencial executado pelo Nível 2, que interagirá, caso necessário, com os fornecedores e ou prestadores de serviços dos equipamentos.

- b. Não sendo resolvida, a demanda será então encaminhada ao Nível 3, onde problemas desconhecidos serão investigados e devolvidos em seguida aos Níveis 1 e 2 para conhecimento e tomada das ações apropriadas quando do surgimento de situação similar no futuro.
- c. Uma demanda é concluída quando o esclarecimento, incidente ou problema é resolvido. Após isso, a demanda será encerrada pelo técnico e o respectivo atendimento será avaliado pelo usuário e em seguida validado pela fiscalização do contrato.
- d. Os serviços prestados deverão ser realizados em total aderência aos preceitos sobre Service Desk, gerenciamento de incidentes e gerenciamento de problemas da ITIL.
- e. Nos casos em que se fizer necessária a remoção do equipamento do usuário para manutenção, a CONTRATADA é responsável pela retirada e recolocação de equipamento, caso se aplique. O equipamento defeituoso deverá ser armazenado no Service Desk para eventual retirada pela equipe de manutenção.
- f. Em caso de necessidade, e dentro da disponibilidade do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá entregar um equipamento em substituição ao equipamento retirado;
- g. O transporte de equipamentos, internamente, nas dependências do DNOCS entre seus diversos prédios e seus andares, terão todos os gastos necessários sob inteira responsabilidade da CONTRATADA, e deverá ser realizado sempre que necessário. O meio utilizado deverá possuir estrutura adequada para o transporte seguro dos equipamentos da contratante;
- h. Os atendimentos classificados com “urgência crítica” que iniciarem seu atendimento ao final do expediente, deverão ser concluídos. Não poderão ser interrompidos antes de sua conclusão. Os tempos excedidos serão objeto de negociação em eventuais abonos de horários, pontos facultativos e/ou dispensas de jornadas.
- i. Todos os eventos, atendimentos e incidentes já conhecidos deverão ter um roteiro de atendimento, a ser utilizado pelos níveis de atendimento. Esses roteiros serão inseridos no Sistema de Demandas e armazenados no Banco de Dados para futuras consultas e atendimentos. Essa inserção deverá ser controlada e aprovada pelo DNOCS. Para tanto, a CONTRATADA deverá seguir vários procedimentos padronizados a fim de criar uma base de conhecimento, sólida, de fácil entendimento e acesso aos interessados do DNOCS.
- j. É resultado esperado desta contratação a redução do volume bruto de chamados de suporte, a partir da melhoria da gestão e do aprimoramento dos métodos proativos.
- k. O atendimento às ordens de serviço que são objeto desta contratação deverá levar em consideração, como referência inicial, o volume de chamados apresentados pelo DNOCS.
- l. Independentemente do escalonamento 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. Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pelo DNOCS, considerando-se:

IMPACTO	O impacto reflete o efeito de uma requisição ou incidente sobre o negócio ou ativos de TI do DNOCS. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de usuários/clientes afetados;
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;
EMERGÊNCIA	A emergência é caracterizada por uma necessidade de alto impacto, alta prioridade.
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.

vi. Critérios gerais para determinação do impacto e urgência de cada solicitação

Impacto	Critérios
Alto	Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional do DNOCS; Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou sensíveis; Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TI prestados à população; Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário de alta prioridade.
Médio	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.
Baixo	O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação; O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência; A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário; A solicitação é uma requisição de mudança programada.

vii. Critérios para definição da urgência das solicitações

Urgência	Fatos determinantes
Alta	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 sensível; Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário de alta prioridade.
Média	O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível; Definido para usuários comuns.
Baixa	Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata; O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.

a. Os critérios definidos nas tabelas são balizadores para a categorização dos chamados na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI (GLPI). A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a prioridade de cada requisição ou incidente, de acordo com a matriz de prioridades da tabela a seguir.

Impacto	Urgência		
	Alta	Média	Baixa
Alto	4	4	3
Médio	3	2	1

Baixo	3	1	1
-------	---	---	---

- b. A cada valor de prioridade entre um e cinco está associado um nível de serviço relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução. 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 uma data para sua execução.
- c. O Tempo de Início de Tratamento do Chamado (TIT) é o tempo transcorrido desde o recebimento da comunicação do incidente ou solicitação, por qualquer um dos canais disponíveis (chamada telefônica, e-mail, interface de autoatendimento web), e o seu consequente registro no sistema de requisição de serviço, até a sua atribuição no sistema ao técnico responsável pela primeira intervenção para a solução.
- d. No caso de a requisição ser feita por chamada telefônica, 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 da solicitação (que poderá ser o próprio atendente, no caso de resolução do problema em primeiro nível).
- e. O registro do “TIT” é, portanto, de responsabilidade exclusiva do atendimento por telefone ou WinVNC na central de serviços. No caso do atendimento via telefone, deverão ser desconsideradas as estatísticas das chamadas inconclusas ou que não obtiverem êxito em transmitir completamente as informações relativas ao problema.
- f. O Tempo Máximo para Solução do Chamado (TMS) é o tempo máximo para a resolução do incidente ou atendimento da requisição de serviço, contado do momento do registro da solicitação até o encerramento dela no sistema.
- g. 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 17:01 horas e 07:59 horas) não será considerado para efeito do cálculo do TMS. Os prazos máximos para início do tratamento e de solução dos incidentes ou requisições, são acordados conforme cordo com o nível de prioridade de atendimento.
- h. 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 equipe de Apoio aos processos ITIL para análise do problema que provocou o (s) incidente (s) e para a busca da sua causa raiz.
- i. Pode ser que, durante a análise do problema, haja a reclassificação do impacto do incidente originalmente reportado.
- j. 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.
- k. A definição dos usuários de alta prioridade é realizada de acordo com a posição de chefia ocupada dentro da estrutura organizacional. O número máximo previsto de usuários de alta prioridade é de 10 dez usuários. Para qualquer um dos usuários definidos como de alta prioridade, o impacto e a urgência do incidente ou requisição devem ser sempre classificados como “Altíssimos” e Críticas” respectivamente, não importando a natureza do serviço afetado.
- viii. Outras atividades demandadas/critérios do serviço à equipe contratada:
- Manutenção do processo de atendimento e suporte aos usuários de TIC, sem perda da continuidade e da qualidade dos serviços prestados pela Central de Serviços de TIC, alinhado com as boas práticas de mercado;
 - Manutenção e melhoria da Base de Conhecimento e da ferramenta de registro de requisições/incidentes - atualmente através do Znuny;
 - Manutenção e evolução dos serviços técnicos de suporte aos usuários de TIC em todas as unidades do DNOCS;
 - Alteração, manutenção e otimização da documentação de infraestrutura de TIC, bem como dos documentos relativos a aplicativos e sistemas;

