

Termo de Referência 105/2024

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
105/2024	153173-FNDE-MEC-FUNDO NAC.DE DESENV. DA EDUCACAO/DF	FABIANO ISRAEL DOS SANTOS FRANCISCO	12/03/2025 09:54 (v 14.0)
Status			
ASSINADO			

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC	42/2024	23034.023314/2023-93

1. Condições gerais da contratação

1.1. O presente TERMO DE REFERÊNCIA, elaborado pela EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO a partir do ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR, nos termos do inc. XI do art. 6º da Lei nº 14.133/2021 e do art. 12 da Instrução Normativa nº 94/2022/SGD/ME, trata da Contratação de Serviços Continuados e Especializados de Monitoramento, Gerenciamento, Operação, Sustentação e Controle de Infraestrutura de TIC Baseado em Níveis Mínimos de Serviços (NMS), com a remuneração vinculada ao atendimento a Níveis Mínimos de Serviço – conforme modelo de execução, critérios e condições estabelecidas neste Termo de Referência – para atendimento às necessidades de gestão técnica e estratégica do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação – FNDE, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Quadro 1 – Estimativa de Custo Total da Contratação

Grupo	Item	Especificação	Catser	Métrica ou Unidade de Medida	Quant. Estimada (meses)
	1	Gerenciamento de Operações	27014	Serviço Mensal	12
	2	Monitoramento das Operações	27014	Serviço Mensal	12
	3	Armazenamento e Backup de Dados	27014	Serviço Mensal	12
	4	Banco de Dados	27014	Serviço Mensal	12

1	5	Conectividade	27014	Serviço Mensal	12
	6	Segurança da Informação	27014	Serviço Mensal	12
	7	Sustentação dos Sistemas Operacionais - Linux/Windows	27014	Serviço Mensal	12
	8	Sustentação dos Servidores de Aplicação	27014	Serviço Mensal	12
	9	Sustentação dos Serviços Corporativos	27014	Serviço Mensal	12
	10	Sustentação dos Serviços de Virtualização	27014	Serviço Mensal	12
	11	Sustentação dos Serviços de Cloud	27014	Serviço Mensal	12
	12	Sustentação dos Serviços de DevOps, Orquestração e Automação	27014	Serviço Mensal	12
	13	Sustentação em Instalações, Cabeamento e Rede Elétrica	27014	Serviço Mensal	12
	14	Operacionalização de Serviços e padrões de ITSM	27014	Serviço Mensal	12
	15	Planejamento e Controle	27014	Serviço Mensal	12
	16	Serviços de Implementação de Melhorias de Infraestrutura de TIC (Sob Demanda)	27022	HST	2.000

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como COMUNS, uma vez que envolve serviços "cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado."

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados da assinatura do contrato, prorrogável para até 10 anos, na forma dos artigos 107 da Lei nº 14.133, de 2021 e do item 9.3.1, do Anexo I da PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070, de 2023, atualizada pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024.

Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021

[...]

Art. 107. Os contratos de serviços e fornecimentos contínuos poderão ser prorrogados sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, desde que haja previsão em edital e que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes.

Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023

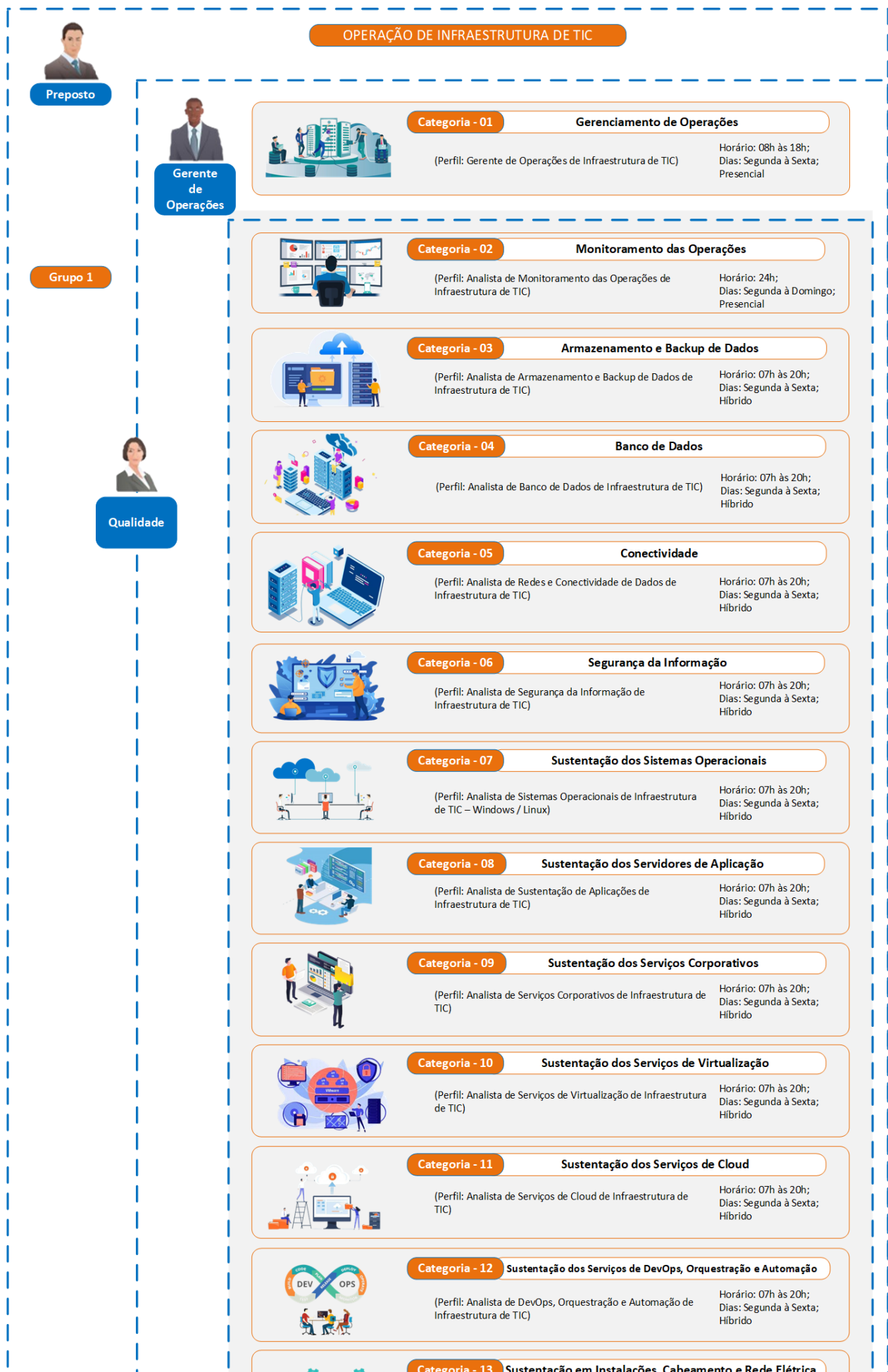
[...]

9.3.1. Conforme previsto na Orientação Normativa nº 38, de 13 de dezembro de 2011 da Advocacia - Geral da União, em regra o prazo de vigência é de até 12 meses, [...]

1.4. O serviço é enquadrado como continuado[1] e essencial tendo em vista que os serviços realizados são decorrentes de necessidade permanente ou prolongada, no qual sua eventual paralisação/descontinuidade pode implicar prejuízos às atividades do órgão, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o disposto no Estudo Técnico Preliminar

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

1.6. A imagem a seguir demonstra, de forma resumida, a estrutura da contratação com as categorias de serviços técnicos que fazem parte o escopo do objeto a ser contratado. A Contratada deve garantir a quantidade de profissionais suficientes para o atendimento dos NMS (Níveis Mínimos de Serviços) e dos demais critérios e requisitos definidos pelo Órgão para a contratação. Destaca-se que, além dos perfis técnicos constantes nas categorias, deverá atuar durante toda a execução do contrato um Preposto e uma área de Qualidade com atribuições específicas.





1.7. Conforme previsto no item 6.5.2. Dimensionamento da Equipe, a empresa deverá observar a quantidade mínima de profissionais necessários para o atendimento de todos os perfis definidos para cada Categoria, considerando a janela de operações definida acima e demais disposições definidas neste Termo de Referência.

[1] Nos termos do art. 15 da IN 05/SEGES/MPDG de 26/05/2017, “os serviços prestados de forma contínua são aqueles que, pela sua essencialidade, visam atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público ou o funcionamento das atividades finalísticas do órgão ou entidade, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional”.

2. Descrição da solução

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

2.2. A solução de TIC consiste em SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS, de NATUREZA CONTINUADA, na área de TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO, pelo regime de EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO, para execução Serviços Continuados e Especializados de Monitoramento, Gerenciamento, Operação, Sustentação e Controle de Infraestrutura de TIC conforme requisitos, composição e métricas definidas neste TERMO DE REFERÊNCIA e ENCARTES.

2.3. Ressalta-se que o objeto da presente contratação se enquadra no Art. 3º da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, atualizada pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024, sendo

estabelecida como de utilização obrigatória na contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal. A portaria ainda traz a utilização do Fator-K na estimativa de custos da contratação, padrão similar já aplicado em outras contratações, como referência para cálculos de presunção de inexecutabilidade e sobrepreço.

3. Fundamentação e descrição da necessidade

3.1. A presente contratação justifica-se pelo fato de o Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação – FNDE ser um Órgão que tem como finalidade captar recursos financeiros e canalizá-los para o financiamento de projetos educacionais nas áreas de ensino, pesquisa, alimentação escolar, material, transporte escolar e outros programas educacionais em observância às diretrizes estabelecidas pelo MEC. Sua missão é prover recursos e executar ações para o desenvolvimento da educação de qualidade a todos os brasileiros, missão essa, assentada na transparência, cidadania e controle social, inclusão social, avaliação de resultados e excelência na gestão.

3.2. Os principais programas de governo executados sob a responsabilidade do FNDE, têm sua operação suportada por soluções de TI nas quais viabilizam a execução e liberação de recursos aos diversos programas e projetos vinculados às ações educacionais, como por exemplo:

- a. Programa Nacional de Alimentação Escolar (PNAE);
- b. Programa Nacional do Livro Didático (PNLD);
- c. Programa Dinheiro Direto na Escola (PDDE);
- d. Programa Nacional de Apoio ao Transporte do Escolar (PNATE);
- e. Programa Caminho da Escola (Transporte Escolar);
- f. Programa Nacional de Reestruturação e Aquisição de Equipamentos para a Rede Escolar e Pública da Educação Infantil (PROINFÂNCIA);
- g. Programa de Ações Articuladas (PAR);
- h. Programa Brasil Alfabetizado;
- i. Educação de Jovens e Adultos;
- j. Educação Especial;
- k. Ensino em Áreas Remanescentes de Quilombolas;
- l. Educação Escolar Indígena;
- m. Financiamento Estudantil – FIES, dentre outros.

3.3. Esse cenário requisita que a DIRTÍ disponha e mantenha ferramentas e pessoas especializadas em Tecnologia da Informação - TI para atender a gama de necessidades informacionais dos programas por meio das soluções tecnológicas, sem as quais seria impossível atingir os compromissos institucionais de prover serviços públicos à sociedade.

3.4. Assim, para sustentar todos os serviços prestados por meio de recursos de TIC, o FNDE dispõe de um Centro de Dados (Datacenter) interno com uma infraestrutura complexa contemplando diversas tecnologias de hardware e software, além de soluções mantidas em plataforma de nuvem sendo que, os serviços de operacionalização e a sustentação desses ambientes são realizados por equipes terceirizadas através de contratos continuados de prestação de serviço.

3.5. Atualmente, um dos contratos que apoia a Diretoria de Tecnologia e Inovação (DIRTÍ) para esses serviços é o Contrato nº 007/2021 firmado com a empresa Digisystem, proveniente do Pregão Eletrônico nº 00014/2019, Processo nº 23034.002498/2017-18, no qual teve como objeto a “contratação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, compreendendo os Serviços Continuados de Operação, Sustentação, Monitoramento e Apoio a Gestão de

Infraestrutura de TIC, baseado em Níveis Mínimos de Serviços (NMS), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus Encartes“

3.6. O referido contrato encerrará a sua vigência em 31/12/2024 sendo imprescindível uma nova contratação para a manutenção desses serviços altamente críticos para a Organização, objetivando:

- a. Contribuir para o desempenho e a segurança dos sistemas computacionais, com a operação e manutenção contínua da infraestrutura de TIC;
- b. Contribuir para a continuidade do negócio, preservando a normalidade das atividades do FNDE, de modo a proteger os seus serviços críticos contra efeitos de falhas ou desastres significativos aos negócios da Autarquia;
- c. Garantir o atendimento às futuras demandas;
- d. Agregar eficiência no gerenciamento do ambiente computacional do FNDE com a implementação de automação para a redução de processos manuais que provocam gargalos e a entrega de novos ambientes de aplicativos de maneira padronizada;
- e. Garantir a disponibilidade, integridade, autenticidade e confidencialidade das informações custodiadas pela DIRTl.

3.7. Portanto, a contratação desses serviços tem se mostrado o meio mais adequado para alcançar as metas desejadas, pois visa atender aos princípios da economicidade e eficiência e garantir a manutenção dos serviços já fornecidos pela Autarquia, considerando que se trata mão de obra especializada não disponível entre os servidores públicos desta instituição.

3.8. Destaca-se que a DIRTl possui 20 (vinte) servidores públicos e encontra-se segmentada em 3 (três) coordenações gerais, uma delas a Coordenação Geral de Infraestrutura e Serviços – CGINF, atualmente com 6 (seis) servidores, na qual tem como competência regimental a manutenção dos serviços de suporte e operação de infraestrutura.

3.9. Assim, a CGINF juntamente com as suas duas coordenações vinculadas é responsável por gerir, manter, planejar, prospectar e acompanhar todo o ambiente o que envolve uma diversidade de atividades de gestão exclusiva de servidores, o que torna evidente a necessidade de terceirização de mão de obra para as atividades técnicas, operacionais e de suporte da unidade nas quais exigem perfis especializados em diversas áreas de TI para a manutenção do ambiente, que envolve diversas soluções e recursos de Hardware e Software.

3.10. Além da manutenção do ambiente atual, a área deve estar apta a captar e promover a implementação de novas tecnologias e projetos de infraestrutura que demandam novos esforços e conhecimentos técnicos diversificados não disponíveis a exemplo de novos projetos de Nuvem ou de Inteligência Artificial que demonstram que a área de TIC encontra-se em constante evolução em que a oferta de novos serviços e soluções deve garantir o atendimento de requisitos de agilidade, flexibilidade, capacidade, economia, transparência, acessibilidade e disponibilidade, sem comprometer as atividades já prestadas.

3.11. Ainda, em paralelo a essa evolução também é crescente exigência por controles de segurança, o que é um desafio constante, considerando o aumento das ameaças cibernéticas especialmente em Órgãos críticos, a exemplo do FNDE.

3.12. Portanto, conforme já exposto nota-se tamanha a relevância desta contratação como uma estratégia vital para garantir a execução de atividades especialistas e técnicas de serviços de sustentação de infraestrutura de TIC que suporta as soluções e sistemas de informação em uso no Órgão para atendimento de suas iniciativas estratégicas.

3.13. Ademais a relação entre a necessidade da contratação e os respectivos volumes e características do objeto, assim como a forma de cálculo utilizada para a definição do quantitativo de bens e serviços que compõem a solução de TIC, os resultados e benefícios a serem alcançados e as necessidades negociais encontram-se detalhados no Estudo Técnico Preliminar.

3.14. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2025, conforme detalhamento a seguir:

- I. ID PCA no PNCP: 00378257000181-0-000001/2025;
- II. Data de publicação no PNCP: Última atualização: 19/03/24;
- III. Id do item no PCA: 68;
- IV. Classe/Grupo: 165 - SERVICOS PARA A INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), NAO CLASSIFICADOS EM OUTROS TÓPICOS;
- V. Identificador da Futura Contratação: 153173-42/2025.