- e. Alteração, otimização e evolução do Catálogo de Serviços de TIC;
- f. Alteração e otimização da base de dados para gerenciamento de configuração de ativos de TIC;
- g. Ampliação do alinhamento do gerenciamento dos serviços aos frameworks ITIL e COBIT;
- h. Provisão de serviço de suporte técnico ao usuário de TIC, com registro de demandas em ferramenta específica de requisições de serviço e gestão de TIC, e administração da base de conhecimento;
- i. Provisão de serviço de suporte técnico especializado à infraestrutura de TIC, ativos de processamento de dados e ativos de redes de comunicação, com o atendimento dos critérios de segurança e de evolução tecnológica do parque computacional;
- j. Provisão de serviço de suporte técnico dentro das Sedes do DNOCS nos Estados aos usuários de sistemas considerados críticos ou sensíveis, de acordo com as classificações de urgência e impacto;
- k. Cumprimento de níveis mínimos de serviço (NMS) e proporcionando aumento da disponibilidade dos sistemas e serviços;
- l. Apoio técnico e operacional a elaboração de normas, procedimentos, projetos e contratações na área de TIC;
- m. Contribuição na prospecção de novos serviços e produtos de TIC;
- n. Prestação de serviços alinhados às melhores práticas de mercado e de governo;
- o. Apoio a implementação de processos eficientes de gerenciamento de serviços de TIC, englobando a gestão de incidentes, problemas, eventos e riscos, requisições, acesso, ativos de hardware e software, configuração, mudanças, liberação, capacidade, disponibilidade, continuidade, catálogo de serviços e de níveis de serviço;
- p. Sob a orientação e supervisão do DNOCS, implantação de gráficos e dashboards contendo os dados referentes à verificação dos níveis mínimos de serviço (NMS) e dos indicadores chave de desempenho, de acordo com o estabelecido no Termo de Referência;
- q. Entrega dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação alinhados às necessidades de negócio do DNOCS;
- r. Ampliação da disponibilidade dos sistemas de informação e dos serviços de TIC do DNOCS, entregando as metas de níveis mínimos de serviço pactuadas;
- s. Aprimoramento do monitoramento e da manutenção de hardware e software;
- t. Aprimoramento da qualidade e da entrega de valor dos serviços prestados pela Área de TIC.

4.13. Requisitos de Recebimento

- i. A empresa contratada deverá emitir mensalmente o Relatório de Acompanhamento de Execução Contratual. Este documento deverá conter as evidências das medições dos níveis de serviços entregues e com todos os recursos passíveis de verificação pelo DNOCS.
- ii. O DNOCS, emitirá o Termos de Recebimento Provisório no prazo máximo de até 10 (dez) dias corridos da entrega do Relatório de Acompanhamento de Execução Contratual e demais documentos administrativos comprobatórios.
- iii. Em até 10 (dez) dias corridos da entrega do Termo de Recebimento Provisório, o DNOCS emitirá o Termo de Recebimento Definitivo que autoriza a CONTRATADA a emitir o faturamento, desde que não sejam constatadas inconformidades.
- iv. Os recebimentos caberão aos agentes fiscalizadores especialmente designados para acompanhamento e fiscalização do Contrato.
- v. O recebimento definitivo do objeto pelo DNOCS não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA em relação aos eventuais atrasos verificados na entrega.
- vi. As não conformidades identificadas e comunicadas no recebimento deverão ser corrigidas pela CONTRATADA, sem ônus para o DNOCS.

vii. A emissão do Termo de Recebimento Definitivo é condição indispensável para o pagamento, sendo que a CONTRATADA deverá enviar as faturas para atesto somente após a emissão do referido termo.

4.14. Outros Requisitos Aplicáveis

4.14.1. Subcontratação

i. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual dada a sua natureza técnica e criticidade para a área de TIC do DNOCS.

4.14.2 Garantia da Execução

i. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.

ii. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

iii. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.

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

4.14.3. Requisitos de Vistoria

i. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 09h00min às 12h00min, devendo o pedido de agendamento ser enviado previamente para o e-mail chefia.sti@dnocs.gov.br (checkar se o e-mail foi recebido através de (85) 3391-5175) com sugestão de data e horário. O agendamento será efetivado a partir da resposta ao e-mail pelo DNOCS. Durante a vistoria os interessados deverão assinar um "Termo de Confidencialidade e Sigilo da Licitante".

ii. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública. Para a vistoria o licitante, ou o seu representante legal, deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

iii. Considerando as particularidades da prestação de serviços de Service Desk no DNOCS, e com o objetivo de evitar que a licitante ocorra em equívocos no dimensionamento de custos, será exigido o Termo de Vistoria. Pode-se citar como particularidades a distância entre prédios, a topografia do terreno do DNOCS, o transporte de equipamento e as intempéries climáticas.

iv. A licitante deverá declarar que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação. Aos participantes que realizarem a visita, será fornecido Declaração de Visita e Vistoria Técnica, conforme modelo constante do Edital.

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

5. Modelo de execução do objeto

5.1. Condições de Execução

5.1.1. Após a assinatura do contrato, será realizado no ambiente da CONTRATANTE uma reunião inicial com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Termo de Referência, Edital e seus Anexos e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços;

5.1.2. Deverão participar dessa reunião, no mínimo, o Gestor e os Fiscais do contrato, membro(s) da equipe técnica da CONTRATANTE, o Preposto e o Gerente da CONTRATADA a serem alocados na execução do contrato;

5.1.3. A CONTRATADA terá o período de até 60 dias para se adequar, antes que os critérios de aferição sejam aplicados.

5.2. Local e horário da prestação dos serviços

5.2.1. Os serviços serão prestados nos seguintes endereços:

Estado da Sede do DNOCS	Círculo	Endereço
CE	Fortaleza	DNOCS – Administração Central – CE Avenida Duque de Caxias, 1700, Centro, Fortaleza/CE . CEP: 60.035-111 CNPJ: 00.043.711/0001-43
SE	Aracaju	DNOCS – Coordenadoria Estadual – SE Av. Beira Mar, 366, Treze de Julho, Aracaju/SE . CEP: 49.020-010 CNPJ: 00.043.711/0012-04
PB	João Pessoa	DNOCS – Coordenadoria Estadual – PB Av. Santa Catarina, 621, Bairro dos Estados, João Pessoa/PB . CEP: 58.030-070 CNPJ: 00.043.711/0008-10
MG	Montes Claros	DNOCS – Coordenadoria Estadual – MG Av. Presidente Kennedy, 230, Edgard Pereira, Montes Claros/MG . CEP: 49.400-174 CNPJ: 00.043.711/0011-15
RN	Natal	DNOCS – Coordenadoria Estadual – RN R. Esplanada Silva Jardim, 171, Ribeira, Natal/RN . CEP: 59.012-090 CNPJ: 00.043.711/0009-09
AL	Palmeira dos Índios	DNOCS – Coordenadoria Estadual – AL Rua Manoel Orígenes de Oliveira, 301, Palmeira dos Índios/AL . CEP: 57.602-500 CNPJ: 00.043.711/0000-34
PE	Recife	DNOCS – Coordenadoria Estadual – PE Rua Cônego Barata, 99, Tamarineira, Recife/PE . CEP – 52.110-120 CNPJ: 00.043.711/0006-58
BA	Salvador	DNOCS – Coordenadoria Estadual – BA 6ª Avenida (Ulysses Guimarães), 630, Centro Administrativo, Salvador/BA . CEP: 41.213-000 CNPJ: 00.043.711/0007-39
PI	Teresina	DNOCS – Coordenadoria Estadual – PI Rua Benjamin Constant, 2037, Centro, Teresina/PI . CEP: 64.000-280 CNPJ: 00.043.711/0004-96

5.2.2. Os serviços serão prestados em horário comercial pelos profissionais designados aos serviços contratados, nos locais designados nos prédios do DNOCS, de segunda à sexta, das 8:00 às 17:00.

5.2.3. Manutenções programadas com agendamentos ou tratamento de incidentes podem acontecer fora do expediente, devendo a contratada alocar colaborador em sobreaviso.

5.2.4. Na ausência de qualquer profissional por falta programada (férias, usufruto de banco de horas, recesso, consulta médica etc.), a Contratada deve designar substituto com pelo menos 1 dia útil de antecedência, com semelhante formação, capacitação, experiência e certificações.

5.2.5. Na ausência de qualquer profissional por falta imprevista (licença médica, casos de força maior etc.), a Contratada deve designar substituto o mais rápido possível, com pelo menos 50% da formação, capacitação, experiência e certificações, não podendo exceder 24h sem responsável designado aos papéis de gerente, analista e desenvolvedor e 1/2 dia útil em se tratando dos responsáveis designados aos papéis de técnico.

5.2.6. Os substitutos devem realizar o trabalho presencial e de sobreaviso do substituído durante o período de ausência do substituído.

5.2.7. Caso o substituto realize a substituição por mais de 30 dias seguidos ou 60 dias intercalados em 1 ano, serão exigidas a formação, capacitação, experiência e certificações necessárias ao papel substituído, tal qual este fosse o designado ao papel.

5.2.8. Os serviços especializados continuados de gerenciamento e suporte técnico a usuários, operação e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, suporte de telefonia e videoconferência, e consultoria especializada para atendimento de demandas do DNOCS, serão executadas de acordo com as seguintes localidades:

i. Administração Central (AC):

a. N1, N2 e N3 realizados pelos colaboradores alocados no prédio da AC por meio presencial.

ii. CESTs:

a. N1 e N2 realizados pelos colaboradores alocados do prédio da CEST respectiva por meio presencial;

b. N3 realizado pelos colaboradores alocados do prédio da AC por meio das soluções da Contratante para tal atendimento.

iii. Demais localidades do DNOCS (Unidades de Campo, Estações de Piscicultura e Escritórios do DNOCS, referidas como Unidades Remotas):

a. N1, N2 e N3 realizados pelos colaboradores alocados no prédio da AC ou da CEST responsável pela unidade remota das soluções da Contratante para tal atendimento;

b. Eventualmente, pode ser necessário o deslocamento dos colaboradores para execução de N1 e N2 in loco.

c. Não serão admitidos serviços realizados de forma remota por colaboradores que não sejam os alocados pela empresa e apresentados formalmente, inclusive com a assinatura de termos de sigilo, para os trabalhos durante o expediente e fora do expediente nos prédios do DNOCS.

d. Os colaboradores N1 e N2 alocados em determinada Sede do DNOCS nos Estados podem realizar auxílios às outras Sedes do DNOCS nos Estados, desde que não haja comprometimento do atingimento dos NMS dos locais para os quais foram alocados nem que sirva de artifício para a não contratação de algum serviço a determinada unidade.

5.3. Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

5.3.1. A demanda do DNOCS tem como base o contrato atualmente em vigência, conforme já evidenciado pelo Estudo Técnico Preliminar, parte integrante deste Termo de Referência.

5.3.2. A elaboração da pesquisa salarial publicada pela Portaria 1.070 SGD/MGI cumpre todos os requisitos constantes da Instrução Normativa Seges/ME nº 65, de 2021, servindo como base para o valor de referência e do valor máximo da contratação.

5.4. Quantidades Mínimas de Serviços para Comparação e Controle

5.4.1. Baseou-se, também, na quantidade média de chamados atendidos por mês está em 1.698 (mil seiscentos e noventa e oito). A demanda se manteve estável durante o ano totalizando 18.677 chamados nesses últimos 11(onze) meses. Esse quantitativo está apoiado em relatório da ferramenta ITSM presente no Estudo Técnico Preliminar.

5.4.2. Considerando a adequação ao modelo proposto pela SGD/ME e o Estudo Técnico Preliminar, é necessária a seguinte composição:

PERFIL	Quantidade	Alocação presencial no expediente do DNOCS
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	1	Administração Central
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	1	Administração Central
Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	1	Administração Central
Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	1	Administração Central
Administrador de banco de dados Pleno	1	Administração Central
Analista de Suporte Computacional Pleno	1	Administração Central
Analista de suporte computacional Sênior	1	Administração Central
Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	1	Administração Central
Administrador em segurança da informação Sênior	1	Administração Central
Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da Informação - Sênior	1	Administração Central
Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1	Administração Central
Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	1	CEST/ PI
Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	1	CEST/ RN
Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	1	CEST/ PB
Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	1	CEST/ PE
Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	1	CEST/ BA
Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	1	CEST/ SE
Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	1	CEST/ AL
Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	1	CEST/ MG

5.4.3. Contratada deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante todo o período do contrato, dada sua natureza de continuidade

5.5. Mecanismos Formais de Comunicação

5.5.1. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

- i. Ordem de Serviço;
- ii. Ata de Reunião;
- iii. Ofício;
- iv. Sistema de abertura de chamados;
- v. E-mails;
- vi. Relatórios.

5.5.2. Devem ser observadas as seguintes particularidades da gestão contratual, fiscalização técnica e desempenho das atividades contratadas, sem reduzir a autonomia da gestão contratual:

- i. Sobre os bens patrimoniais do DNOCS, são de responsabilidade de servidores segundo atribuição realizada em controle patrimonial e não compete à CONTRATADA decidir sobre a destinação. No desempenho das atividades da CONTRATADA, a movimentação:
 - a. Dos bens patrimoniais do STI dependem de decisão por parte de sua chefia;

- b. Dos bens patrimoniais da DRL dependem de decisão por parte de sua chefia;
 - c. Dos bens patrimoniais dos usuários demandantes de serviços dependem de decisão por parte de sua chefia.
- ii. Sobre o detalhamento da execução dos serviços de atendimento ao usuário e da composição e especificação de equipamentos envolvidos, deve-se ter a cautela de considerar tais informações como restritas, a menos que expressamente classificadas como públicas, e a decisão por realizar a divulgação dessas informações ao usuário deve ser submetida à chefia do STI.
 - iii. A CONTRATADA deve obedecer a hierarquia na realização das comunicações e serviços, no sentido de que:
 - a. Os atendimentos a serviços que necessitem de decisão técnica superior devem ser submetidos à decisão da chefia do STI em primeira instância (exemplos: concessões de acesso fora dos padrões definidos de atendimento, problemas de segurança encontrados);
 - b. Os atendimentos a serviços que necessitem de apoio administrativo devem ser submetidos à decisão do Gestor do Contrato em primeira instância (exemplos: casos de assédio aos profissionais contratados).
 - iv. A CONTRATADA deve considerar que não tem autonomia para decisões fora do escopo dos serviços contratados.

5.6. Manutenção do Sigilo e Normas de Segurança

5.6.1. 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.

5.6.2. 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 no ANEXOS I e II deste Termo de Referência.

6. Modelo de gestão do contrato

6.1. Informações gerais

6.1.1. 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.

6.1.2. 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.

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

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

6.2. Preposto

6.2.1. 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.

6.2.2. A Contratada deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante todo o período do contrato, dada sua natureza de continuidade.

6.2.3. 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.