3.15. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2023 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2023 /2025 do FNDE, conforme demonstrado abaixo:

Quadro 2: Alinhamento estratégico

Alinhamento ao Planejamento Estratégico Institucional		
ID	OBJETIVO ESTRATÉGICO VINCULADO	
OE05	Integrar ações e processos	
OE08	Promover a inovação e a gestão do conhecimento	
OE11	Promover a transformação digital e a cultura de dados no FNDE	
Alinhamento ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação		
ID	DIRECIONADOR ESTRATÉGICO	INICIATIVA ESTRATÉGICA
DRE-1	Elevação da maturidade em governança, gestão ágil e cibersegurança	INI-1.02: Implementar política de gestão de aquisições e contratos
DRE-1	Elevação da maturidade em governança, gestão ágil e cibersegurança	INI-1.03: Aprimorar instrumentos de cibersegurança
DRE-3	Incremento do uso de TICs para produtividade, inovação e transformação digital	INI-3.02: Implantar estratégia de cloud (nuvem) e infraestrutura ágil baseada em serviços

DRE-4	Provisão e melhoria contínua de recursos de TIC para suporte às atividades corporativas	INI-4.01: Sustentar e aprimorar os serviços técnicos especializados em TIC[1]
DRE-4	Provisão e melhoria contínua de recursos de TIC para suporte às atividades corporativas	INI-4.02: Sustentar, evoluir e aprimorar a infraestrutura tecnológica on-premises
DRE-4	Provisão e melhoria contínua de recursos de TIC para suporte às atividades corporativas	INI-4.04: Sustentar e aprimorar as ferramentas e soluções de workplace e colaboração
Alinhamento ao Plano de Contratações Anual (PCA)		
ID	DESCRIÇÃO DO ITEM	DESCRIÇÃO ADICIONAL
73/2024	Serviços para a infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação (TIC), não classificados em outros tópicos.	

[1] AC-121 - Manutenção e aprimoramento dos serviços de gerenciamento técnico, operação e sustentação de infraestrutura de TIC.

3.16. A presente contratação manterá a concepção de gestão baseada em Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação e nas melhores práticas que estão sendo adotadas pela Administração Pública, principalmente a Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 regida pela Lei nº 14.133, de 2021.

4. Requisitos da contratação

Requisitos de Negócio

4.1. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

4.1.1. Contribuir para o desempenho e a segurança dos sistemas computacionais, com a operação e manutenção contínua da infraestrutura de TIC;

4.1.2. Contribuir para a continuidade do negócio, preservando a normalidade das atividades do FNDE, de modo a proteger os seus serviços críticos contra efeitos de falhas ou desastres significativos aos negócios da Autarquia;

4.1.3. Garantir o atendimento às futuras demandas;

4.1.4. Agregar eficiência no gerenciamento do ambiente computacional do FNDE com a implementação de automação para a redução de processos manuais que provocam gargalos e a entrega de novos ambientes de aplicativos de maneira padronizada;

4.1.5. Garantir a disponibilidade, integridade, autenticidade e confidencialidade das informações custodiadas pela DIRTl.

4.1.6. E ainda abrangem o provimento de serviços profissionais técnicos especializados para:

4.1.7. Permitir o monitoramento e controle de toda a infraestrutura de rede do órgão;

4.1.8. Garantir o serviço de suporte especializado ao parque computacional de infraestrutura de TIC do órgão;

4.1.9. Permitir atendimento efetivo da DIRTl, em quantidade suficiente, frente às necessidades das áreas de negócio;

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

Requisitos de Capacitação

4.2. Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica na utilização dos recursos relacionados ao objeto da presente contratação, exceto quando solicitada na transição contratual;

4.3. A CONTRATADA terá no máximo 3 (três) meses, após a assinatura do contrato, para adequação de todas as certificações dos perfis profissionais requeridos para atendimento dos serviços relacionados em cada Categoria de Serviço. Após esse período, o profissional sem as certificações da referida Categoria de Serviço não estará mais apto a atuar na resolução dos chamados sujeitando-se a Contratada as sanções previstas neste Termo de Referência.

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

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

4.6. Durante a execução contratual, a CONTRATADA se obriga a manter as qualificações, certificações e habilidades dos seus colaboradores diretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme estabelecem os requisitos obrigatórios para cada equipe especializada neste Termo de Referência.

Requisitos Legais

4.7. O presente processo de contratação está aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 (Modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação), Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 4 de outubro de 2024 (Atualização da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023), e a outras legislações aplicáveis.

4.8. No planejamento da presente contratação foram observadas as seguintes fontes legais e normativas, conforme sua aplicabilidade ao objeto:

4.8.1. Lei nº 14.133/2021: Lei de Licitações e Contratos Administrativos;

4.8.2. Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022: Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;

4.8.3. Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

4.8.4. Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 4 de outubro de 2024, que altera a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuário dos órgãos de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISP do Poder Executivo Federal.

4.8.5. Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021: Dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;

4.8.6. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD);

4.8.7. Lei Federal nº 12.846/2013: dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências;

4.8.8. Lei Complementar nº 123/2006: institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, e dá outras providências;

4.8.9. Decreto nº 7.174/2010: regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;

4.8.10. Decreto nº 7.579/2011: dispõe sobre o Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP, do Poder Executivo federal;

4.8.11. Decreto 7.746/2012: estabelece critérios e práticas para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração pública federal direta, autárquica e fundacional e pelas empresas estatais dependentes, e institui a Comissão Interministerial de Sustentabilidade na Administração Pública – CISAP;

4.8.12. Decreto nº 7.903/2013: estabelece a aplicação de margem de preferência em licitações realizadas no âmbito da administração pública federal para aquisição de equipamentos de tecnologia da informação e comunicação que menciona;

4.8.13. Decreto nº 8.420/2015: regulamenta a Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, que dispõe sobre a responsabilização administrativa de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira e dá outras providências;

4.8.14. Decreto nº 9.507/2018: dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União;

4.8.15. Decreto nº 9.739/2019: estabelece medidas de eficiência organizacional para o aprimoramento da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, estabelece normas sobre concursos públicos e dispõe sobre o Sistema de Organização e Inovação Institucional do Governo Federal – SIORG;

4.8.16. Instrução Normativa SEGES/ME nº 05, de 26 de maio de 2017: dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional;

4.8.17. Instrução Normativa SEGES /MP nº 49, de 30 de junho de 2020: Altera a Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017, que dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.

4.8.18. Instrução Normativa SGD/ME nº 5, de 11 de janeiro de 2021: Regulamenta os requisitos e procedimentos para aprovação de contratações ou de formação de atas de registro de preços, a serem efetuados por órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, relativos a bens e serviços de tecnologia da informação e comunicação – TIC

4.8.19. Instrução Normativa SGD/MGI nº 6, de 29 de março de 2023 que regulamenta os requisitos e procedimentos para aprovação de contratações ou de formação de atas de registro de preços, a serem efetuados por órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo federal relativos a bens e serviços de tecnologia da informação e comunicação - TIC.

4.8.20. Plano de Logística Sustentável – PLS 2025 – 2027 do FNDE (<https://www.gov.br/fnde/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/acoes/fnde-sustentavel>).

Requisitos de Manutenção

4.9. Não se aplica.

Requisitos Temporais

4.10. Os serviços devem ser prestados no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do CONTRATO, mediante o recebimento da primeira Ordem de Serviço (OS), emitida pela CONTRATANTE, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pela CONTRATADA e autorizado pela CONTRATANTE.

4.11. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

4.12. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

4.13. Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos:

Quadro 3 – Requisitos Temporais

Prazo	Evento	Responsável
D	Assinatura do Contrato	FNDE e CONTRATADA
D+5	Reunião Inicial / Apresentação Formal do Preposto	FNDE e CONTRATADA
D+10	Emissão da Ordem de Serviço (OS)	FNDE e CONTRATADA
D+15	Apresentação da documentação (currículo, certificados, termos de compromisso e confidencialidade etc.) dos profissionais designados para o desenvolvimento das atividades pertinentes ao objeto do Contrato	CONTRATADA
D+25	Validação da documentação dos profissionais envolvidos, quanto à conformidade dos requisitos técnicos exigidos no Termo de Referência	FNDE
D+30	Início oficial da prestação de serviços	CONTRATADA
D+90	Conclusão do prazo de inserção e do período de adaptação	CONTRATADA

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.14. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante, e os serviços contratados deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes vigentes no âmbito da Administração Pública Federal relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações (SIC) – em especial atenção à Lei Federal nº 13.709 /2018 (LGPD); ao Decreto Federal nº 3.505, de 13 de junho de 2000, à Instrução Normativa GSI/PR nº 01, de 13 de junho de 2008 (e suas normas complementares); à Política de Segurança da Informação e Comunicações do CONTRATANTE e suas normas complementares.

4.15. A CONTRATADA deverá credenciar junto ao CONTRATANTE todos os seus profissionais que venham a ser designados para prestar serviços, independentemente do formato de execução

(presencial e/ou híbrido), bem como aqueles autorizados a retirar e/ou entregar documentos junto ao CONTRATANTE. Assim como deverá identificar qualquer equipamento de sua propriedade que venha a ser instalado nas dependências do CONTRATANTE, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança etc.

4.16. A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários diretamente envolvidos na execução dos serviços contratados, em documento formal, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente do CONTRATANTE – inclusive com a assinatura de TERMO DE COMPROMISSO.

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

4.18. A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE, com a antecedência mínima de 07 (sete) dias corridos, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução do CONTRATO para que seja providenciada a imediata revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

4.19. Ainda, no que couber, deverão ser observadas as recomendações do Guia de Requisitos e de Obrigações quanto a Segurança da Informação e Privacidade.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

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

4.20.1. Previstos na Instrução Normativa nº 94/2022, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SLTI/MPOG, e do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012.

4.20.2. Os requisitos ambientais devem considerar as disposições do Guia Nacional de Contratações Sustentáveis.

4.20.3. A prestação dos serviços deverá levar em consideração os critérios de sustentabilidade e proteção ao meio ambiente, estando aderente, no que couber, à Lei nº 12.305/10 (Política Nacional de Resíduos Sólidos).

4.20.4. Todo o fornecimento deverá levar em consideração os critérios de sustentabilidade e proteção ao meio ambiente conforme requisitos constantes da INSTRUÇÃO NORMATIVA nº 94 da SGD/ME, de 2022.

4.20.5. No que couber, visando a atender ao disposto na legislação aplicável – em destaque às Instruções Normativas nº 05/2017/SEGES e nº 94/2022/SGD – a CONTRATADA deverá priorizar, para a execução dos serviços, a utilização de bens que sejam no todo ou em partes compostos por materiais recicláveis, atóxicos e biodegradáveis.

4.20.6. Fica assegurado ao FNDE o direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à CONTRATANTE distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações.

4.20.7. Além disso, ficam assegurados os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da CONTRATANTE, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

4.20.8. O ENCARTE 016 – MODELO DE DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL apresenta o modelo de declaração de sustentabilidade ambiental.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.21. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante.

4.22. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à CONTRATADA adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela Contratante.

4.23. A execução dos serviços contratados deverá seguir as diretrizes técnicas, operacionais, processos e ferramentas definidas pela Diretoria de Tecnologia e Inovação (DIRTI/FNDE), conforme metodologia definida e sob supervisão de profissionais designados pelo CONTRATANTE.

4.24. O CONTRATANTE manterá autoridade, discricção e direitos exclusivos de definição e aprovação sobre arquitetura tecnológica, que determinará a direção técnica de curto, médio e longo prazos de suas soluções, infraestruturas e serviços – com base na necessidade do negócio, na evolução da tecnologia e no momento de sua implementação.

4.25. O CONTRATANTE manterá autoridade exclusiva, discricção e direitos de aprovação com relação ao design e entrega de serviços voltados para seu público-alvo e que se integrem diretamente com seus processos internos e/ou com políticas públicas.

4.26. O CONTRATANTE reterá autoridade exclusiva, discricção e direitos de aprovação sobre quaisquer oportunidades de reengenharia de processos técnicos e/ou de negócio que a CONTRATADA eventualmente identificar. Independentemente de qualquer situação em contrário, o CONTRATANTE manterá o controle exclusivo sobre suas operações técnicas e finalísticas.

4.27. As definições acerca da arquitetura tecnológica, padrões e diretrizes de desenvolvimento de soluções de software estarão, sempre que aplicável, definidas na metodologia técnica aprovada pelo CONTRATANTE e/ou em seus documentos de apoio.

4.28. No que couber, na execução do objeto, a CONTRATADA deve manter observância às políticas, regulamentações, especificações técnicas e orientações definidos pelos seguintes padrões de Governo:

4.28.1. Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (e-PING) e Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (e-MAG), conforme as Portarias Normativas SLTI nº 5, de 14 de julho de 2005 e nº 3, de 7 de maio de 2007 e suas atualizações;

4.28.2. Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil), conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, quando houver necessidade de utilização de certificação digital; e

4.28.3. Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos (e-ARQ Brasil), quando a solução abranger a gestão de documentos arquivísticos digitais e não digitais, conforme Resolução do CONARQ nº 32, de 17 de maio de 2010 e suas atualizações.

Requisitos de Projeto e de Implementação

4.29. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos a seguir:

4.29.1. Gerenciamento e tratamento de requisições, incidentes e problemas do ambiente computacional;

4.29.2. Controle de alterações (gerenciamento de mudanças) do ambiente computacional;

4.29.3. Planos e projetos de atualização tecnológica, evolução e maturidade de produtos;

4.29.4. De serviços de atendimento ao usuário e de monitoramento e sustentação do ambiente computacional;

4.29.5. A execução dos serviços deverá observar, quando aplicável, as boas práticas e metodologias descritas neste Termo de Referência.

Requisitos de Implantação

4.30. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:

4.30.1. A CONTRATADA deverá iniciar a prestação dos serviços em até, no máximo, 30 (trinta) dias após a assinatura do CONTRATO, mediante recebimento de ORDEM DE SERVIÇO inicial formalizada pelo CONTRATANTE.

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

4.30.3. Exclusivamente durante o PERÍODO DE ADAPTAÇÃO E AJUSTES as metas dos indicadores de níveis mínimos de serviço serão apuradas, mas não haverá incidência de eventuais reduções/glosas à remuneração caso haja descumprimento de metas.

Requisitos de Garantia e Manutenção

4.31. O prazo de garantia contratual dos serviços, complementar à garantia legal, será de, no mínimo, 3 (três) meses, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.

4.32. A identificação e a comunicação de defeitos dos serviços e/ou entregas deverão ser efetuadas dentro do período de GARANTIA TÉCNICA, devendo a totalidade dos defeitos reportados ser corrigida pela CONTRATADA, ainda que a conclusão do serviço extrapole esse período.

4.33. A aceitação condicional e/ou final de entregas pelo CONTRATANTE não implica a renúncia a qualquer direito de requerer correções com base em defeitos que os procedimentos de teste aplicáveis não puderam detectar e que forem posteriormente descobertos e/ou evidenciados em um componente, entrega ou solução depois da sua aceitação/homologação.

4.34. O direito à GARANTIA TÉCNICA cessará caso o produto, artefato ou código-fonte seja alterado pelo próprio CONTRATANTE ou por TERCEIRO por este autorizado. Caso a própria CONTRATADA realize alterações no produto/serviço permanece inalterado o direito do CONTRATANTE à GARANTIA TÉCNICA.

Requisitos de Experiência Profissional

4.35. Os serviços Especializados de Monitoramento, Gerenciamento, Operação, Sustentação e Controle de Infraestrutura de TIC deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços.