6.2.4. O Preposto deve ser o ponto focal de todas as comunicações com destino à Contratada ou de origem da Contratada.

6.3. Reuniões

6.3.1. Reunião Inicial:

i. 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.

ii. 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 em até 5(cinco) dias eis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante

iii. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

- a. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;
- b Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;
- c. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;
- d. 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;
- e. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

iv. A impressão da ata da reunião deve ser apresentada imediatamente após o fim da discussão e deve ser assinada manualmente antes do encerramento da reunião.

v. A ausência da assinatura da ata pela Contratada será considerada como ausência à Reunião Inicial, implicando nas sanções relacionadas.

6.3.2. Reuniões trimestrais de avaliação do serviço:

i. A cada 3 meses após a assinatura do contrato, deverá ser realizada uma reunião de avaliação do serviço entre a Equipe de Fiscalização do Contrato, o profissional Gestor contratado e o Preposto do Contrato, com a seguinte pauta mínima:

- a. Atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço: avaliação;
- b. Equipe de profissionais da CONTRATADA: avaliação;
- c. Capacitação da CONTRATADA e da CONTRATANTE: necessidades encontradas;
- d. Uso da ferramenta de ITSM: problemas encontrados e sugestões de melhoria;
- e. Segurança da Informação: ações, deficiências e providências;
- f. Desenvolvimento: ações, deficiências e providências;
- g. Atendimento ao Usuário: ações, deficiências e providências;
- h. Operação da Infraestrutura: ações, deficiências e providências;
- i. Falhas de comunicação e providências para solução;
- j. Conflitos entre equipes e providências para solução.

- ii. A impressão da ata da reunião deve ser apresentada imediatamente após o fim da discussão e deve ser assinada manualmente antes do encerramento da reunião.
- iii. A ausência da assinatura da ata pela Contratada será considerada como ausência à Reunião, implicando nas sanções relacionadas.

6.3.3. Reuniões sobre incidentes no serviço

- i. A qualquer momento o Gestor do Contrato pode convocar toda a equipe ou parte dela para discussão a respeito de incidentes ocorridos no decurso da execução contratual, com fins a apontar as falhas, discussão para melhoria dos processos, providências e determinações posteriores.
- ii. A impressão da ata da reunião deve ser apresentada imediatamente após o fim da discussão e deve ser assinada manualmente antes do encerramento da reunião.
- iii. A ausência da assinatura da ata pela Contratada será considerada como ausência à Reunião, implicando nas sanções relacionadas.

6.4. Fiscalização

6.4.1. 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 de cada papel específicas a este modelo de contrato.

6.5. Fiscalização Técnica

6.5.1. 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](#));

- i. 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](#));
- ii. Identificada qualquer inexatidão 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](#));
- 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](#)).
- 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](#)).
- 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](#)).

6.5.2. O acompanhamento técnico deve ser consolidado através de relatório com o seguinte modelo (POrtaria MGI 1.070/23):

1 - INTRODUÇÃO

1.1. O contrato nº <xx/aaaa>, processo <nº do processo>, objeto deste relatório, é relativo à prestação de serviços de <descrição do objeto>, padronizada pela Portaria SGD/MGI nº 750, de 2023. Os serviços são prestados pela empresa <Nome da Contratado>, CNPJ: <número do CNPJ>, iniciado em <dd/mm/aaaa>

(Pregão Eletrônico nº XX/AAAAA). A fiscalização técnica executada pelo(s) servidor(es) <Nome do(s) Servidor(es)>, iniciou-se em <dd/mm/aaaa>, após a publicação da Portaria N° <número da portaria>, de <dd /mm/aaaa>.

2 - REGISTRO DE OCORRÊNCIAS

2.1. Conforme § 1º do art. 117 da Lei nº 14.133, de 2021, a execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por representantes da Administração, que deverão anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

Dessa forma, a partir da nomeação do(s) fiscal(is) técnico(s), mantém-se registro em planilha eletrônica sobre todas as ocorrências relacionadas à execução deste contrato (tabela a seguir):

Data

Tipo de ocorrência

Descrição da ocorrência

Sistema afetado

3 - AFERIÇÃO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

3.1. A verificação da adequação da prestação do serviço é realizada com base em Níveis de Serviço definidos nesta seção.

3.2. A aferição dos níveis mínimos de serviço das Ordens de Serviço entregues no mês de <mm/aaaa> evidenciou:

Indicadores

Identificação da Ordem de Serviço relacionada

Valor Aferido do indicador

Valor total das Ordens de Serviços

Situação

(atendido/Não atendido)

Glosas/faixas de ajuste aplicadas

Valor da Glosa apurada

Indicação de sanção

Observações complementares

4 - Dessa forma, encaminhamos este Relatório de Fiscalização para análise do(a) Gestor(a) do Contrato e providências cabíveis.

Este é o relatório.

Documento assinado eletronicamente

<NOME DO FISCAL TECNICO>

Fiscal Técnico

Documento assinado eletronicamente

<NOME DO FISCAL TECNICO>

Fiscal Técnico

6.6. Fiscalização Administrativa

6.6.1. 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, acompanhará o 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](#)).

i. 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](#)).

6.6.2. A fiscalização administrativa deve seguir o seguinte roteiro sobre o cumprimento das obrigações trabalhistas, sociais e previdenciárias (Anexo III da Portaria MGI 1.070/23):

1. A fiscalização administrativa deve ser realizada pelo Fiscal Administrativo do Contrato (servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente) e consiste no acompanhamento dos aspectos administrativos contratuais quanto às obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas e quanto ao controle do contrato administrativo no que se refere a revisões, a reajustes, a repactuações e a providências tempestivas nas hipóteses de inadimplemento.

2. A fiscalização das obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS realizada nos contratos de prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento ao usuário poderá ser realizada por amostragem, de modo que a documentação de todos os empregados alocados em ordens de serviços seja avaliada ao final de um ano, sem prejuízo de a análise ser realizada mais de uma vez para um mesmo empregado.

2.1 A extensão da amostra mensal não deve ser inferior a 10% do total de funcionários alocados em ordens de serviços e poderá ser majorada caso a equipe de fiscalização julgue necessário, em razão da avaliação do risco de descumprimento pela contratada das obrigações trabalhistas e previdenciárias com os empregados.

3. O fiscal Administrativo deve:

a) Prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato, com a realização das tarefas relacionadas ao controle dos prazos relacionados ao contrato e à formalização de apostilamentos e de termos aditivos, ao acompanhamento do empenho e do pagamento e ao acompanhamento de garantias e glosas;

b) Verificar a manutenção das condições de habilitação da contratada, com a solicitação dos documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário;

c) Examinar a regularidade no recolhimento das contribuições fiscais, trabalhistas e previdenciárias e na hipótese de descumprimento;

d) Atuar tempestivamente na solução de eventuais problemas relacionados ao descumprimento das obrigações contratuais e reportar ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência;

e) Auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias, na elaboração do documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado;

f) Verificar a aderência aos termos contratuais e atuação tempestiva na solução de eventuais problemas relacionados ao descumprimento das obrigações contratuais e reportar ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência;

g) Verificar as regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento;

- h) Apoiar o Fiscal Requisitante do Contrato na verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;
- i) Apoiar o Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato;
- j) Elaborar relatório de acompanhamento mensal do contrato, com o cálculo de desconto de horas ou dias não trabalhados pelos profissionais e as retenções/glosas aplicadas à contratada nos termos do contrato;
- k) Analisar, juntamente com o fiscal técnico, os documentos apresentados para pagamento juntamente com a nota fiscal, conferi-los com as condições estabelecidas no contrato e submeter ao gestor para ateste ou para notificação da contratada de impropriedade constatada;
- l) Solicitar à contratada, periodicamente e por amostragem, comprovantes dos registros de recolhimento das contribuições previdenciárias e do FGTS dos profissionais alocados nas ordens de serviço. A consulta poderá ser solicitada mais de uma vez para o mesmo empregado, contudo o objetivo é que todos os empregados tenham seus extratos avaliados ao final de um ano. As pendências constatadas deverão ser comunicadas imediatamente ao gestor do contrato para as providências devidas;
- m) Instruir e submeter ao gestor do contrato o pedido de prorrogação contratual, mediante a juntada da documentação que habilitou a contratada devidamente atualizada, bem como da pesquisa de mercado e avaliação dos resultados obtidos que comprovem a necessidade e a vantagem econômica da contratação;
- n) Informar ao gestor do contrato a execução dos saldos empenhados e as questões previdenciárias, trabalhistas e fiscais, quando necessário;
- o) Solicitar à contratada a documentação necessária para a análise relativa à observância da legislação referente à concessão de férias e licenças, bem como do respeito à estabilidade provisória de seus empregados (estabilidade gestante e acidentária) para avaliação da unidade competente.

4. No caso de substituição ou inclusão de empregados da contratada, o Fiscal Administrativo do Contrato deve exigir ao preposto os Termos de Ciência e de Responsabilidade assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados, além da documentação comprobatória de vínculo trabalhista com a empresa contratada e outros documentos exigidos no Termo de Referência.

5. O Fiscal Administrativo deverá mensalmente verificar se foram realizados, dentro do prazo, os pagamentos salariais e dos benefícios aos prestadores de serviço conforme estabelecido em contrato.

6. O exame da regularidade no recolhimento das contribuições fiscais, trabalhistas e previdenciárias abrange conferir os documentos comprobatórios do adimplemento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais, exigidos em contrato para a realização do pagamento, especialmente:

- a) Pagamento do salário dos empregados;
- b) Repasse dos valores referentes a vale-transporte e auxílio alimentação;
- c) Recolhimento do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço;
- d) Recolhimento da Previdência Social;
- e) Certidões negativas da empresa (CNDT, CRF e certidões negativas ou positivas com efeito de negativa relativas aos créditos tributários federais, municipais ou distritais, conforme o caso);
- f) Concessão de férias e licenças aos empregados; e
- g) Pagamento de verbas rescisórias.

7. O fiscal administrativo poderá exigir da contratada, por amostragem, a entrega do extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, bem como de outros documentos previstos em contrato ou instrumento coletivo da categoria, que deverão ser entregues no prazo máximo de quinze dias corridos.

8. Os direitos não previstos em contrato, mas previstos no instrumento coletivo da categoria, deverão ser fiscalizados pelo fiscal Administrativo no máximo a cada três meses.

6.7. Gestor do Contrato

6.7.1. 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](#)).

6.7.2. 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](#)).

6.7.3. 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](#)).

6.7.4. 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](#)).

6.7.5. 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](#)).

6.7.6. 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](#)).

6.7.7. 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.

6.8. Obrigações da CONTRATANTE:

- i. 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;
- ii. Receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- iii. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- iv. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- v. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- vi. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

vii. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;

6.9. Obrigações da CONTRATADA

- i. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- ii. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- iii. 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;
- iv. 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;
- v. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- vi. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- vii. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- viii. 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;
- ix. Fazer a transição contratual, quando for o caso.

7. Critérios de medição e pagamento

7.1 Critérios de Aceitação

7.1.1. Os níveis mínimos de serviço exigido – NMS 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 pode trazer impactos à prestação do serviço, como no dimensionamento da equipe necessária à execução das atividades. O dimensionamento da equipe para atender aos níveis mínimos de qualidade de serviços é de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

7.1.2. A gestão adequada dos níveis de serviço tem como objetivo:

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

7.1.3. Além da exigência dos NMS, também é exigência à CONTRATADA fornecer todos os serviços contratados no quantitativo exigido no objeto, observando os requisitos dos profissionais de cada serviço e o período de adaptação.

7.2. Procedimentos de Teste e Inspeção

7.2.1. É de responsabilidade da CONTRATADA a adequação da ferramenta de ITSM aos critérios de aceitação, inspeção e teste para aferição dos Níveis Mínimos de Serviços. A CONTRATANTE monitorará os indicadores mensalmente em relatórios elaborados e apresentados pela CONTRATADA aos Fiscais do Contrato, podendo serem auditados e revalidados em qualquer tempo, mesmo que já entregues e validados pela CONTRATANTE

7.3. Níveis Mínimos de Serviços Exigidos

7.3.1. Para permitir que a Gestão Contratual esteja alinhada com a Gestão da Qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores mínimos para a execução dos serviços contratados.

7.3.2. 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. 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.

7.3.3. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI – ITSM.

7.3.4. Caso os valores dos indicadores de desempenho não atinjam os valores mínimos, serão aplicadas as glosas correspondentes. Os indicadores de níveis mínimos de serviços estão subdivididos em indicadores de Desempenho e indicadores de Atendimento e encontram-se detalhados a seguir:

Nome: Quantidade de chamados (requisições e incidentes) atendidos no prazo	
Finalidade:	Controlar a quantidade de chamados atendidos dentro do prazo.
Meta a cumprir:	Maior ou igual a 95%
Instrumento de medição:	Controles da ferramenta de ITSM
Forma de acompanhamento:	Relatórios de monitoramento
Periodicidade:	Mensal
Mecanismo de cálculo:	(Total de chamados atendidos dentro do prazo/total de chamados aberto no mês) x 100
Início vigência:	60 dias da assinatura do contrato
Sanção:	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
Observações:	

Nome: Disponibilidade dos serviços de rede

Finalidade:	Apurar a disponibilidade do ambiente de rede durante o período especificado.
Meta a cumprir:	>= 98%
Instrumento de medição:	Controles da ferramenta de ITSM
Forma de acompanhamento:	Relatórios de monitoramento
Periodicidade:	Mensal
Mecanismo de cálculo:	((Horas Totais de Funcionamento no Período - Horas de Manutenção Preventiva - Horas Indisponíveis Justificadas) / (Horas Totais no Período - Horas de Manutenção Preventiva - Horas Indisponíveis Justificadas) x 100%
Início vigência:	60 dias da assinatura do contrato
Sanção:	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
Observações:	Deve-se considerar a média aritmética ou ponderada das disponibilidades de cada ativo/serviço.

Nome: Disponibilidade do serviços de produção	
Finalidade:	Apurar a disponibilidade do ambiente de produção durante o período especificado.
Meta a cumprir:	>= 98%
Instrumento de medição:	Controles da ferramenta de ITSM
Forma de acompanhamento:	Relatórios de monitoramento
Periodicidade:	Mensal
Mecanismo de cálculo:	((Horas Totais de Funcionamento no Período - Horas de Manutenção Preventiva - Horas Indisponíveis Justificadas) / (Horas Totais no Período - Horas de Manutenção Preventiva - Horas Indisponíveis Justificadas) x 100%)
Início vigência:	60 dias da assinatura do contrato

Sanção:	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
Observações:	Deve-se considerar a média aritmética ou ponderada das disponibilidades de cada ativo/serviço.