4.36. Os serviços deverão ser prestados por empresa com experiência técnica comprovada, conforme critérios de habilitação, na disponibilização e sustentação de infraestrutura de sistemas informatizados e no suporte técnico a usuários, e que demonstre experiência anterior em desempenhar rotinas de operação e monitoração de recursos tecnológicos semelhantes aos do CONTRATANTE.

4.37. Os serviços deverão ser realizados por profissionais que possuam experiência comprovada, nos termos do ENCARTE 003 – CATEGORIA RESPONSABILIDADE E PERFIL deste TR, em atividades e tarefas relacionadas aos respectivos perfis de execução das diferentes tarefas, que observam o anexo C da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

4.38. Considerando a evolução dos processos de certificação, inovações tecnológicas que causam frequentes atualizações nas especializações e certificações de TI, remodelagem de matérias acadêmicas e outras situações correlatas, o FNDE poderá, a seu critério e por processo formal, analisar e aprovar, se assim entender, as possíveis correlações entre as documentações requeridas e as apresentadas pela CONTRATADA.

Requisitos de Formação da Equipe

4.39. Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, de acordo com os critérios estabelecidos a seguir:

4.39.1. Durante a execução contratual, a CONTRATADA se obriga a manter as qualificações, certificações e habilidades dos seus colaboradores diretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme estabelecem os requisitos obrigatórios para cada equipe especializada neste Termo de Referência.

4.39.2. O dimensionamento da(s) EQUIPE(S) TÉCNICA(S) necessária(s) à correta execução dos serviços é de inteira responsabilidade da CONTRATADA, desde que atendidas as exigências mínimas definidas neste TERMO DE REFERÊNCIA e de modo a garantir o atendimento aos requisitos de qualidade, disponibilidade e atendimento aos níveis mínimos de serviço exigidos.

4.39.3. Os profissionais que inicialmente manterão relacionamento direto com o CONTRATANTE deverão ser apresentados após assinatura do CONTRATO na REUNIÃO INICIAL e relacionados no PLANO DE IMPLANTAÇÃO, ocasião em que deverão ser entregues as comprovações dos perfis exigidos. A apresentação de novos profissionais durante a execução do CONTRATO, incluindo a entrega das comprovações dos perfis à equipe de fiscalização do CONTRATO, deverá ser feita previamente ao início da atuação destes.

4.39.4. O PLANO DE IMPLANTAÇÃO deverá contemplar as atividades necessárias à consecução dos objetivos mencionados neste Termo de Referência e Encartes.

4.40. Da Comprovação de Qualificação Técnica dos Profissionais.

4.40.1. Para graduação e pós-graduação somente serão admitidos diplomas de cursos devidamente autorizados e/ou reconhecidos pelo Ministério da Educação (a checagem de instituições e cursos autorizados, credenciados e/ou reconhecidos pode ser feita pelo portal <https://emec.mec.gov.br/>);

4.40.2. Para cursos de pós-graduação (especialização, MBA, mestrado e/ou doutorado) somente serão admitidos diplomas de cursos devidamente autorizados e/ou reconhecidos pelo Ministério da Educação e cuja carga horária seja de, no mínimo, 360 horas/aula (a checagem de instituições e cursos autorizados, credenciados e/ou reconhecidos pode ser feita pelo portal <https://emec.mec.gov.br/>); e

4.40.3. Para quaisquer das exigências serão considerados apenas cursos concluídos nos quais o profissional tenha sido considerado aprovado. Não serão admitidos certificados de conclusão parcial, conclusão de créditos e/ou similares.

4.40.4. Não serão considerados para fins de comprovação da qualificação técnica estágios de aprendizagem e relação de sociedade com empresa. Em caso de impossibilidade de comprovação de experiência profissional contendo a descrição das atividades desenvolvidas à época (através de declaração ou certidão do antigo tomador do serviço), desde que excepcionalmente e motivadamente, o profissional deverá listar/detalhar em seu currículo as atividades e assiná-lo de próprio punho, entregar à CONTRATADA, que deverá atestar a experiência do profissional, se responsabilizando pelas informações do currículo e assinando-o em conjunto com o profissional.

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

4.40.6. Para fins de promover a necessária verificação e atestação da adequação aos requisitos de qualificação técnica mínima dos perfis profissionais, antes do início da prestação dos serviços (após a efetivação da contratação), a empresa deve fornecer currículos dos profissionais indicados para a execução do OBJETO, acompanhados de cópias da seguinte documentação:

- a. Diplomas e certificados válidos;
- b. Se experiência sob regime da CLT: apresentar CTPS (cópia e/ou extrato digital), com declaração /certidão do antigo empregador contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício.
- c. Se experiência como autônomo/consultor: apresentar contrato de prestação de serviços e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício; e
- d. Se experiência como pessoa jurídica: apresentar contrato social, contrato de prestação de serviços, nota(s) fiscal(is), RAIS do período sem empregados vinculados e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício.

4.40.7. Em nenhuma hipótese o CONTRATANTE admitirá a atuação de profissionais na execução do OBJETO antes da completa verificação de sua documentação e atestação do atendimento aos requisitos mínimos exigidos do perfil. No caso da necessidade de apresentação/comprovação de certificações profissionais poderá ser concedido prazo de até, no máximo, 90 (noventa) dias para que o profissional apresente a(s) certificação(ões) exigidas, sob pena de recusa do perfil em caso de não apresentação.

4.41. Das Reposições e/ou Substituições de Profissionais.

4.41.1. Os profissionais escalados para execução dos serviços contratados poderão ser substituídos a qualquer tempo pela CONTRATADA – conforme lhe incumbe. Sendo que seus substitutos devem atender os requisitos mínimos do respectivo perfil profissional estabelecidos neste TERMO DE REFERÊNCIA, sendo igualmente necessária a comprovação do atendimento a esses requisitos.

4.41.2. De modo a evitar impactos indesejáveis na execução dos serviços, caso considere que os profissionais da CONTRATADA diretamente envolvidos na execução dos serviços não estejam apresentando comportamento ético-profissional adequado e/ou não estejam executando o serviço de forma correta (desempenho técnico insatisfatório), o CONTRATANTE poderá solicitar a substituição desses profissionais, sem prejuízo da avaliação da qualidade e da execução de prazos dos serviços pela CONTRATADA e/ou da adoção de outras medidas de gestão contratual cabíveis, quando for o caso.

4.41.3. As reposições/substituições de profissionais de sua equipe técnica são de inteira responsabilidade da CONTRATADA e não devem causar impacto à execução dos serviços e nem comprometer o cumprimento de prazos, entrega de projetos e/ou níveis mínimos de qualidade – sendo também de sua obrigação promover a transmissão de conhecimento do serviço para novos profissionais. Dessa forma, sugerimos que tais eventos sejam geridos de forma responsável e proativa por parte da CONTRATADA – uma vez que eventuais desvios poderão culminar em inadimplemento de obrigações contratuais, como o descumprimento de prazos e de critérios de qualidade.

4.42. Da Capacitação Contínua dos Profissionais.

4.42.1. Em atenção aos critérios de qualidade na prestação dos serviços, é desejável que a CONTRATADA invista na contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento de sua equipe técnica de modo a capacitá-los a atender as demandas atuais e futuras do CONTRATANTE, bem como às atualizações tecnológicas e/ou produtos e/ou métodos de trabalho que vierem a ser implementados durante a vigência contratual – além das qualificações técnicas mínimas previstas. No entanto, a CONTRATANTE não custeará nem reembolsará despesas com cursos e/ou treinamentos para os profissionais da CONTRATADA.

4.42.2. Todos os requisitos de qualificação e capacitação exigidos aos perfis pretendidos nesta contratação, estão dispostos por meio do ENCARTE 003 – CATEGORIA RESPONSABILIDADE E PERFIL deste TR.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.43. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante.

4.44. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.

4.45. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana de maneira eletrônica e 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana por via telefônica.

4.46. A execução do serviço dever ser acompanhada pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.

4.47. A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, onde o CONTRATANTE é responsável pela gestão e fiscalização do Contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos seus recursos humanos.

4.48. A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos definidos pelo CONTRATANTE, considerando a utilização das Bases de Conhecimento para o registro das soluções empregadas e para a consulta no atendimento aos vários tipos de chamados.

4.49. Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio de ferramenta de requisições de serviço e gestão de TI (*ITSM*), *chat*, portal de serviços, telefone 0800 para a Central de Atendimento ou ainda via encaminhamento de e-mail ou outro meio que a Contratante venha disponibilizar.

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

4.51. Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TI, e nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TI.

4.52. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e documentação definidos pelo CONTRATANTE.

4.53. Na execução dos serviços deverão ser consideradas as melhores práticas de gestão e qualidade amparadas nos modelos ITIL, COBIT, NBR ISO/IEC 20000, NBR ISO/IEC 27000, CISSP, CBOK e PMBOOK, em suas versões atualizadas.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.54. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

4.54.1. A CONTRATADA deverá prestar os serviços atendendo requisitos de segurança de forma ampla, como normas, boas práticas e políticas governamentais sobre o tema a serem aplicadas nas implementações de Solução de TIC a serem desenvolvidas ou mantidas no FNDE. Como instrumento vigente, não se limitando a este destacamos a Política de Segurança da Informação e Comunicação (POSIC) do FNDE definida por meio da Portaria nº 244, de 7 de maio de 2019.

4.54.2. A CONTRATADA deverá observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE.

4.54.3. 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.

4.54.4. O Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ENCARTES 015 – TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO E SEGURANCA e ENCARTE 011 – TERMO DE CIENCIA respectivamente.

4.54.5. Os serviços também deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes do Governo relacionadas à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) e suas normas complementares que estiverem em vigor, bem como a todos os normativos internos da CONTRATANTE que tratam do assunto.

4.54.6. A empresa CONTRATADA para prestar os serviços deverá credenciar junto à CONTRATANTE todos seus profissionais autorizados a operar presencialmente e remotamente nos sítios da CONTRATANTE, e aqueles que terão acesso aos sistemas corporativos.

4.54.7. A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 7 (sete) dias corridos, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de profissionais envolvidos na execução dos serviços, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE.

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

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

4.54.10. Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade da CONTRATANTE e não poderão ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos pela CONTRATADA sem expressa autorização da CONTRATANTE, de acordo com os termos constantes em Termo de Confidencialidade e Responsabilidade a ser firmado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

4.54.11. Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem na rede serão auditadas.

4.54.12. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pelo FNDE ou contidos em quaisquer documentos e mídias, de que venha a ter acesso durante a etapa de repasse, de execução dos serviços e de encerramento contratual, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para fins alheios à exclusiva necessidade dos serviços contratados.

Vistoria

4.55. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado

o direito de realização de vistoria técnica prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 9h às 16h, devendo ser efetivada até 1 (um) dia antes do prazo final estipulado para o recebimento das propostas de preços.

4.56. O agendamento deverá ser previamente efetuado, em horário de expediente (das 9h às 11h30 e das 14h às 17h), nos telefones de contatos da Contratante, mencionando as informações de contato da Empresa (razão social, endereço e telefone) e de seu representante (nome completo e telefone) o qual efetuará a vistoria:

- a. FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO, tendo como unidade gestora a Diretoria de Tecnologia e Inovação (DIRTI) – cujo endereço de referência é Setor Bancário Sul, Quadra 2, Bloco F, Edifício FNDE - Brasília/DF - CEP: 70070-929
- b. Telefones: (61) 2022-4029 / (61) 2022-4515

4.57. Na vistoria técnica serão esclarecidas eventuais dúvidas e questionamentos acerca do presente Termo de Referência e das demais informações prestadas sobre o ambiente tecnológico e ambiente físico do Contratante.

4.58. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria técnica prévia.

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

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

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

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

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

4.64. O modelo do Termo de Vistoria, encontra-se disponível no ENCARTE 008 – DECLARAÇÃO DE REALIZAÇÃO DA VISTORIA TECNICA.

Outros Requisitos Aplicáveis

4.65. Os serviços, objeto desta contratação, deverão ser prestados de forma continuada, executados segundo os critérios de qualidade e níveis mínimos de serviço exigidos – conforme definições previstas neste Termo de Referência e em seus Encartes.

4.65.1. Entende-se como serviços continuados, aqueles cuja interrupção possa comprometer a continuidade das atividades da Administração e cuja necessidade de contratação deva estender-se por mais de um exercício financeiro e continuamente.

4.66. A CONTRATADA poderá sugerir alterações nas metodologias, técnicas e ferramentas. As sugestões serão analisadas e poderão ser homologadas pelo CONTRATANTE e incorporadas ao acervo técnico, sem ônus adicional.

4.67. O quantitativo de profissionais a serem diretamente envolvidos para prestação dos serviços deverá ser dimensionado pela CONTRATADA de forma a garantir o atendimento das demandas de acordo com os níveis mínimos de serviço exigidos.

4.68. Todas as competências de qualificação dos colaboradores envolvidos – como certificações profissionais, formação e experiência – estão diretamente ligados à qualidade que os serviços de TIC do FNDE exigem e devem ser prestados.

4.68.1. A exigência de habilidades em plataformas tecnológicas específicas leva em consideração a especificidade do ambiente computacional do CONTRATANTE, dentro de toda sua complexidade, a criticidade de equipamentos e serviços, a essencialidade de seus serviços públicos, dentre outros fatores.

4.68.2. As qualificações especificadas são as mínimas necessárias para atender as necessidades do CONTRATANTE dentro dos padrões de qualidade exigidos.

4.69. Além de seu aspecto quantitativo, os serviços de TIC devem ser prestados com qualidade, controle e melhorias constantes, por meio da implantação e aplicação continuada das melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TIC, com base nos processos e padrões aceitos internacionalmente e documentados em ITIL v4 ou superior.

4.69.1. Com a recente chegada da biblioteca ITIL v4, o CONTRATANTE pode requerer da CONTRATADA que processos e padrões sejam atualizados ou incluídos para adaptar à essa nova biblioteca.

4.69.2. Todas as equipes especializadas devem estar preparadas para a utilização do ITIL v4 ou superior.

4.69.3. Qualquer ônus proveniente da implantação da nova biblioteca, com seus novos processos e padrões, será de responsabilidade da CONTRATADA respeitando o escopo definido nesse TR.

4.69.4. Responder, perante o CONTRATANTE, pela execução técnica das requisições, incidentes e problemas.

4.69.5. Participar, sempre que solicitado, de reuniões junto à CONTRATANTE para o acompanhamento das atividades referentes às demandas em execução ou outras que se façam necessárias à boa execução do contrato.

4.69.6. Levar para as reuniões periódicas de acompanhamento as situações não resolvidas de gestão das demandas.

4.69.7. Realizar a gestão cabível à CONTRATADA, quanto aos aspectos administrativos e legais do contrato.

4.70. O Preposto não poderá acumular funções com qualquer Responsável Técnico do Contrato.

4.71. Os Responsáveis Técnicos da CONTRATADA deverão estar acessíveis em qualquer dia e horário para o CONTRATANTE, de forma presencial em horário comercial, e através de número telefônico quando em regime de sobreaviso, para esclarecer dúvidas e conduzir procedimentos para a solução de incidentes, problemas, mudanças e projetos.

4.72. A CONTRATANTE se compromete a disponibilizar estação de trabalho com computador, monitores, mouse, teclado e impressora para a prestação de serviços em suas unidades.

4.73. A Contratada deverá manter o Catálogo de Serviços atualizado, ENCARTE 002 – CATÁLOGO DE SERVIÇOS, contemplando todas as atividades de competência da infraestrutura já previstas ou as que vierem surgir em virtude das evoluções dos serviços e do ambiente computacional. Lembrando que para as requisições que fizerem parte de mudanças, estas poderão sofrer alterações nos prazos de atendimento definidos conforme a janela de execução da RDM (Requisição de Mudança).

4.73.1. As Requisições de Mudanças são aquelas que possuem prazo de atendimento superior a 24 horas e serão iniciadas com abertura de uma Demanda de Serviço. O CONTRATANTE poderá definir outro fluxo de metodologia para criação e controle das Requisições de Mudanças caso entenda necessário.

4.73.2. Quando o CONTRATANTE demandar a execução de Requisições de Mudanças, a CONTRATADA deverá apresentar uma proposta de execução destas atividades contendo, no mínimo:

- a. objetivo geral,
- b. objetivo específico,
- c. escopo,
- d. avaliação de impacto,
- e. papéis e responsabilidades,
- f. categorias de serviços atingidas,
- g. cronograma de execução,
- h. recursos envolvidos/necessários,
- i. detalhamento das tarefas a serem executadas,
- j. responsável por cada tarefa,
- k. data e hora prevista de início, e
- l. data e hora prevista de conclusão.

4.73.3. O CONTRATANTE deverá aprovar formalmente a proposta e autorizar a sua execução. Se a proposta de execução não for aprovada, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários até que o CONTRATANTE a aprove.

4.73.4. As datas de conclusão definidas para execução das atividades planejadas serão consideradas como prazo de atendimento, e em sendo descumpridas, haverá penalidade conforme definido neste Termo de Referência e Encartes.

4.73.5. Durante a execução, todas as tarefas relativas à proposta aprovada deverão ser devidamente registradas na ferramenta de requisição de serviço.

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

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

4.73.8. As Requisições de Mudanças têm por objetivo o atendimento de eventuais demandas /necessidades da CONTRATANTE, de modo a prevenir ou corrigir incidentes e problemas, que podem ser caracterizadas por mudanças de melhoria no ambiente, manutenção dos procedimentos de trabalho da infraestrutura de TIC, evolução e/ou implantação de Itens de Configuração que constituem um serviço de infraestrutura de TIC sob a responsabilidade da CONTRATADA.

4.73.9. As Requisições de Mudanças devem ser executadas dentro do escopo das Categorias de Serviço pelas equipes alocadas, sem qualquer custo adicional para a CONTRATANTE.

4.74. Toda a documentação produzida pela Contratada em decorrência dos procedimentos executados passará a ser de propriedade do FNDE a partir do aceite definitivo da Ordem de Serviço, conforme modelo constante do ENCARTE 007 - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO.

4.75. Ao final do Contrato, todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, deverão ser entregues e a propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, ao representante eleito pela Contratante.

4.76. As informações das quais a Contratada tiver acesso serão tratadas como informações sigilosas, não podendo ser usadas ou fornecidas a terceiros, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal do Contratante, sob pena das sanções previstas.

4.77. A Contratada deverá manter os profissionais identificados mediante uso permanente de crachá, composto de cartão em PVC, com nome, foto, matrícula e os logotipos do FNDE e da empresa Contratada. Estes deverão portar crachá de identificação durante todo período que estiverem nas dependências do FNDE, podendo a Contratada ser penalizada caso não ocorra.

4.78. Os profissionais disponibilizados pela Contratada que desenvolverem atividades para o FNDE estão sujeitos às normas de controle de acesso, comportamento, segurança, entre outras que são determinadas pelo FNDE.

4.79. Os equipamentos e softwares instalados, assim como os profissionais da Contratada, não podem causar nenhum dano ao patrimônio do FNDE. Caso isso ocorra, tais danos deverão ser prontamente ressarcidos pela Contratada.

4.80. As atividades descritas para cada Categoria de Serviço podem se repetir devido à similaridade entre alguns serviços.

4.81. As atividades descritas para cada Categoria de Serviço encontram-se de forma exemplificada e em baixo grau de aprofundamento, logo não conclusivo e finalizador, permitindo que após as intervenções e implantação dos processos de melhoria do catálogo de serviços, essas atividades sejam detalhadas, inseridas, excluídas e/ou substituídas por outras, desde que a alteração não descaracterize o objeto.

4.82. O catálogo de serviços não é restritivo e deverá ser reestruturado e evoluído durante a execução contratual, desde que seja acordado entre as partes (CONTRATANTE e CONTRATADA), de acordo com a dinâmica das atividades executadas diariamente.

4.83. A alteração do catálogo de serviços não altera a natureza nem o escopo da contratação dos serviços pretendidos, visando apenas manter as atividades desempenhadas, mapeadas e registradas de forma atualizada pelas equipes dos grupos que compõem esta contratação.

Sustentabilidade

4.84. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os requisitos, quando aplicável, que se baseiam no Guia de Contratações Sustentáveis.

4.85. A prestação dos serviços deverá levar em consideração os critérios de sustentabilidade e proteção ao meio ambiente, estando aderente, no que couber, à Lei nº 12.305/10 (Política Nacional de Resíduos Sólidos), especialmente seu art. 7º, inc. XI, o Decreto nº 7.404/10 (arts. 5 a 7), a Instrução Normativa SLTI/MPOP nº 01/2010 (Critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional).

4.86. Os critérios de sustentabilidade da demanda deverão estar alinhados a diretriz do art. 27 da Lei 13.303/16, Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da Advocacia Geral da União e normativos correlatos.

4.87. As exigências acima que versam sobre sustentabilidade ambiental tem o objetivo de estabelecer que a licitante deva implementar ações ambientais por meio de treinamento de seus empregados, pela conscientização de todos os envolvidos na prestação dos serviços, bem como cumprir as ações concretas apontadas especialmente nas obrigações da CONTRATADA, que se estenderão na gestão contratual, refletindo na responsabilidade da Administração no desempenho do papel de consumidor potencial e na responsabilidade ambiental e socioambiental entre as partes.

4.88. A prestação dos serviços deverá levar em consideração os critérios de sustentabilidade e proteção ao meio ambiente, conforme requisitos constantes da Instrução Normativa nº 01 da SLTI /MPOG, de 19 de janeiro de 2010 e e conforme o Plano de Logística Sustentável – PLS 2025 – 2027 do FNDE (<https://www.gov.br/fnde/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/acoes/fnde-sustentavel>).

Da exigência de carta de solidariedade

4.89. Não se aplica a presente contratação.

Subcontratação

4.90. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

Garantia da Contratação

4.91. 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.

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

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

4.94. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, conforme art. 97 da Lei nº 14.133 de 2021.

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

4.95.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do Contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

4.95.2. Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do Contrato;

4.95.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e

4.95.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

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

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

4.97. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

4.97.1 Para a execução dos serviços, deverá ser utilizada mão de obra capacitada e com experiência, mediante planejamento das atividades, na forma e condições estipuladas nos Estudos Técnicos Preliminares, nos Encartes, neste Termo de Referência e no instrumento convocatório do Pregão.

4.97.2. Para os valores cotados, a empresa licitante deverá apresentar planilha demonstrativa dos custos, por categoria profissional, além dos parâmetros e memória de cálculos utilizados para obtenção dos resultados, conforme documento correspondente ao modelo de planilha de custos e formação de preços, constante do Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017.

4.97.3. Critérios da Exequibilidade da Proposta.

4.97.3.1 Os critérios de exequibilidades da proposta são necessários para se evitar o risco de propostas generalizadamente de valor insuficiente ao cumprimento das obrigações contratuais, além de garantir que o fornecedor pratique salários de mercado, em cumprimento da Lei 14.133 Art. 59.

Art. 59. Serão desclassificadas as propostas que:

[...]

III – apresentarem preços inexecutáveis ou permanecerem acima do orçamento estimado para a contratação

“IV – não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração”

“§ 4º No caso de obras e serviços de engenharia, serão consideradas inexecutáveis as propostas cujos valores forem inferiores a 75% (setenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração”

4.97.3.2. Desta forma, entendemos que o percentual descrito no parágrafo 4º pode ser utilizado para outras contratações de serviços, especificamente em serviços de TIC, como critério de exequibilidade da proposta.

4.97.3.3. Assim, as propostas apresentadas pelas Licitantes em que o valor global for abaixo de 75% do orçamento estimado pelo FNDE previsto no item 10 - ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO, deverão ter suas exequibilidades comprovadas.

4.97.3.4. A demonstração de exequibilidade deve ser realizada por meio da comprovação de serviços que tenham sido executados a no máximo 12 (doze) meses contados da data de abertura do certame licitatório.

4.97.3.5. Serão consideradas manifestamente inexecutáveis propostas cujos valores sejam inferiores a 50% do orçamento estimado pelo FNDE.

4.97.3.6. Para comprovar a exequibilidade de sua proposta, o licitante deverá:

4.97.3.6.1. Demonstrar que prestou serviços compatíveis com o objeto desta contratação pagando salários iguais ou menores aos constantes da proposta, por meio de profissionais com qualificação equivalente ou superior à exigida no Edital durante, ao menos, 12 (doze) meses e por meio de, no mínimo, metade dos perfis profissionais previstos no instrumento convocatório;

4.97.3.6.2. Apresentar planilha de custos e formação de preços para cada profissional alocado, conforme modelo descrito no Anexo VII-D da IN 05, de 25 de maio de 2017.

4.97.4. Destaca-se que, para análise do custo desta solução, foi observada a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que propõe o uso de um mapa de pesquisa salarial e do Fator-K para auxiliar no cálculo do custo total dos perfis exigidos para a prestação dos serviços, demonstrando uma abordagem pragmática e fundamentada para a análise dos custos envolvidos na contratação de serviços e profissionais.

4.97.5. Nesse contexto, salienta-se que em atualização à Portaria mencionada acima, passou a vigorar a Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 4 de outubro de 2024, que propõe o novo uso de mapa de pesquisa salarial e a utilização de mais de um Fator-K no cálculo dos custos unitários dos perfis profissionais a serem adotados na Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço.

4.97.6. Para a composição das suas propostas as licitantes deverão utilizar valores iguais ou superiores aos salários definidos na tabela abaixo considerando exclusivamente no regime CLT. Caso as licitantes apresentem propostas com valores inferiores a remuneração prevista para cada perfil, haverá presunção de inexecutabilidade. Portanto, as licitantes, quando da elaboração de suas propostas, deverão observar os seguintes patamares salariais mínimos para os perfis a seguir:

Quadro 4 – Informações Relevantes para o Dimensionamento da Proposta

ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	CBO	SALÁRIO
01	Serviços profissionais técnicos especializados em Gerenciamento de Operações / Perfil vinculado: Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (Sênior)	27014	1425-05, 1425-15	R\$ 16.535,61
02	Serviços profissionais técnicos especializados em Monitoramento das Operações / Perfil vinculado: Analista de suporte computacional (Júnior)	27014	2124-20	R\$ 3.067,14
03	Serviços profissionais técnicos especializados em Armazenamento e Backup de Dados / Perfil vinculado: Administrador de sistemas operacionais (Sênior)	27014	2123-15	R\$ 8.955,41
04	Serviços profissionais técnicos especializados em Banco de Dados / Perfil vinculado: Administrador de banco de dados (Sênior)	27014	2123-05	R\$ 10.248,05
05	Serviços profissionais técnicos especializados em Conectividade / Perfil Vinculado: Analista de redes e de comunicação de dados (Sênior)	27014	2124-10, 2123-10	R\$ 9.470,32

06	Serviços profissionais técnicos especializados em Segurança da Informação / Perfil vinculado: Administrador em segurança da informação (Sênior)	27014	2123-20	R\$ 11.621,38
07	Serviços profissionais técnicos especializados em Sustentação dos Sistemas Operacionais - Linux/Windows / Perfil vinculado: Administrador de sistemas operacionais (Sênior)	27014	2123-15	R\$ 8.955,41
08	Serviços profissionais técnicos especializados em Sustentação dos Servidores de Aplicação / Perfil vinculado: Administrador de sistemas operacionais (Sênior)	27014	2123-15	R\$ 8.955,41
09	Serviços profissionais técnicos especializados em Sustentação dos Serviços Corporativos / Perfil vinculado: Administrador de sistemas operacionais (Sênior)	27014	2123-15	R\$ 8.955,41
10	Serviços profissionais técnicos especializados em Sustentação dos Serviços de Virtualização / Perfil vinculado: Analista de redes e de comunicação de dados (Sênior)	27014	2124-10, 2123-10	R\$ 9.470,32
11	Serviços profissionais técnicos especializados em Sustentação dos Serviços de Cloud / Perfil vinculado: Especialista em Cloud (Sênior)	27014	2122-15	R\$ 15.608,88
12	Serviços profissionais técnicos especializados em Sustentação dos Serviços de DevOps, Orquestração e Automação / Perfil vinculado: Analista de sistemas de automação (Sênior)	27014	2124-15, 2124-25	R\$ 9.558,34
13	Serviços profissionais técnicos especializados em Sustentação em Instalações, Cabeamento e Rede Elétrica / Perfil vinculado: Analista de suporte computacional (Júnior)	27014	2124-20	R\$ 3.067,14
14	Serviços profissionais técnicos especializados em Operacionalização de Serviços e padrões de ITSM / Perfil vinculado: Analista de suporte computacional (Sênior)	27014	2124-20	R\$ 6.491,70
15	Serviços profissionais técnicos especializados em Planejamento e Controle / Perfil vinculado: Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (Sênior)	27014	1425-05, 1425-15	R\$ 16.535,61

4.97.7. Para a composição dos salários dos profissionais na prestação dos serviços, cabe destacar que a fixação da remuneração mínima foi realizada com respaldo na jurisprudência do TCU (Acórdãos 256/2005, 290/2006, 421/2007, 1.024/2007, 614/2008, 189/2011, 47/2013, 2.713/2016 e 1.097/2019 todos do Plenário) e já vem sendo utilizada em outros Órgãos da Administração Pública.

4.97.8. A definição de salários-mínimos referenciais para verificação da exequibilidade da proposta foi obtida por meio da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, atualizada pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024, e tem como intuito de garantir a alocação de profissionais com a habilitação e a experiência exigidas neste estudo evitando-se, sobretudo, a rotatividade de mão de obra.

4.97.9. Essa medida mitigadora de riscos encontra guarida nos Acórdãos nº 109/2009, 3006/2010, 189/2011, 697/2013, 2758/2018, todos TCU Plenário, e 2799/2017 – Primeira Câmara.

4.97.10. Demais informações acerca da justificativa sobre a referência salarial e a fixação de remuneração superior ao piso da categoria profissional, encontram-se no item 12.3 do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

4.97.11. Adicionalmente, as propostas que resultarem em um Fator-K inferior ao parâmetro estabelecido para cada perfil, conforme alterações estabelecidas na Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 4 de outubro de 2024, para presunção de inexecuibilidade deverão demonstrar a viabilidade de seus preços, por meio de apresentação de documentação complementar mediante declaração adicional de tempo de serviço que comprove a execução satisfatória em outro órgão público, com objeto similar ao da presente contratação, em especial:

4.97.11.1. Pagamento de salários iguais ou superiores aos especificados neste Termo de Referência;

4.97.11..2. Profissionais com qualificação equivalente ou superior à exigida;

4.97.11.3. Prazo não inferior a 24 meses de vigência;

4.97.11.4. Fator-K igual ou inferior ao apresentado na proposta.

4.97.12. A metodologia utilizada para a definição do Fator-K encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

4.97.1. Por fim, o quadro abaixo demonstra as referências de Fator-K utilizadas para presunção de inexecuibilidade e de sobrepreço.

Quadro 5 – Parâmetros de Referências de Fator-K para Inexecuibilidade e Sobrepreço

Parâmetro	Perfis	Referência[1]
Presunção de inexecuibilidade dos preços ofertados	Sênior e Pleno	Fator-K < 2,00
	Júnior	Fator-K < 2,49
Presunção de sobrepreço	Sênior, Pleno e Júnior	Fator-K > 3,0

[1] Valores referenciados conforme Anexo B da Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 4 de outubro de 2024, (ANEXO II da portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023).