Nome: Disponibilidade do serviços de banco de dados	
Finalidade:	Apurar a disponibilidade do ambiente de banco de dados durante o período especificado.
Meta a cumprir:	>= 98%
Instrumento de medição:	Controles da ferramenta de ITSM
Forma de acompanhamento:	Relatórios de monitoramento
Periodicidade:	Mensal
Mecanismo de cálculo:	$((\text{Horas Totais de Funcionamento no Período} - \text{Horas de Manutenção Preventiva} - \text{Horas Indisponíveis Justificadas}) / (\text{Horas Totais no Período} - \text{Horas de Manutenção Preventiva} - \text{Horas Indisponíveis Justificadas})) \times 100\%$
Início vigência:	60 dias da assinatura do contrato
Sanção:	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
Observações:	Deve-se considerar a média aritmética ou ponderada das disponibilidades de cada ativo/serviço.

Nome: Taxa de resolução de 1º nível	
Finalidade:	Medir a assertividade de atendimento
Meta a cumprir:	>= 80%
Instrumento de medição:	Controles da ferramenta de ITSM

Forma de acompanhamento:	Relatórios de monitoramento
Periodicidade:	Mensal
Mecanismo de cálculo:	(Total de chamados resolvidos diretamente pelo telessuporte / Total de chamados recebidos pela equipe de atendimento) x 100 %
Início vigência:	60 dias da assinatura do contrato
Sanção:	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
Observações:	-

Nome: Índice de reabertura de chamados (Eficácia no tratamento de chamados:requisições, incidentes e incidentes de segurança)	
Finalidade:	Medir a precisão do atendimento ou retrabalho
Meta a cumprir:	<= 1%
Instrumento de medição:	Controles da ferramenta de ITSM
Forma de acompanhamento:	Relatórios de monitoramento
Periodicidade:	Mensal
Mecanismo de cálculo:	(Total de chamados reabertos / Total de chamados resolvidos) x 100 %
Início vigência:	60 dias da assinatura do contrato
Sanção:	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
Observações:	-

Nome: Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo	

Finalidade:	Medir a velocidade do tempo de resolução
Meta a cumprir:	>= 90%
Instrumento de medição:	Controles da ferramenta de ITSM
Forma de acompanhamento:	Relatórios de monitoramento
Periodicidade:	Mensal
Mecanismo de cálculo:	(Total de chamados resolvidos dentro do prazo / Total de chamados recebidos) x 100 %
Início vigência:	60 dias da assinatura do contrato
Sanção:	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
Observações:	-

Nome: Satisfação do Cliente – Cortesia	
Finalidade:	Medir a capacidade de cortesia do atendimento
Meta a cumprir:	>= 98%
Instrumento de medição:	Controles da ferramenta de ITSM
Forma de acompanhamento:	Relatórios de mensal
Periodicidade:	Mensal
Mecanismo de cálculo:	(total de clientes satisfeitos com a cortesia/total de atendimentos do mês) x 100%
Início vigência:	60 dias da assinatura do contrato
Sanção:	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
Observações:	-

Nome: Satisfação do Cliente – habilidades/conhecimento	
Finalidade:	Medir a capacidade de habilidades/conhecimento no atendimento dos usuários/clientes
Meta a cumprir:	>= 98%
Instrumento de medição:	Controles da ferramenta de ITSM
Forma de acompanhamento:	Relatórios de mensal
Periodicidade:	Mensal
Mecanismo de cálculo:	(total de clientes satisfeitos com habilidades-conhecimento/total de atendimentos do mês) x 100%
Início vigência:	60 dias da assinatura do contrato
Sanção:	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
Observações:	

Nome: Satisfação do Cliente – prontidão	
Finalidade:	Medir a capacidade de pronto atendimento no atendimento aos usuários/clientes
Meta a cumprir:	>= 98%
Instrumento de medição:	Controles da ferramenta de ITSM
Forma de acompanhamento:	Relatórios de mensal
Periodicidade:	Mensal
Mecanismo de cálculo:	(total de clientes satisfeitos com prontidão /total de atendimentos do mês) x 100%

Início vigência:	60 dias da assinatura do contrato
Sanção:	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
Observações:	

Nome: Índice de Satisfação do Usuário	
Finalidade:	Medir a satisfação média dos clientes no atendimento recebido
Meta a cumprir:	>= 4 pontos
Instrumento de medição:	Controles da ferramenta de ITSM
Forma de acompanhamento:	Relatórios de mensal
Periodicidade:	Mensal
Mecanismo de cálculo:	<p>ISU = ΣNA / ΣCFM</p> <p>Onde: ISU: Índice de Satisfação dos Usuários</p> <p>ΣNA: Total das Notas de Avaliação</p> <p>ΣCFM: Total de Chamados Fechados no Mês</p>
Início vigência:	60 dias da assinatura do contrato
Sanção:	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
Observações:	Os chamados que não forem avaliados pelos usuários, para fins de cálculos do ISU, receberão nota 4 (quatro).

Nome: Índice de vinculação da resolução de requisições de serviço à base de conhecimento	
Finalidade:	Aferir a cobertura dos padrões de atendimento registrados na base de conhecimento

Meta a cumprir:	>= 80%
Instrumento de medição:	Controles da ferramenta de ITSM e Wiki
Forma de acompanhamento:	Relatórios de mensal
Periodicidade:	Mensal
Mecanismo de cálculo:	Total de requisições com resolução vinculada à base de conhecimento / Total de requisições resolvidas) x 100
Início vigência:	60 dias da assinatura do contrato
Sanção:	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
Observações:	-

7.3.5. Os prazos para atendimento estão listados na tabela a seguir: Prazos máximos para início de tratamento e para solução de incidentes e requisições;

Prioridade	Tempo de início do tratamento	Tempo máximo para a solução
1	Em até 5 minutos	Em até 24 h ou em data posterior programada
2	Em até 5 minutos	Em até 6 horas
3	Em até 5 minutos	Em até 2 horas
4	Em até 5 minutos	Em até 1 hora
5	Em até 5 minutos	Em até 30 min

7.4. Do recebimento

7.4.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de até 10 (dez) 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](#)).

7.4.2. 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.

7.4.3. 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](#)).

7.4.4. 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](#))

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

7.4.6. 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.

7.4.7. 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;

7.4.8. O Contratado 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.

7.4.9. 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](#))

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

7.4.11. 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.

7.4.12. 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.

7.4.13. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de até 10(dez) 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:

7.4.14. 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](#)).

7.4.15. 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;

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

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

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

7.4.19. 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.

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

7.4.21. 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.

7.5. Sanções Administrativas e Procedimentos para Retenção ou Glosa do Pagamento.

7.5.1. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos níveis mínimos de serviço, e, caso não obedeçam, serão aplicadas as glosas correspondentes. O valor do pagamento mensal estará diretamente vinculado ao índice alcançado para os indicadores estabelecidos, sendo pago conforme resultado obtido e decrementado (cumulativamente) quando não forem atingidas as metas exigidas. Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados na tabela a seguir:

Grau	Ocorrência
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

7.5.2. 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 o contratado:

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

7.6. Liquidação

7.6.1. 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](#).

7.6.2. 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.

7.6.3. 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:

- i. O prazo de validade;
- ii. A data da emissão;
- iii. Os dados do contrato e do órgão contratante;
- iv. O período respectivo de execução do contrato;
- v. O valor a pagar; e
- vi. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.6.4. 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;

7.6.5. 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.