5. Papéis e responsabilidades

5.1. São obrigações da CONTRATANTE

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

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

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

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

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

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

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

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

5.1.9. Notificar formalmente a CONTRATADA a ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

5.1.10. Pagar à CONTRATADA o valor resultante do fornecimento e/ou prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste TERMO DE REFERÊNCIA;

5.1.11. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor das Notas Fiscais e/ou Faturas da CONTRATADA, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN-05/2017/SEGES /ME;

5.1.12. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como: (i) direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas CONTRATADAS; e (ii) considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão ou

entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens;

5.1.13. Fornecer por escrito (ou por outro meio hábil ajustado entre as partes) as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do CONTRATO;

5.1.14. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA;

5.1.15. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;

5.1.16. Não transferir à CONTRATADA a responsabilidade para realização de atos administrativos ou a tomada de decisão;

5.1.17. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos da PROPOSTA vencedora.

5.2. São obrigações do CONTRATADO

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

5.2.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual – incluindo prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento;

5.2.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução do contrato pela CONTRATANTE e, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da GARANTIA, caso exigida no EDITAL, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;

5.2.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

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

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

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

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

5.2.9. Fazer a transição contratual, com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução do contrato, quando for o caso.

5.2.10. Executar o OBJETO conforme especificações deste TERMO DE REFERÊNCIA e de sua PROPOSTA, zelando pelo perfeito cumprimento das cláusulas contratuais;

5.2.11. Quando especificado, manter durante a execução do CONTRATO equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação de acordo com os requisitos contratados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

5.2.12. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203/2010;

5.2.13. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa CONTRATADA deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do CONTRATO, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/ME 05/2017;

5.2.14. Arcar com todos os custos administrativos de sua responsabilidade relacionados ao OBJETO e à execução do CONTRATO – responsabilizando-se inclusive por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao CONTRATANTE;

5.2.15. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo CONTRATO, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao CONTRATANTE;

5.2.16. Informar prontamente ao CONTRATANTE sobre fatos e/ou situações relacionadas à prestação dos serviços contratados que representem risco ao êxito da contratação ou o cumprimento de prazos exigidos, além de responsabilizar-se pelo conteúdo e veracidade das informações prestadas - sob pena de incorrer em situações de dolo ou omissão e comunicar ao GESTOR/FISCAL DO CONTRATO, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços;

5.2.17. Paralisar, por determinação do CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança do ambiente computacional e/ou a segurança de pessoas ou bens de terceiros;

5.2.18. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este TERMO DE REFERÊNCIA, no prazo determinado;

5.2.19. Submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo e/ou modelo de execução;

5.2.20. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

5.2.21. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos,

tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021;

5.2.22. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

5.2.23. Zelar pelo cumprimento de leis e normas relativas à segurança e medicina do trabalho durante a execução de quaisquer serviços de sua responsabilidade nas instalações do CONTRATANTE. Assim como cumprir as normas do CONTRATANTE aplicáveis em suas instalações funcionais, inclusive regras de acesso e controles de segurança;

5.2.24. Manter o mais rigoroso sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que a ela venham a ser confiados ou que venha a ter acesso em razão da execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros;

6. Modelo de execução do contrato

Condições de execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. Início da execução do objeto: 30 (trinta) dias da assinatura do contrato após a apresentação da GARANTIA CONTRATUAL, dentre uma das modalidades definidas no § 1º do art. 96, da Lei nº 14.133/21.

6.1.2. Prestação de serviço continuado e essencial, durante todo o prazo de vigência do contrato.

6.1.3. As ocorrências relacionadas à execução do contrato serão anotadas em registro próprio para adoção das providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 117 da Lei no 14.133/2021.

6.1.4. A execução dos serviços será formalmente autorizada pelo Fiscal Técnico do Contrato no início de cada período mensal de apuração através de termo próprio de Ordem de Serviço, no qual deverá constar a ciência e concordância da CONTRATADA em prestar os serviços.

6.1.5. O Recebimento Provisório dos serviços será assinado ao fim de cada período mensal de apuração mediante o recebimento, pelo Fiscal Técnico do Contrato, do Relatório Geral de Faturamento e dos pareceres da Equipe de Fiscalização, determinando os termos em que os serviços foram prestados.

6.1.6. O Recebimento Definitivo dos serviços será realizado obedecendo aos critérios definidos no Art. 33 da IN SGD/ME nº 94/2022:

6.1.6.1. Avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços realizados, de acordo com os níveis mínimos de serviço e desempenho e observância das demais obrigações contratuais, a partir da análise do Relatório Geral de Faturamento e dos pareceres da Equipe de Fiscalização, tarefa de responsabilidade dos Fiscais Técnico e Requisitante.

6.1.6.1.1. Identificação de não conformidade com os termos contratuais, a cargo dos Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato.

6.1.6.1.2. Verificação de aderência aos termos contratuais, a cargo do Fiscal Administrativo do Contrato.

6.1.6.1.3. Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação técnica, a cargo dos Fiscais Administrativo e Técnico do Contrato.

6.1.6.1.4. Encaminhamento das demandas de correção à CONTRATADA, a cargo do Gestor do Contrato ou, por delegação de competência, do Fiscal Técnico do Contrato.

6.1.6.1.5. Encaminhamento de indicação de glosas e sanções por parte do Gestor do Contrato para a Área Administrativa.

6.1.6.1.6. Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo para fins de encaminhamento para pagamento, a cargo dos Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato.

6.1.6.1.7. Autorização para emissão de nota fiscal, a ser encaminhada ao preposto da CONTRATADA pelo Fiscal Técnico do Contrato.

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

Local da prestação dos serviços

6.2. Os serviços serão prestados no seguinte endereço:

6.2.1. FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO, tendo como unidade gestora a Diretoria de Tecnologia e Inovação (DIRTI) – cujo endereço de referência é Setor Bancário Sul, Quadra 2, Bloco F, Edifício FNDE - Brasília/DF - CEP: 70070-929.

6.2.2. Os serviços poderão ser prestados tanto no ambiente da CONTRATADA quanto nas dependências do CONTRATANTE, de forma remota e/ou híbrida e/ou presencial, variando a condição de acordo com os requisitos especificados para cada Categoria de Serviço.

6.2.3. Quando necessário, o CONTRATANTE poderá indicar local específico, em Brasília/DF, para a prestação dos serviços. Em casos excepcionais, pode ser autorizada a execução de serviços em outros locais, além daquele citado na referência acima – inclusive fora da Sede do CONTRATANTE. Independentemente de citação nominal, a execução dos serviços poderá envolver interação com quaisquer dos órgãos/entidades alcançado(a)s pelas políticas públicas geridas pelo FNDE – incluindo aqueles que integrem a estrutura organizacional do Ministério da Educação e os entes subnacionais beneficiários dessas políticas.

6.2.4. Considerando que os serviços também podem ser executados de forma remota, a execução das atividades fora das dependências do CONTRATANTE não gera custos e/ou obrigações adicionais para pagamento.

6.3. Os serviços serão prestados no seguinte horário:

6.3.1. A definição dos horários para a execução das atividades nas instalações do CONTRATANTE ocorrerá preferencialmente considerando os horários de expediente no FNDE, estabelecendo aqui como sendo de segunda a sexta-feira, das 7h (sete) às 20h (vinte), ou mediante acordo entre as partes desde que atendidas as necessidades do CONTRATANTE e os requisitos definidos na contratação.

6.3.2. Como padrão e quando não especificado em contrário^[1], considerar-se-á como dia útil o período de 8h (oito) horas úteis, compreendido no intervalo entre 8h e 18h, nos dias em que houver expediente no CONTRATANTE. Exceto nas condições claramente definidas nas especificações e requisitos dos serviços, atividades eventualmente realizadas fora do horário de expediente, aos sábados, domingos e feriados, sejam no ambiente da CONTRATADA ou no ambiente do CONTRATANTE não implicarão nenhum acréscimo e/ou majoração nos valores pagos à CONTRATADA.

6.3.3. Os serviços serão prestados de acordo com o item 7.1.2 do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência, em resumo no quadro abaixo:

Quadro 6: Resumo da Janela de Operação por Categorias de Serviços

Item	Categorias de Serviços	Horário	Dias	Disponibilidade	Regime
1	Gerenciamento de Operações	08h às 18h	Segunda à Sexta		Presencial
2	Monitoramento das Operações	24h	Segunda à Domingo		
3	Armazenamento e Backup de Dados	07h às 20h	Segunda à Sexta	Os serviços devem estar disponíveis das 0h às 23h59min, 24x7x365 obrigatoriamente para o Monitoramento.	Híbrido
4	Banco de Dados	07h às 20h			
5	Conectividade	07h às 20h			
6	Segurança da Informação	07h às 20h			
7	Sustentação dos Sistemas Operacionais	07h às 20h			
8	Sustentação dos Servidores de Aplicação	07h às 20h			
9	Sustentação dos Serviços Corporativos	07h às 20h			
10	Sustentação dos Serviços de Virtualização	07h às 20h			
11	Sustentação dos Serviços de Cloud	07h às 20h			
				Os demais, além da janela normal, poderão ser acionados em caso de incidentes a qualquer horário fora da janela.	

12	Sustentação dos Serviços de DevOps, Orquestração e Automação	08h às 18h			
13	Sustentação em Instalações, Cabeamento e Rede Elétrica	07h às 20h			Presencial
14	Operacionalização de Serviços e Padrões de ITSM	08h às 18h			
15	Planejamento e Controle	08h às 18h		Os serviços devem estar disponíveis das 08h às 18h.	Híbrido
16	Serviços de Implementação de Melhorias de Infraestrutura de TIC (Sob Demanda)	Sob demanda, conforme definido em Ordem de Serviço específica.			

6.3.4. Os prazos específicos, quando não fixados neste TERMO DE REFERÊNCIA ou no ENCARTE 002 - CATALOGO DE SERVICOS, serão consignados na respectiva ORDEM DE SERVIÇO. Como padrão e quando não especificado em contrário, todos os prazos serão contados em horas úteis e/ou dias úteis. A interrupção na execução dos serviços por parte da CONTRATADA não interrompe a contagem dos prazos de execução contratual ou daqueles previstos nas respectivas ORDENS DE SERVIÇO, salvo por motivo formalmente justificado pela CONTRATADA e aceito pelo CONTRATANTE.

[1] Quanto aos horários, disponibilidade e cobertura dos serviços destacamos que havendo requisito específico que disponha em contrário este prevalecerá sobre a definição padrão, que possui caráter genérico.

Materiais a serem disponibilizados

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

6.4.1. A CONTRATANTE proverá os recursos (energia, acesso à rede interna e Internet) e estações de trabalho necessários ao correto desempenho das atividades previstas na contratação que atuem em trabalho presencial.

6.4.2. A CONTRATADA terá responsabilidade sobre todo o equipamento (estação de trabalho, notebook, entre outros) para todos os colaboradores que atuem em trabalho remoto.

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

Informações Relevantes para o Dimensionamento da Proposta

6.5. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

6.5.1. Ambiente atual, necessidades e estimativa:

6.5.1.1. Item 7 ESTIMATIVA DA DEMANDA – QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS do ETP.

6.5.1.2. ENCARTE 002 – CATALOGO DE SERVICOS.

6.5.1.3. ENCARTE 003 – CATEGORIA RESPONSABILIDADE E PERFIL.

6.5.1.4. ENCARTE 004 – NIVEIS MINIMOS DE SERVICO.

6.5.1.5. ENCARTE 005 – PARQUE TECNOLÓGICO.

6.5.2. Dimensionamento da Equipe.

6.5.2.1. O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços será de responsabilidade da LICITANTE/CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos Níveis Mínimos de Serviço e dos horários estabelecidos exigidos neste Termo de Referência.

6.5.2.2. A CONTRATADA deverá manter, durante a execução do contrato, o quantitativo de colaboradores previsto em sua proposta comercial, o qual poderá sofrer alteração quantitativa ou qualitativa, nos termos do art. 124 da Lei 14.133, em razão do aumento ou diminuição quantitativa do seu objeto, ou em decorrência de modificação do projeto ou de suas especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos, entre outras.

6.5.2.3. O método de alocação, a quantidade dos profissionais necessários à prestação dos serviços, assim como a administração de tais recursos humanos caberá à CONTRATADA, respeitada a legislação trabalhista vigente e a normativa da categoria, e observado que não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade entre os profissionais que empregar para a execução dos serviços contratados.

6.5.2.4. Para viabilizar a fiscalização pela CONTRATANTE, as contratações, demissões e transferências de integrantes ocorridas no âmbito do contrato deverão ser informadas de imediato.

6.5.2.5. Considerando os tipos de perfis e janela de operações apresentados no ETP e quadros anteriores, é possível estimar a seguinte **quantidade mínima de profissionais por categoria**:

Quadro 8: Resumo de Profissionais por Categorias de Serviços

Item	Categorias de Serviços	Perfil Profissional	Quant. Mínima
1	Gerenciamento de Operações	GERINF	1
2	Monitoramento das Operações	ASUPCOMP-01	4
3	Armazenamento e Backup de Dados	ASO-03	2
4	Banco de Dados	ABD-03	2

5	Conectividade	ARED-03	2
6	Segurança da Informação	ASEG-03	2
7	Sustentação dos Sistemas Operacionais	ASO-03	4
8	Sustentação dos Servidores de Aplicação	ASO-03	2
9	Sustentação dos Serviços Corporativos	ASO-03	2
10	Sustentação dos Serviços de Virtualização	ARED-03	2
11	Sustentação dos Serviços de Cloud	CLOUD-02	2
12	Sustentação dos Serviços de DevOps, Orquestração e Automação	ASISA-03	1
13	Sustentação em Instalações e Cabeamento	ASUPCOMP-01	2
14	Operacionalização de Serviços e Padrões de ITSM	ASUPCOMP-03	1
15	Planejamento e Controle	GERINF	3
16	Serviços de Implementação de Melhorias de Infraestrutura de TIC (Sob Demanda)	-	-
Total			32

6.5.3. Qualidade dos produtos e serviços.

6.5.3.1. A CONTRATADA deverá prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas.

6.5.3.2. Diligenciar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.

6.5.3.3. Refazer todos os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, de forma fundamentada, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas.

6.5.3.4. Efetuar adequação das instalações e procedimentos realizados quanto à eficiência, eficácia, ocorrência de reincidência, segurança, conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

6.5.3.5. Adequar a redação de documentos e relatórios quanto à clareza, objetividade, detalhamento técnico e conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

6.5.3.6. Serão pagos à CONTRATADA os serviços efetivamente prestados, considerando-se o atendimento aos requisitos de disponibilidade e os níveis mínimos de serviço exigidos para esta contratação mediante pareceres favoráveis da equipe de fiscalização do contrato, e mediante a apresentação dos documentos comprobatórios de conformidade comercial, fiscal e trabalhista, apresentados mensalmente pela CONTRATADA.

6.5.3.7. Deverá manter as comprovações de todas as certificações exigidas para as Categorias de Serviço válidas durante toda a vigência contratual, inclusive em seus aditivos.

6.5.3.8. A comprovação do atendimento aos requisitos exigidos dos profissionais da CONTRATADA alocados para o serviço deverá ser feita mediante diploma ou certificado, conforme o caso, carteira de trabalho e previdência social, contrato de trabalho e currículo.

6.5.3.9. Quando da substituição de um colaborador a CONTRATADA deve apresentar a documentação contendo os requisitos de qualificação, certificação e habilidades atendidos, conforme exigência deste Termo de Referência e seus Encartes.

6.5.3.10. Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência do CONTRATANTE para fins de confirmação das informações prestadas. Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu a anterior.

6.5.4. Ferramenta de Gestão de Demandas.

6.5.4.1. É desejável que a CONTRATADA utilize a solução de fluxo de abertura e controle de demandas do CONTRATANTE, com o intuito de automatizar o processo de gestão de demandas, garantir o necessário controle do consumo de serviços e fornecer informações gerenciais de apoio à gestão – além de contribuir com os processos de fiscalização do contrato. Caso seja apresentada outra solução, a CONTRATA deverá justificar e solicitar aprovação do Gestor do contrato e caso aprovado, capacitar a equipe de fiscalização e gestão do FNDE.

6.5.4.2. Os softwares necessários à execução das tarefas relacionadas a gestão de projetos, mapeamento de processos, gestão de riscos e designer gráfico deverão ser preferencialmente os fornecidos pela CONTRATANTE como solução padrão definida e a CONTRATADA deverá utilizá-la obrigatoriamente, ficando às suas expensas treinar/capacitar seus colaboradores no uso dessas ferramentas.

6.5.4.3. O fornecimento de ferramentas e de qualquer outra solução não deve implicar custo adicional ao FNDE. Sendo de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento da base de dados, produzida no decorrer da execução contratual, ao final do contrato.

6.5.4.4. Atualmente, para apoiar as atividades de gerenciamento de serviços de TI e de gestão de demandas, a ferramenta de GSTI (Gerenciamento de Serviços de TI) utilizada pelo FNDE é a do fabricante BMC com os seguintes produtos:

Quadro 7 – Ferramenta de Gestão de Demandas

Produto / Serviço	Fabricante	Versão Disponível ou Superior
-------------------	------------	-------------------------------

BMC MyIT / SmartIT	BMC	19.02.00
BMC Atrium Single Sign-On	BMC	9.1.03 patch 001
BMC Remedy ITSM Suite	BMC	20.02.00
BMC SmartReporting	BMC	8.0.6
BMC Atrium Orchestrator	BMC	8.0.0
BMC Atrium Discovery and Dependency Mapping	BMC	11.3.05
BMC TrueSight Operations Management	BMC	11.0.00.001
BMC Borland Silk Performer	BMC	16.5.00
BMC Entuity	BMC	16.5.00 patch 06
BMC nLyte	BMC	8.0.100
BMC Analytics for Business Service Management	BMC	8.1.00
BMC Dashboards for BSM	BMC	7.7.00

6.5.4.5. Destaca-se que essa ferramenta se encontra sem suporte técnico.

6.5.5. O fornecimento de ferramentas e de qualquer outra solução pela Contratada não deve implicar custo adicional ao FNDE – havendo solução padrão definida pelo Contratante, a Contratada deverá utilizá-la obrigatoriamente – ficando às expensas treinar/capacitar seus colaboradores e a equipe de fiscalização e gestão do FNDE no uso dessas ferramentas. Sendo de responsabilidade da Contratada o fornecimento da base de dados, produzida no decorrer da execução contratual, ao final do contrato.

6.5.6. Utilização da Ferramenta de Gestão de Serviços de TIC – GSTI.

6.5.6.1. Os serviços executados deverão estar registrados na ferramenta de GSTI do FNDE, para fins de acompanhamento e avaliação dos Níveis Mínimos de Serviços estabelecidos. Assim, as demandas podem ser registradas e categorizadas como.

- a. Requisição de Serviço: Trata-se de uma solicitação que deve ser devidamente registrada na solução de GSTI do FNDE, com a finalidade de solicitar um serviço (exemplo: gerar um relatório,

realizar uma cópia de segurança, realizar uma manutenção de rotina, aumentar caixa de e-mail, entre outros) ou com a finalidade de solicitar um serviço que necessita ser atendido com tratamento prioritário (exemplo: apoiar a sustentação de sistemas na resolução de seus incidentes, atender requisitantes VIPs, atender às solicitações críticas para o negócio, entre outros);

- b. Requisição de Mudança: Trata-se de uma solicitação que deve ser devidamente registrada na solução de GSTI do FNDE, com a finalidade realizar mudanças que podem impactar nos serviços do negócio, como o acréscimo, a modificação ou a remoção de qualquer item que possa afetar serviços de TIC (exemplo: implantação de uma nova aplicação em ambiente de produção, manutenção que possa causar indisponibilidades, atualização de sistemas, entre outros);
- c. Registro de Incidente: Trata-se de uma interrupção ou uma redução da qualidade de um serviço de TIC que deve ser devidamente registrada na solução de GSTI do FNDE, com a finalidade de reparar o estado normal de um serviço (exemplo: indisponibilidade de um serviço, degradação da rede, entre outros);
- d. Registro de Problema: Trata-se de um problema que deve ser devidamente registrado na solução de GSTI do FNDE, com a finalidade identificar e tratar a causa raiz de um ou mais incidentes, além de prevenir a ocorrência de incidentes ou minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser evitados (exemplo: vulnerabilidade de rede ou de segurança, recorrência de incidentes, entre outros).

6.5.6.2. O encerramento de todo e qualquer atendimento com os devidos registros no sistema de gestão de demandas de TIC deverá ser precedido de evidência da resolução, com as comprovações do fato de que as atividades ocorreram.

6.5.6.3. Os chamados técnicos somente devem ser encerrados, atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os produtos e serviços realizados e entregues ao usuário solicitante, com a qualidade demandada. Casos que gerem conflitos serão avaliados pela Equipe de Fiscalização Técnica do Contrato.

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

6.5.6.5. Caso a solução de GSTI esteja indisponível, a Contratada também deverá atender às solicitações devidamente registradas em meios alternativos, como e-mail, mensagens de celular ou qualquer outro meio que evidencie a intenção de uma solicitação de serviços por parte dos integrantes da Contratante. Deste modo, as solicitações deverão ser imediatamente registradas na solução de GSTI, assim que disponibilidade for normalizada.

6.5.7. Ferramenta de Monitoramento de Infraestrutura de TIC.

6.5.7.1. É a aplicação projetada para medir a disponibilidade e o desempenho de componentes de infraestrutura, físicos ou lógicos, gerando indicadores estratégicos para o negócio. Será o instrumento de controle que proporcionará proatividade com geração de alertas a eventos, oferecendo métricas de utilização e gerenciamento diversos como por exemplo: funcionamento de equipamentos, throughput de rede, cargas da CPU e consumo de espaço em disco etc.

6.5.7.2. Atualmente a aplicação adotada para monitoramento da infraestrutura de TIC do FNDE é o Zabbix.

6.5.7.3. Poderá ser solicitada, a qualquer tempo, a geração de relatórios/informações que apoiem o FNDE na consecução de atividades, principalmente levando-se em consideração avanços tecnológicos.

6.5.8. As demais informações relevantes para o dimensionamento da proposta constam no Estudo Técnico Preliminar.

Especificação da garantia do serviço

6.6. O prazo de garantia contratual dos serviços, complementar à garantia legal, será de, no mínimo 3 (três) meses, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.

Formas de transferência de conhecimento

6.7. A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o que segue:

6.7.1. Transferência de conhecimento sobre as atividades executadas aos gestores do FNDE.

6.7.2. Repasse de documentação contendo as atividades realizadas durante a execução do contrato.

6.7.3. Realizar oficina para transferência de conhecimento sobre processos de negócio, ferramentas de gestão e processos de atendimento da DIRTl e/ou soluções tecnológicas.

6.7.4. Deverá haver transferência de conhecimento da CONTRATADA para o FNDE em relação à prestação de serviços para melhor eficiência, eficácia, efetividade e economicidade com sua adoção.

6.7.5. Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA, sem ônus adicional para a FNDE, garantir o repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pelo FNDE ou empresa por este designada.

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

6.7.7. A CONTRATADA se compromete, em conformidade com o artigo 93 da Lei Federal nº 14.133/2021, a participar de atividades de transição contratual e a transferir para o CONTRATANTE todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.8. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:

6.8.1. A TRANSIÇÃO CONTRATUAL inicial, a fim de preparar a CONTRATADA a assumir integralmente as obrigações advindas com o CONTRATO, deverá ser viabilizada sem ônus adicional ao CONTRATANTE, e será baseada em reuniões técnicas e repasse de documentos e/ou manuais específicos das soluções desenvolvidas.

6.8.2. O processo de TRANSIÇÃO CONTRATUAL se inicia a partir do momento em que a CONTRATADA assume as responsabilidades, de forma gradual, pelos serviços prestados, preparando-se para o início efetivo da operação. A execução dessa etapa de repasse dos serviços

deverá ser finalizada em no máximo 90 (noventa) dias corridos a partir do início da prestação dos serviços.

6.8.3. Quando restarem 6 (seis) meses antes da data do efetivo término do último ano de vigência do contrato de prestação dos serviços, a CONTRATADA deve prestar para o CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada dos serviços para o CONTRATANTE.

6.8.4. Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá repassar para a LICITANTE vencedora do novo certame ou para técnicos do próprio CONTRATANTE, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito da prestação de serviço do contrato atual.

6.8.5. A falta de transferência de conhecimento caracterizará inexecução do contrato, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente, no contrato e neste instrumento.

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

6.8.7. A CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteça de forma precisa e responsável.

Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle

6.9. Cada Ordem de Serviço conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo, conforme modelo descrito no ENCARTE 007 - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO.

6.10. O volume de serviços destinado à aplicação dos critérios de qualidade e metas de níveis mínimos de serviço exigidos deve corresponder à totalidade do volume efetivamente entregue, não sendo aplicável a avaliação por amostragem.

Mecanismos formais de comunicação

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

6.11.1. Ordem de Serviço;

6.11.2. Ata de Reunião;

6.11.3. Ofício;

6.11.4. Sistema de abertura de chamados;

6.11.5. E-mails e Cartas.

Formas de Pagamento

6.12. Os critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados em tópico próprio do Modelo de Gestão do Contrato.

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.13. O Contratado 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.

6.14. 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 do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ENCARTE 015 – TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO E SEGURANCA e ENCARTE 011 – TERMO DE CIENCIA.

7. Modelo de gestão do contrato

7.1. 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.

7.2. 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.

7.3. 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.

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

7.5. O Modelo de Gestão do CONTRATO contempla as condições para gestão e fiscalização da execução contratual, conforme disposto no art. 19 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 (e suas atualizações).

Preposto

7.6. 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.

7.7. A CONTRATADA deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período em que for solicitado pela CONTRATANTE.

7.8. 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.

7.9. O PREPOSTO (account manager) será responsável por acompanhar a execução do CONTRATO e atuar como interlocutor(a) administrativo(a) principal junto ao CONTRATANTE incumbido(a) de receber, diligenciar, encaminhar e responder às questões legais e administrativas

referentes à execução contratual. Por tratar-se de serviço de caráter eminentemente técnico, é recomendável que esse(a) profissional possua formação em Nível Superior (Graduação) na área de Tecnologia da Informação (ou áreas correlatas), em instituição regularmente habilitada, e experiência mínima de 5 (cinco) anos em acompanhamento de contratos públicos de objetos compatíveis com os da presente contratação.

7.10. A CONTRATADA deverá indicar um preposto, responsável pela interação com a CONTRATANTE sob todos os aspectos.

7.11. O preposto deverá ser notificado de toda e qualquer demanda do CONTRATANTE que necessite de atuação da CONTRATADA, inclusive no que diz respeito ao relacionamento com os Responsáveis Técnicos.

7.12. Será de responsabilidade do preposto a execução/coordenação das seguintes atividades:

7.13. Fazer a gestão geral do contrato, mantendo o controle de todas as Ordens de Serviços, com o objetivo de garantir a execução e entrega dos produtos dentro dos prazos estabelecidos e atendendo a todos os requisitos de qualidade.

Reunião Inicial

7.14. 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.

7.15. 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 úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.15.1. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.15.1.1. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu Preposto;

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

7.15.1.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

7.15.1.4. 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;

7.15.1.5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

7.15.1.6. Alinhar entendimentos e expectativas quanto aos modelos de execução e de gestão do CONTRATO;

7.15.1.7. Realizar apresentação institucional da empresa e de seus fluxos de trabalho para execução dos serviços contratados, se aplicável.

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

entre o CONTRATANTE e a(s) CONTRATADA(s), assim como todas as demais intercorrências contratuais, positivas ou negativas, serão arquivadas em processo próprio para fins de manutenção do histórico de gestão do(s) CONTRATO(s).

7.16. Das Reuniões Técnicas Periódicas.

7.16.1. O CONTRATANTE e a(s) CONTRATADA(s) se reunirão periodicamente, no máximo a cada semestre, para avaliação técnica do andamento da execução contratual, apresentação de pontos de melhoria e transferência de conhecimentos. Reuniões de monitoramento dos serviços ou outras reuniões extraordinárias poderão ser convocadas pelo CONTRATANTE sendo obrigação da(s) CONTRATADA(s) atender às convocações.

7.17. Do Encaminhamento das Demandas.

7.17.1. A ORDEM DE SERVIÇO (OS) é o instrumento normativo padrão para formalização das demandas à CONTRATADA. A critério do CONTRATANTE, esse instrumento poderá ser substituído por registros eletrônicos em sistema informatizado hábil – inclusive no que diz respeito ao registro de requisições de serviço.

7.17.2. Encaminhadas as demandas à CONTRATADA, mediante ORDENS DE SERVIÇO, a ciência do PREPOSTO deve ser registrada em até, no máximo, 1h (uma) útil após recebimento do documento, na forma hábil pactuada entre as partes (inclusive por intermédio de sistema informatizado). Decorrido esse prazo e não firmada a ciência espontânea, o CONTRATANTE considerará a ORDEM DE SERVIÇO como recebida pela CONTRATADA.

7.17.3. As ORDENS DE SERVIÇOS conterão, no mínimo, as seguintes informações:

7.17.3.1. Numeração de identificação (ID);

7.17.3.2. Título e descrição da solicitação;

7.17.3.3. Identificação do Gestor do Contrato;

7.17.3.4. Identificação do responsável pela demanda na área requisitante (Fiscal Requisitante);

7.17.3.5. Especificações quanto ao tipo e ao volume da demanda (incluindo descrição de macro atividades a serem executadas, quando aplicável);

7.17.3.6. Especificação quanto a prazos de execução;

7.17.3.7. Expectativa de remuneração, quando for o caso; e

7.17.3.8. Outras informações necessárias, quando for o caso.

7.17.4. Os prazos específicos, quando não fixados no modelo de execução ou nos requisitos específicos do ITEM / CATEGORIA DE SERVIÇO, serão consignados na respectiva ORDEM DE SERVIÇO. Como padrão e quando não especificado em contrário, todos os prazos serão considerados horas corridas e/ou dias úteis – conforme a necessidade de detalhamento.

7.17.5. As ORDENS DE SERVIÇO serão numeradas sequencialmente a partir da primeira ordem emitida acompanhada com o ano correspondente ao de sua abertura. Ao início de um novo ano, a numeração da OS poderá ser reiniciada. As Ordens de Serviços poderão ser abertas e gerenciadas por meio de sistema informatizado.

7.17.6 A abertura de ORDENS DE SERVIÇO observará a capacidade de gestão do CONTRATANTE para gerenciar projetos e acompanhar demandas. Assim, como poderão ser replanejadas a qualquer momento a critério do CONTRATANTE, considerando suas necessidades e prioridades, o que será registrado no Histórico de Ocorrências.

7.17.7. A critério do CONTRATANTE, as ferramentas utilizadas nos processos e os modelos e padrões dos produtos e artefatos poderão ser atualizados em razão de evolução tecnológica ou metodológica, devendo a CONTRATADA se adequar em até 30 (trinta) dias corridos. O CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, visando a promover melhorias e/ou correções no processo, alterar o protocolo de gestão de ordens de serviços, desde que respeitadas as premissas definidas em EDITAL e mediante prévia comunicação à CONTRATADA.