7.6.6. 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)

7.6.7. 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.

7.6.8. 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.

7.6.9. 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.

7.6.10. 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.

7.7. Prazo de pagamento

7.7.1. 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.

7.7.2. 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 ICTI - índice custos de tecnologia da informação.

7.8. Forma de pagamento

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

7.8.2. O pagamento será mensal, após atesto dos relatórios de níveis de serviços, descontados eventuais valores da aplicação de glosas ou sanções.

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

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

7.8.5. 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.

7.8.6. 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.

7.9. Indicadores de Atendimento, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.

7.9.1. A cada 10 (dez) pontos (soma dos graus) acumulados será descontado 1% (um por cento) do montante mensal a ser pago à CONTRATADA pelos serviços prestados. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais, e estão incluídas no limite máximo de 30% (trinta por cento) do pagamento mensal à CONTRATADA.

Sigla	Termo de Serviço	Referência	Pontuação
IA01	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	2
IA02	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	5
IA03	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a equipe de governança de serviços de TI.	Por ocorrência	5
IA04	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	2
IA05	Deixar de registrar qualquer ocorrência significativa para o histórico do chamado na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI	Por ocorrência	2

IA06	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	5
IA07	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
IA08	Classificar um chamado incorretamente, ou seja, um incidente como requisição de serviço ou o oposto.	Por ocorrência	1
IA09	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores metas de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de indicador manipulado	5
IA10	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	5
IA11	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	5
IA12	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço	Por ocorrência	5
IA13	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
IA14	Incluir, excluir ou alterar regras de dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência	3
IA15	Deixar de comunicar o contratante da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades das equipes de Service Desk	Por ocorrência	1
IA16	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo	Por ocorrência	1
IA17	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, imediatamente após sua inclusão ou exclusão do ambiente.	Por ocorrência	5

IA18	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	1
IA19	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	5
IA20	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	4
IA21	Deixar de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves	Por ocorrência	5
IA22	Deixar de realizar avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta.	Por ocorrência	4
IA23	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
IA24	Deixar de apresentar a proposta de execução de atividades na data acordada com o CONTRATANTE, quando de uma Requisição Planejada, ou apresentá-la de forma incompleta.	Por ocorrência	4
IA25	Não respeitar o cronograma apresentado em uma proposta de execução de atividades quando se tratar de uma Requisição Planejada.	Por ocorrência	4
IA26	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços	Por ocorrência	5
IA27	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
IA28	Deixar de apresentar no prazo definido por este Termo de Referência as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA	Por dia de atraso	5
IA29	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	4
IA30	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	5
IA31	Deixar a área especializada sem a designação do respectivo supervisor.	Por dia completo	5
IA32	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	3

IA33	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para cada profissional	5
IA34	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	10
IA35	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 datacenter e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	10
IA36	Deixar de comunicar o contratante da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	10
IA37	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI.	Por ocorrência	10
IA38	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	20
IA39	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por ocorrência	20
IA40	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências neste documento, dentro do prazo definido de cinco dias úteis.	Por ocorrência	5
IA41	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10
IA42	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10
IA43	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
IA44	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
IA45	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA	Por ocorrência	5

IA46	Deixar de comunicar o contratante da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de rede e conectividade	Por ocorrência	10
IA47	Deixar de apresentar ao CONTRANTE o impacto e o cronograma da solução do Problema no Tempo Máximo para Solução do Incidente do respectivo Incidente que deu origem ao Problema.	Por ocorrência	5
IA48	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do contratante, 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
IA49	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

7.9.2. No IA02, 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. Os chamados técnicos somente poderão serão encerrados, atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e aprovada pela Equipe de Gestão do Contrato.

7.9.3. Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas.

7.10. Dos pagamentos

7.10.1. O pagamento será mensal, após atesto dos relatórios de níveis de serviços, descontados eventuais valores da aplicação de glosas ou sanções.

7.11. Cessão de Crédito

7.11.1. 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.

7.11.2. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do contratante.

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

7.11.4. 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.

7.11.5. 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).

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

8. Critérios de seleção do fornecedor

8.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

8.1.1. 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, considerando as características do objeto, cujos padrões de desempenho e qualidade permitem definições objetivas de serviços com base em especificações usuais de mercado(art. 21.16. Critérios Técnicos para Seleção do Fornecedor da Portaria 1.070 de 1 de junho de 2023).

8.2. Regime de execução

8.2.1. O regime de execução do contrato será por empreitada por preço global, uma vez que se trata da contratação de serviços e o pagamento está atrelado à execução destes serviços e da qualidade de sua prestação.

8.3. Da aplicação de margem de preferência

8.3.1. O Direito de Preferência se aplica conforme previsão do Decreto nº 7.174/2010, Lei nº 8.248 /1991 e Lei Complementar nº 123/2006, devido ao objeto se tratar de serviço de tecnologia da informação.

8.4. Exigências de habilitação

8.4.1. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos, onde todos os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.:

8.5. Habilitação jurídica:

8.5.1. 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;

8.5.2. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

8.5.3. 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>;

8.5.4. 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;

8.5.5. 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 n.º 77, de 18 de março de 2020](#).

8.5.6. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.6.7. 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

8.5.8. 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 de 1971](#).

8.5.9. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

8.6. Habilitação fiscal, social e trabalhista:

8.6.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

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

8.6.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

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

8.6.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

8.6.6. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

8.6.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Municipais 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.

8.6.8. 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.

8.7. Qualificação Econômico-Financeira:

8.7.1. 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;

8.7.2. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

8.7.3. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

- i. Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);
- ii. 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
- iii. 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.

iv. 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.

8.7.4. 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 de 10% do valor total estimado da contratação.

8.7.5. 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). 9.30. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

8.8. Qualificação Técnica

8.8.1. A CONTRATADA deverá apresentar atestados de capacidade técnico-operacional, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove o desempenho de atividades compatíveis com as previstas no objeto da licitação e/ou fornecimento de ferramentas semelhantes aos especificados pela CONTRATANTE.

8.8.2. O(s) atestado(s) de capacidade técnico-operacional deverá(ão) conter:

- a) Nome da empresa ou órgão que forneceu o atestado;
- b) Descrição detalhada do serviço prestado;
- c) Manifestação expressamente positiva acerca da qualidade dos serviços prestados pelo interessado; e
- d) Endereço e identificação completos do responsável pela emissão do atestado com nome, função e telefone para solicitação de informações adicionais.

8.8.3. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;

8.8.4. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação

8.8.5. No caso de atestado(s) fornecido(s) por empresa privada, não será(ão) aceito(s) aquele(s) emitido(s) pelo próprio interessado ou por empresa(s) pertencente(s) ao mesmo grupo empresarial, sendo considerado como pertencente(s) ao mesmo grupo empresa(s) controlada(s) pela licitante ou que tenha(m), pelo menos, uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da(s) empresa(s) emitente(s) e da empresa licitante.

8.8.6. A licitante deve disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos e, caso solicitado pela administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da licitante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017.

8.8.7. A LICITANTE para fins de habilitação técnico-operacional deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnico-operacional, que comprove(m) a execução de serviço similar ao especificado. Na descrição deverão conter informações que permitam o entendimento dos trabalhos realizados, bem como aferir o grau de sua compatibilidade com o serviço licitado.

8.8.8. Segue abaixo quantitativos mínimos relacionados ao Serviço de Atendimento Técnico nível 1, 2 e 3, que deverão ser comprovados por meio de atestado(s):

- a) Atendimento N1 para ambiente com, no mínimo, 264 usuários em mínimo 3 localidades distintas na mesma rede corporativa;
- b) Administração de Central de Serviços de ambiente com, no mínimo, 264 usuários;
- c) Serviços de gerenciamento, sustentação e monitoramento de infraestrutura, com pelo menos 4(quatro) servidores físicos e 30 virtuais;
- d) Gerenciamento de ambientes virtualizados utilizando VMware e/ou XenServer.
- e) Gerenciamento de servidores Microsoft Windows com Active Directory funcionando em cluster;

- f) Suporte a banco de dados, envolvendo bancos de dados PostgreSQL, MySQL e SQL Server;
- g) Planejamento e implantação de solução de backup;
- h) Cumprimento de níveis de serviço de disponibilidade de no mínimo 95% ou conforme descrito no Termo de Referência;
- i) Gerenciamento mínimo de 364 (trezentos e sessenta e 4) ativos, em uma única rede corporativa, em pelo menos 3(três) estados da federação;
- j) Experiência na implementação/gestão de, pelo menos, os seguintes componentes, segundo a recomendação do ITIL: mudanças, problemas, incidentes, nível de serviço, requisição dos serviços, gerenciamento do catálogo de serviço e gerenciamento do conhecimento;
- l) Experiência em gestão de projetos, em conformidade com as práticas PMI.

8.8.9. Observação 1: Os quantitativos exigidos representam apenas um terço do tamanho do ambiente/necessidades do DNOCS.

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

8.8.11. Será aceito mais de 1 (um) atestado para comprovar a capacidade técnica na execução dos serviços;

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

8.8.13. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante;

8.8.14. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor;

8.8.15. Observação 2: Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos no futuro Edital e já apresentados, a LICITANTE será convocada a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de 2 (duas) horas, sob pena de inabilitação. Os documentos complementares a serem requisitados e apresentados não poderão ser os já exigidos para fins de habilitação no instrumento convocatório.

8.8.16. não se trata de uma segunda oportunidade para envio de documentos de habilitação. A diligência em questão permite, apenas, a solicitação de documentos outros para confirmação dos já apresentados, sendo exemplo a requisição de cópia de contrato de prestação de serviços que tenha embasado a emissão de atestado de capacidade técnica já apresentado

8.8.17. A proponente licitante deverá declarar que apresentará, em até 10(dez) dias da assinatura do contrato, comprovação de que atua na área de Informática, através de documentação listando a existência de profissionais pertencentes ao quadro permanente da empresa e apresentar no ato da contratação, cópia autenticada dos certificados abaixo, acompanhadas de declaração que disporá desses profissionais em seu quadro de funcionários durante a vigência do contrato:

- a) ITIL Manager V2 ou superior;
- b) ITIL Foundations V3 ou superior;
- c) Cobit Foundation 5 ou superior;
- d) PMP (Project Management Professional);
- e) MCSA (Microsoft Certified System Administrator) ou superior;
- f) Administering Microsoft SQL Server Databases;
- g) CISSP (Certified Information Systems Security Professional);
- h) VCP (VMware Certified Professional);
- i) GRCP (Governance, Risk and Compliance Professional);

- j) Possuir certificado ISO 20.000 dentro do prazo de validade ou em processo de certificação a ser concluído em até 45(quarenta e cinco) dias;
- 8.8.18. A proponente deve apresentar, para cada Perfil Profissional, a planilha complementar da Portaria MGI 1.070/23, Anexo A, item 19.2.4.

9. Estimativas do Valor da Contratação

Valor (R\$): 2.630.896,38

9.1. Conforme tabela de 1.1.

10. Adequação orçamentária

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

10.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

1. Referidas despesas correrão à conta da ação de Programa de Trabalho 04.122.0032.2000.0001-Administração da Unidade /Nacional, P.O.-0004, Apoio de Tecnologia da Informação e Comunicação -TIC, PTRES 214506, na Natureza de Despesa 339040, nas fontes de Recursos: 1000/1050 de acordo com a Declaração Orçamentária constante no processo.

10.3. O Cronograma Físico Financeiro segue os pagamentos mensais e valor anual conforme tabela de 1.1.

11. Reajuste

11.1 Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em outubro/2024 (Mapa de pesquisa salarial de referência Anexo II da Portaria 1.70 de 1 de junho 2023, alterado pela Portaria SGD/MGI nº6.680, de 04 de outubro de 2024).

11.2 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.

11.3 Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

11.4 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).

11.5 Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

11.6 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.

11.7 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.

11.8 O reajuste será realizado por apostilamento.

12. 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.

NARCELIO MOREIRA ALBUQUERQUE

Autoridade da Área Administrativa

ANTONIO GUTEMBERG FERREIRA MAIA

Autoridade da área de TIC

MARCO AURELIO FROTA

Integrante Técnico

UBIRAJARA LEAL PINTO BANDEIRA JUNIOR

Integrante Requisitante

ANTONIO DE PADUA ARAUJO FARIA

Integrante Administrativo

Lista 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 I-termo-de-compromisso-de-manutencao-do-sigilo.pdf (98.39 KB)
- Anexo II - Anexo II-termo-de-ciencia.pdf (62.57 KB)

Anexo I – MODELO DE 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 da 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 nº **<Nº do CNPJ>**, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a **<NOME DA EMPRESA>**, sediada em **<ENDEREÇO>**, CNPJ nº **<Nº do CNPJ>**, doravante denominada **CONTRATADA**;

CONSIDERANDO que, em razão do **CONTRATO N.º <nº do contrato>** doravante denominado **CONTRATO PRINCIPAL**, a **CONTRATADA** poderá ter acesso a informações sigilosas do **CONTRATANTE**;

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

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação e Privacidade da **CONTRATANTE**;

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

1 – OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas disponibilizadas pela CONTRATANTE e a observância às normas de segurança da informação e privacidade por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e os Decretos 7.724, de 16 de maio de 2012, e 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

[...]

[...]

[...]

2 – CONCEITOS E DEFINIÇÕES

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

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

INFORMAÇÃO 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 siglosa, 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 da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

[...]

[...]

[...]

4 – DOS LIMITES DO SIGILO

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

I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

[...]

[...]

[...]

5 – DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento prévio e expresso da CONTRATANTE.

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

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

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

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

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

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

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

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmos judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

[...]

[...]

[...]

6 – VIGÊNCIA

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

[...]

7 – PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme 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 – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descharacterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações, conforme definição do item 3 deste documento, disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

[...]

[...]

[...]

9 – FORO

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

[...]

10 – ASSINATURAS

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

CONTRATADA	CONTRATANTE
<hr/> <Nome> <Qualificação>	<hr/> <Nome> Matrícula: xxxxxxxx
TESTEMUNHAS	
<hr/> <Nome> <Qualificação>	<hr/> <Nome> <Qualificação>

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

Anexo II – Modelo de 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/entidade.
No caso de substituição ou inclusão de empregados da contratada, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo 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	xxxxxxxxxxxxxx
PREPOSTO	<Nome do Preposto da Contratada>		
GESTOR DO CONTRATO	<Nome do Gestor do Contrato>	MATR.	xxxxxxxxxxxxxx

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	Matrícula	Assinatura
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxx>	
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxx>	
...

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.