7.17.8. Em nenhuma hipótese a CONTRATADA poderá se recusar a prestar os serviços contratados, negando o recebimento ou o atendimento à ORDENS DE SERVIÇO, exceto nas situações previstas em LEI. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente ao CONTRATANTE quaisquer fatores que possam afetar a execução dos serviços impactando os prazos, os custos ou a qualidade a ser entregue, quer esses fatores sejam provocados por ela ou pelo CONTRATANTE, antecipadamente à ocorrência dos efeitos. A falta dessa comunicação poderá, a critério do CONTRATANTE, implicar a não aceitação das justificativas.

7.18. Dos Relatórios de Serviço.

7.18.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar RELATÓRIOS DE SERVIÇO com o objetivo de demonstrar as atividades realizadas, os indicadores de nível de serviço e as intercorrências técnicas relacionadas à execução dos serviços. O formato e a periodicidade serão ajustados entre as partes por ocasião da REUNIÃO INICIAL.

7.18.2. Objetivando a atestar a veracidade e a fidedignidade das informações e dados apresentados pela CONTRATADA, o CONTRATANTE poderá, a seu critério, exigir a comprovação das informações prestadas pela CONTRATADA, quer através do fornecimento de dados brutos ou através de auditoria nas ferramentas utilizadas para geração e tratamento desses dados. A recusa, a morosidade ou a comprovada má-fé da CONTRATADA em prover tais informações é passível de sanção através da aplicação das penalidades administrativas e contratuais cabíveis.

Fiscalização

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

Fiscalização Técnica

7.20. 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);

7.20.1. 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);

7.20.2. 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);

7.20.3. 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).

7.20.4. 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).

7.20.5. 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).

7.20.6. A fiscalização técnica dos contratos deve avaliar constantemente através do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no ENCARTE 07 - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos.

7.20.7. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal técnico designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

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

7.20.9. O preposto deverá acrescentar assinatura ao documento, tomando ciência da avaliação realizada.

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

7.20.11. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

7.20.12. É vedada a atribuição à contratada da avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços por ela realizada.

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

7.20.14. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos na Lei n. 14.133/2021. (IN05 /17 - art. 62)

7.20.15. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada destes, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso. (art. 47, §2º, IN05/2017)

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

7.20.16.1. Verificar assiduidade dos trabalhadores;

7.20.16.2. Verificar boas prática de segurança dos prestadores de serviços;

7.20.16.3. Verificar conformidade nos pagamentos aos colaboradores.

7.20.17. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

7.20.18. As disposições previstas neste Termo de Referência não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação, por força da Instrução Normativa Seges/ME nº 98, de 26 de dezembro de 2022.

7.20.19. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato deverá 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 no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

Gestor do Contrato

7.21. 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).

7.22. 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).

7.23. 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 obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

7.24. 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).

7.25. 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).

7.26. 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).

7.27. 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.

7.28. Das Informações Necessárias à Fiscalização Contratual.

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

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

Critérios de medição e pagamento

7.29. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme o disposto neste item.

7.30. Os NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (ou NÍVEIS DE SERVIÇO) definem critérios objetivos e mensuráveis cuja finalidade é aferir e avaliar os resultados dos serviços contratados e o desempenho da CONTRATADA., conforme apresentado mais adiante. Neles encontram-se definidos: a maneira pela qual estes fatores serão avaliados; o nível mínimo aceitável; e os descontos a serem aplicados na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível esperado.

7.31. Os NÍVEIS DE SERVIÇOS devem ser considerados e entendidos pelas CONTRATADA como um compromisso e comprometimento de qualidade que está assumindo para a prestação dos serviços. Portanto, no decorrer da execução contratual a CONTRATADA deverá monitorar continuamente seus indicadores, zelando pela qualidade dos serviços e pela efetiva entrega de resultados.

7.32. Na medição dos valores para faturamento será apurado o afastamento dos indicadores de medição de resultado em relação às metas estabelecidas. Nos casos em que o afastamento apontar o desempenho abaixo da meta exigida será calculado o valor do ajuste (desconto/glosa) a ser aplicado sobre o faturamento – de acordo com os critérios fixados para cada INDICADOR. Não há previsão de pagamentos adicionais para superação de metas.

7.33. Eventualmente poderão existir impedimentos técnicos para o atendimento dos prazos previamente estabelecidos para uma demanda ou indicador. Nesses casos, a CONTRATADA deverá notificar formalmente o CONTRATANTE – ficando a critério exclusivo deste último avaliar os impedimentos, assim como acatar ou rejeitar as justificativas apresentadas.

7.34. Foram definidos os seguintes indicadores de NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO:

Quadro 8 – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço

NR	ID	DESCRIÇÃO
1	IISP	Índice de Incidentes Solucionados no Prazo (Solução)
2	IRSP	Índice de Requisições Solucionados no Prazo (Solução)
3	ICIP	Índice de Chamados Iniciados no Prazo (Reação)
4	ICR	Índice de Chamados Reabertos
5	ISA	Índice de Satisfação dos Atendimentos
6	ICAT	Índice de Conformidade dos Ativos de TI
7	IMES	Índice de Mudanças Executadas com Sucesso
8	ICB	Índice de Conformidade de Backup
9	IRE	Índice de Relatórios Entregues
10	IRP	Índice de Rotatividade de Profissionais
11	IDCRP	Índice de Diagnóstico da Causa Raiz de Problemas com sua Resolução
12	IRDI	Índice de Reincidência de Descumprimento de Indicadores
13	ISEF	Índice de Serviços Encaminhados aos Fornecedores/Fabricantes
14	IDS	Índice de Disponibilidade dos Serviços
15	IRP	Índice de Requisições Pausadas

16	ICC	Índice de Capacitação dos Colaboradores
17	IPMC	Índice de Prospecções de Melhorias Contínuas Sugeridas e Aprovadas no Período
18	IVBC	Índice de Vinculação da Resolução de Requisições à Base de Conhecimento

7.35. Os níveis mínimos de serviço citados acima encontram-se mais bem descritos no ENCARTE 004 - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO.

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

7.36.1. Não produzir os resultados acordados;

7.36.2. Deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

7.36.3. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.37. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

7.38. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

7.38.1. Será REJEITADO, no todo ou em parte, o bem e/ou serviço e/ou entregável fornecido em desacordo com as especificações constantes deste TERMO DE REFERÊNCIA e seus ENCARTES. Ainda, conforme o art. 119 da Lei 14.133/21, a CONTRATADA é obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do CONTRATO em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados.

7.38.2. 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.

7.38.3. 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).

7.38.4. Só haverá o RECEBIMENTO DEFINITIVO (HOMOLOGAÇÃO), após a análise da qualidade dos serviços, em face da aplicação dos critérios de qualidade e da verificação dos níveis mínimos de serviço, resguardando-se ao CONTRATANTE o direito de não receber o objeto cuja qualidade seja comprovadamente baixa – situação em que poderão ser aplicadas à CONTRATADA as penalidades previstas em lei, neste TERMO DE REFERÊNCIA e no CONTRATO. Quando for caso, a empresa será convocada a refazer todos os serviços rejeitados, sem custo adicional.

7.39. Tempo de Atendimento.

7.39.1. Em termos gerais, o tempo de atendimento será compreendido entre o registro da demanda até o registro de sua conclusão definitiva.

7.39.2. Caso haja a necessidade de alteração dos prazos definidos a seguir, em virtude de uma necessidade justificada do FNDE, a Contratante poderá realizar os ajustes pertinentes, desde que em comum acordo com a Contratada.

7.39.3. Qualquer dificuldade ou anormalidade durante a prestação dos serviços deve ser imediatamente reportada à Contratante, por escrito, sob risco de não ser aceita a alegação de culpa de terceiros, como justificativa para execução inadequada, insatisfatória ou incompleta dos serviços.

7.39.4. A Contratada deverá responder a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços, que venham a ser solicitados pela Contratante.

7.39.5. Ressalta-se que, em razão das possíveis evoluções no ambiente e para a melhoria dos serviços, no decorrer da execução do contrato, desde que em comum acordo entre as partes, os prazos de atendimento poderão ser revistos.

7.39.6. A Contratada deverá acatar as determinações feitas pela fiscalização da Contratante no que tange ao cumprimento do objeto do contrato.

7.39.7. Para as Categorias de 1 a 15 - Operação de Infraestrutura de TIC.

7.39.7.1. Cada tipo de demanda registrada terá uma prioridade de tratamento, no qual é definida através da combinação entre impacto e urgência.

7.39.7.2. A sua definição obedecerá aos seguintes critérios:

7.39.7.2.1. Impacto.

- I. É a medida de extensão, o tamanho da degradação que o incidente está provocando à organização, ou seja, são mensurados por meio da estimativa quantitativa de pessoas impactadas, taxa de erros ou tempo de resposta do sistema.

Quadro 9: Classificação de Impacto

Classificação de Impacto		
1	Extensivo / Difundido	Todos os usuários do serviço impactados.
2	Significativo / Grande	Vários Setores/Filiais/Departamentos Impactados.
3	Moderado / Limitado	Um Setor/Filial/Departamento Impactado.
4	Menor / Localizado	Unidade dentro do setor impactada.

7.39.7.2.2. Urgência.

- I. Mede a velocidade necessária com que o incidente deve ser solucionado, determinando as fronteiras de criticidade e a agilidade que os usuários necessitam que uma falha seja solucionada.

Quadro 10: Classificação de Urgência

Classificação de Urgência		
1	Crítico	Indisponibilidade total de aplicação/serviço/componente de sustentação.
		Lentidão excessiva em uma aplicação/serviço/componente que impossibilite os usuários de exercerem suas atividades.
2	Alto	Lentidão que ainda seja possível realizar as atividades do usuário após alguns segundos de espera.
		Funcionalidade crítica com falha que impacte diretamente o fluxo de entrega de um serviço.
3	Média	Erro pontual em uma funcionalidade ou componente básico e não crítico que impacta a entrega do serviço ao usuário.
4	Baixo	Erro pontual em uma funcionalidade ou componente básico e não crítico que não impacta a entrega do serviço ao usuário.
		Erro em um componente com redundância que não impacta entrega do serviço ao usuário

7.39.7.3. A soma dos índices de impacto e urgência define os níveis conforme o quadro:

7.39.7.3.1. Prioridade.

- I. 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.

Quadro 11: Matriz de Prioridade

Matriz de Prioridade					
Impacto		Urgência			
		1-Crítico	2-Alto	3-Média	4-Baixa
1	Extensivo / Difundido	Crítico	Crítico	Alto	Média
2	Significativo / Grande	Crítico	Alto	Alto	Média
3	Moderado / Limitado	Alto	Média	Média	Baixo

4	Menor / Localizado	Média	Baixo	Baixo	Baixo
---	--------------------	-------	-------	-------	-------

7.39.7.4. Assim, em virtude da matriz de prioridade definida, o tempo de atendimento inicialmente previsto para as demandas é o seguinte:

7.39.7.4.1. Tempo de Reação: é o tempo decorrido entre o registro e a reação da demanda.

7.39.7.4.2. Tempo de Solução: é o tempo decorrido entre a abertura e a conclusão da demanda.

7.39.7.5. Incidente.

7.39.7.5.1. Há tempo de reação.

Quadro 12: Classificação de Incidentes

Incidentes			
Prioridade		Tempo de Reação	Tempo de Solução
4	Baixa	00:15:00	02:00:00
3	Média	00:15:00	02:00:00
2	Alta	00:15:00	01:00:00
1	Crítica	00:15:00	00:30:00

7.39.7.6. Requisições.

7.39.7.6.1. Há tempo de reação.

Quadro 13: Classificação de Requisições

Requisições			
Prioridade		Tempo de Reação	Tempo de Solução
4	Baixa	00:15:00	16:00:00
3	Média	00:15:00	08:00:00
2	Alta	00:15:00	02:00:00
1	Crítica	00:15:00	01:00:00

7.39.8. Conforme já exposto, o prazo de atendimento de Incidentes será compreendido entre o registro da demanda até o registro de sua conclusão definitiva, de forma ininterrupta, 24x7 (vinte quatro horas por dia, sete dias por semana) e o prazo de atendimento das Requisições de Serviços, exceto as consideradas críticas, será compreendido entre o registro da demanda até o registro de sua conclusão definida, considerando a janela de atendimento.

7.39.9. Para a Categoria – 15. Planejamento e Controle.

7.39.9.1. Em termos gerais, o tempo de atendimento será compreendido entre o registro da demanda até o registro de sua conclusão definitiva. Cada tipo de demanda registrada terá uma prioridade de tratamento, no qual é definida através da combinação entre complexidade e urgência.

7.39.9.2. A sua definição obedecerá aos seguintes critérios:

7.39.9.2.1. Complexidade

- I. É o atributo dado ao grau de dificuldade que será apresentado para a execução da atividade.

Quadro 14: Complexidade das Atividades

Complexidade das Atividades		
1	Alta	Atividades que devido a abrangência do escopo e em virtude do alto volume de informações, demandam maior esforço para a execução nas quais podem envolver a necessidade de maior detalhamento, pesquisas e interações com outras áreas /organizações para o levantamento de informações específicas.
2	Média	Atividades que devido ao escopo não exigem elevado nível de esforço ou grandes quantidades de informações a serem levantadas.
3	Baixa	Atividades de menor escopo que exigem baixo nível de esforço ou volume de informações para a sua execução, como por exemplo revisão de artefatos já elaborados, apresentações técnicas e consolidação de informações.

7.39.9.2.2. Urgência.

- I. Mede a velocidade necessária para a execução das atividades.

Quadro 15: Classificação de Urgência

Classificação de Urgência		
1	Alta	A urgência pode ser classificada como Alta, Média e Baixa conforme a necessidade imediata (ou não) para atuação e resposta da demanda. Exemplo.: Demandas que envolvem prazos legais (Classificação Alta).
2	Média	

3	Baixa
---	-------

7.39.9.3. A soma dos índices de complexidade e urgência define os tempos de atendimento, conforme o quadro abaixo:

Quadro 16: Matriz de Atendimento

Matriz de Atendimento				
Complexidade		Urgência		
		Alta	Média	Baixa
1	Alta	24h	48h	96h
2	Média	12h	36h	72h
3	Baixa	6h	24h	48h

7.39.9.4. Serviços que projetos como escopo e que envolverem várias etapas e atividades com prazos distintos entre si, poderão ter o tempo de atendimento diferente do apresentado na tabela acima, sendo acordado previamente entre a Contratante e Contratada na abertura de cada demanda.

7.39.10. Para a Categoria – 16. Serviços de Implementação de Melhorias de Infraestrutura de TIC (Sob Demanda).

7.39.10.1. Em termos gerais, o tempo de atendimento para execução das Ordens de Serviço de Serviços de Implementação de Melhorias de Infraestrutura de TIC (Sob Demanda) deverão ser definidos pela Contratada, sob validação do Contratante, considerando as exigências e especificidades de cada projeto/demanda que terá uma prioridade de tratamento.

Do recebimento

7.40. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a , da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

7.40.1. 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.

7.41. 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).

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

7.43. 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.

7.43.1. 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;

7.44. 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.

7.45. 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)

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

7.47. 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.

7.48. 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.

7.49. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 7 (sete) 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:

7.49.1. 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).

7.49.2. 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;

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

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

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

7.50. 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.

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

7.52. 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.

Procedimento de Teste de Inspeção

7.53. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório (ENCARTE 012 – MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO) e Definitivo (ENCARTE 013 – MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO):

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

7.55. Quando não listados nesse Termo de Referência e/ou em seus Encartes, os procedimentos de testes e inspeções estarão descritos nas metodologias técnicas associadas a cada item/grupo /lote do objeto.

Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

7.56. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme a tabela abaixo:

ID	OCORRÊNCIAS DE INFRAÇÃO CONTRATUAL	MÉTRICA	GLOSA/SANÇÃO
IIC-01	Deixar de providenciar treinamento para seus funcionários, caso previsto na relação de obrigações da CONTRATADA.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	Glosa de 0,50% proporcional à parcela inadimplida
IIC-02	Emitir Nota Fiscal sem autorização de faturamento pelo Gestor do Contrato E/OU atrasar a apresentação de Nota Fiscal sem	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no	

	justificativa, em desacordo com o fluxo de fiscalização pactuado.	cumprimento da obrigação.	Glosa de 0,50% proporcional à parcela inadimplida
IIC-03	Deixar de cumprir os requisitos legais, sociais e ambientais relacionados ao objeto contratado, conforme previsto nos requisitos da contratação E/OU deixar de cumprir qualquer outra obrigação contratual explícita ou derivada E/OU deixar de atender a qualquer outro requisito específico dos serviços contratados (explícitos ou derivados).	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	Glosa de 1,00% proporcional à parcela inadimplida
IIC-04	Deixar de manter a documentação de habilitação atualizada E/OU recusar-se a apresentar documentos complementares relacionados à sua habilitação, documentação fiscal, documentação trabalhista e/ou documentação previdenciária, quando solicitado.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	Glosa de 1,00% proporcional à parcela inadimplida
IIC-05	Executar, durante a vigência contratual, serviço incompleto ou paliativo como por permanente E/OU deixar de realizar a complementação de serviço em razão de incompletude E/OU situação correlata.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	Glosa de 1,00% proporcional à parcela inadimplida
IIC-06	Permitir que seus funcionários realizem atividades sem a identificação obrigatória ou sem a utilização de EPI - Equipamento de Proteção Individual (quando o uso de tais equipamentos for necessário) E/OU permitir situação que crie possibilidade de causar ou cause danos físicos, lesão corporal ou consequências letais E/OU não instalar EPC (Equipamento de Proteção Coletiva), quando necessário.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	Glosa de 1,00% proporcional à parcela inadimplida
IIC-07	Utilizar as dependências ou os recursos do CONTRATANTE para fins estranhos à execução do objeto do CONTRATO E/OU	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no	

	executar o objeto em desacordo com as instruções e normas internas do CONTRATANTE.	cumprimento da obrigação.	Glosa de 1,00% proporcional à parcela inadimplida
IIC-08	Deixar de cumprir determinação ou instrução formal do CONTRATANTE, inclusive as emitidas pela equipe de fiscalização do CONTRATO.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	Glosa de 1,50% proporcional à parcela inadimplida
IIC-09	Deixar de cumprir horários relacionados à prestação dos serviços E/OU deixar de cumprir critérios de disponibilidade E/OU deixar de cumprir requisitos de cobertura ou quaisquer outros requisitos obrigatórios dos serviços contratados, conforme estabelecido em CONTRATO ou determinado, por escrito, pelo CONTRATANTE.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	Glosa de 1,50% proporcional à parcela inadimplida
IIC-10	Recusar-se a entregar ao CONTRATANTE qualquer documentação amparada pelo objeto do CONTRATO ou prevista nas obrigações da CONTRATADA, ou entregá-la de forma incompleta ou com atraso E /OU fornecer propositalmente, durante a execução contratual, informação incorreta, incompleta ou falsa.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	Glosa de 1,50% proporcional à parcela inadimplida
IIC-11	Recusar-se a executar serviço amparado pelo objeto do CONTRATO E/OU recusar-se a corrigir erros ou falhas na execução dos serviços contratados, incluindo o cumprimento da garantia técnica.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	Glosa de 1,50% proporcional à parcela inadimplida
IIC-12	Utilizar ou manter na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, funcionário que não atenda aos requisitos mínimos exigidos para o respectivo perfil profissional E/OU deixar de efetuar sua substituição após notificação pelo CONTRATANTE.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	Glosa de 1,50% proporcional à parcela inadimplida

IIC-13	Utilizar ou manter na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, funcionário que imprima conduta inconveniente, incompatível com suas atribuições, em desacordo às normas legais e/ou descordo às normas internas estabelecidas pelo CONTRATANTE.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	Glosa de 1,50% proporcional à parcela inadimplida
IIC-14	Agir com dolo ou má-fé durante a execução contratual perante os compromissos assumidos contratualmente E/OU praticar atos de má-fé ciente das consequências que possam vir a ocorrer E/OU praticar de modo a beneficiar-se indevidamente dos resultados.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	Glosa de 2,50% proporcional à parcela inadimplida
IIC-15	Deixar de efetuar o pagamento de salários, vale transporte, vale refeição, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como deixar de arcar com quaisquer despesas diretas e /ou indiretas de sua responsabilidade relacionadas à execução do CONTRATO.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	Glosa de 2,50% proporcional à parcela inadimplida
IIC-16	Descumprir reiteradamente critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço exigidos, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado, resultando na indisponibilidade dos serviços contratados e/ou no comprometimento dos benefícios e funcionalidades da contratação.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	Glosa de 2,50% proporcional à parcela inadimplida
IIC-17	Destruir ou danificar equipamentos ou documentos de propriedade do CONTRATANTE E/OU expor o ambiente tecnológico do CONTRATANTE a riscos de Segurança da Informação, por culpa ou dolo de seus agentes.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	Glosa de 2,50% proporcional à parcela inadimplida
	Manipular, por quaisquer meios ou estratégias, indicadores de níveis de serviço e/ou relatórios de serviço e/ou bases de dados das ferramentas gerenciais	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no	

IIC-18	de modo a alterar e/ou interferir indevidamente nos resultados dos serviços prestados e/ou nas avaliações de qualidade e/ou nos indicadores de níveis de serviço.	cumprimento da obrigação.	Glosa de 2,50% proporcional à parcela inadimplida
IIC-19	Recusar, suspender ou interromper a prestação dos serviços contratados, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	Glosa de 2,50% proporcional à parcela inadimplida
IIC-20	Recusar, suspender, interromper ou retardar a apresentação da equipe e/ou de perfis profissionais exigidos para execução contratual e/ou autorizar a atuação de perfis na execução contratual sem prévia aprovação do Contratante.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	Glosa de 2,50% proporcional à parcela inadimplida.

7.57. 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 p contratado:

7.57.1. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

7.57.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

Liquidação

7.58. 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.

7.59. 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.

7.60. 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:

7.60.1. o prazo de validade;

7.60.2. a data da emissão;

7.60.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

7.60.4. o período respectivo de execução do contrato;

7.60.5. o valor a pagar; e

7.60.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.61. 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;

7.62. 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.

7.63. 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.

7.64. 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.

7.65. 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.

7.66. 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.

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

Prazo de pagamento

7.68. 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.

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

Forma de pagamento

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

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

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

7.73. 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.

7.74. 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.

Antecipação de pagamento

7.75. A presente contratação permite a antecipação de pagamento.

Cessão de Crédito

7.76. 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.

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

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

7.78. 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, tudo nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

7.79. 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.

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

8. Do reajuste

8.1 Será adotado como índice de reajuste do Contrato o Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI.

9. Critérios de seleção do fornecedor

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

9.1. 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 observando, como critério de julgamento, o valor por GRUPO.

Regime de Execução

9.2. O regime de execução do contrato será por EXECUÇÃO INDIRETA do tipo empreitada por preço unitário, quando se contrata serviço por preço certo de unidades determinadas (no inciso I do art. 46 da Lei nº 14.133/21). Considerando a natureza dos serviços pretendidos, aplica-se o parágrafo único do art. 25 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, bem como as disposições pertinentes da Lei nº 14.133/2021.

9.3. Será adotado para o envio de lances o modo de disputa aberto, nos termos do art. 56 da Lei nº 14.133/2021, no qual as licitantes apresentam lances públicos e sucessivos, com prorrogações, na forma do Edital.

9.4. Entendida como uma técnica de gestão administrativa, a execução indireta (ou terceirização) possibilita em que atividades não essenciais (auxiliares, instrumentais ou acessórias) sejam transferidas para um prestador especializado ao passo que possibilita à ADMINISTRAÇÃO CONTRATANTE implementar medidas de eficiência administrativa e foco em suas atividades finalísticas.

Da Aplicação da Margem de Preferência

9.5. Aplica-se a margem de preferência conforme descrito a seguir:

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

Exigências de habilitação

9.6. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

9.7. **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;

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

9.9. **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>;

9.10. **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;

9.11. **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.

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

9.13. **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

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

9.16. 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.

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

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

- 9.19. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual/Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 9.20. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual/Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 9.21. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual/Distrital relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.
- 9.22. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Econômico-Financeira

- 9.23. 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 Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;
- 9.24. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);
- 9.25. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:
- 9.25.1. Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);
- 9.25.2. 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
- 9.25.3. 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.
- 9.25.4. 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.
- 9.26. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação
- 9.27. 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).
- 9.28. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

Qualificação Técnica

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

9.29.1. 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

9.30. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

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

9.31.1. Em atendimento ao art. 67, § 1º, da Lei nº 14.133/2021, a exigência de atestados será restrita às parcelas de maior relevância ou valor significativo do objeto da licitação, considerando aquelas que representem, individualmente, pelo menos 4% do valor total estimado da contratação. Além disso, conforme entendimento do Tribunal de Contas da União (Acórdão 2696/2019), será vedada a exigência de atestados com quantitativo mínimo superior a 50% do total pretendido, salvo justificativa técnica devidamente motivada.

9.31.2. Dessa forma, no entendimento da equipe de planejamento, as exigências a serem estabelecidas não restringem a competitividade do processo licitatório de forma desmesurada. O princípio que refuta a restrição ao caráter competitivo não é absoluto: normas que disciplinam as licitações públicas devem ser interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação (Manual de Licitações e Contratos TCU 4ª Edição).

9.31.3. Além de todo exposto, para a presente contratação, os requisitos para qualificação técnica estão descritos no ENCARTE 009 – REQUISITOS PARA HABILITAÇÃO TÉCNICA OPERACIONAL.

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

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

9.33. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

9.34. Os Atestados de Capacidade Técnica devem atender, ainda, ao seguinte:

9.34.1. Os ATESTADOS devem evidenciar explicitamente a execução de objeto compatível ao objeto da presente licitação – contendo descrição adequada, clara e suficiente do(s) serviço(s) executado(s) ou em execução;

9.34.2 Os ATESTADOS devem conter a identificação do(s) contrato(s) vinculado(s) e do(s) período(s) a que se referem os serviços executados, podendo considerar contratos já executados ou em execução[1];

9.34.3. Os ATESTADOS deverão referir-se a serviços prestados no âmbito da atividade econômica principal ou secundária especificada no contrato social vigente do LICITANTE; e

9.34.4. Será admitido o somatório de ATESTADOS para comprovar a capacidade técnico-operacional do LICITANTE.

9.34.5. Visando garantir a razoabilidade e a ampliação da competitividade do certame serão admitidos atestados em outras unidades de medida (tais como PF, UST e outras), desde que

demonstrada e comprovada a correlação entre a métrica e a quantidade de horas de trabalho empreendidas na execução contratual, resultando no inequívoco atendimento à exigência mínima acima descrita. Assim como poderão ser aceitos ATESTADOS cujas atividades executadas não estejam listadas de forma idêntica àquelas acima previstas – desde que o objeto da contratação e os serviços executados sejam compatíveis com o da presente contratação, devendo tal compatibilidade restar suficientemente clara nos ATESTADOS e/ou nos seus documentos complementares.

9.34.6. A critério do CONTRATANTE, nas situações em que julgar necessário, poderão ser realizadas inspeções e diligências com a finalidade de entender, esclarecer e/ou comprovar as informações contidas no(s) ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA entregue(s) – nos termos do §2º do art. 59 da Lei nº 14.133/21. Assim como poderão ser solicitadas cópias de documentos complementares como contratos, notas fiscais e notas de empenho. Porém, não serão executadas diligências para acrescentar informações obrigatórias ausentes no(s) atestado(s) apresentado(s).

9.34.7. A eventual recusa do(s) emitente(s) do(s) ATESTADO(S) em prestar esclarecimentos e/ou fornecer documentos comprobatórios, ou sofrer diligências, ou a constatada inexatidão das informações atestadas, desconstituirá o(s) ATESTADO(S) – o que poderá, inclusive, configurar prática criminosa, ensejando comunicação ao Ministério Público Federal e abertura de Processo Administrativo Disciplinar, conforme o caso, para fins de apuração de responsabilidades.

9.34.8. No caso de atestados emitidos por empresas privadas, não serão admitidos aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo GRUPO EMPRESARIAL[2] da empresa proponente. São consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial as empresas controladas ou controladoras da CONTRATADA proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócia ou possua vínculo com a empresa emitente.

9.34.9. Ainda, com respeito aos Atestados de Capacidade Técnica:

9.34.9.1. Devem estar relacionados ao objeto da licitação;

9.34.9.2. Devem ser pertinentes e compatíveis às características, quantidades e prazos exigidos na licitação;

9.34.9.3. Poderão ser fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, com correta identificação do emissor;

9.34.9.4. Devem ser emitidos sem rasuras, acréscimos ou entrelinhas;

9.34.9.5. Devem estar assinados por quem tenha competência para expedi-los, tais como representantes legais do órgão/empresa, diretores, gerentes e representantes formais das áreas técnica ou demandante (sem se limitar a esses) – contendo a identificação clara e suficiente do Atestante; e

9.34.9.6. Devem apresentar redação clara, sucinta e objetiva que demonstre de forma inequívoca o atendimento ao objeto da requisição.

9.35. Convém destacar que, na análise dos atestados de capacidade técnica, o CONTRATANTE primará pela finalidade precípua da exigência, qual seja: a demonstração de que os licitantes possuem condições técnicas para executar o objeto pretendido pela Administração caso venha a sagrar-se vencedor da licitação. Assim, preservada a aderência aos ditames legais e constitucionais fundamentais, o exame documental balizar-se-á nos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e do formalismo moderado – o que, por óbvio, não significa que serão admitidos quaisquer informalismos.

Da Participação de Consórcios e Cooperativas

9.36. A admissão ou não de consórcio de empresas e cooperativas em licitações públicas é competência discricionária do Administrador, devendo este exercê-la sempre mediante justificativa fundamentada.

9.37. Assim, considerando que nenhum dos lotes/grupos que compõem a pretensão contratual são considerados de grande vulto e que o OBJETO é constituído integralmente de serviços comuns, com características homogêneas, entendemos não haver qualquer restrição ao universo de potenciais licitantes – havendo no mercado competidores individuais em número suficiente para garantir a competitividade do CERTAME, tanto em termos de quantidade como de capacidade técnica. Portanto, considerando as características do objeto, não será admitida a participação de consórcios e cooperativas.

Da Proposta Técnica e de Preços

9.38. A PROPOSTA DE PREÇOS contendo o resumo das condições comerciais proposta, deverá ser apresentada de acordo com o modelo do ENCARTE 010 - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS, observando estritamente a descrição dos itens e os quantitativos listados – sendo que deverá ser observada a validade mínima não inferior a 60 (sessenta) dias corridos a partir da data da sessão pública.

9.39. Nos preços cotados deverão estar incluídas todas as despesas direta e indiretamente envolvidas na execução dos serviços, tais como (não se limitando a): transporte, seguros, salários, encargos sociais, encargos fiscais e taxas comerciais, impostos, taxas de contribuição, tarifas públicas e quaisquer outros custos, quando aplicáveis, necessários ao integral cumprimento do objeto contratado. Deverão estar contidos ainda todos os custos marginais referentes aos profissionais eventualmente designados para a prestação dos serviços, tais como (não se limitando a): deslocamentos, hospedagens, treinamentos etc.

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

9.41. Para a fase de HABILITAÇÃO TÉCNICA, a LICITANTE deverá juntar à Proposta de Preços[3] (ENCARTE 010 – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS):

9.41.1. A Planilha de Composição de Preços (ENCARTE 018 – PLANILHA COMPOSIÇÃO CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS); e

9.41.2. A Memória de Cálculo de Custos e Formação de Preços, por item/perfil profissional vinculado.

9.42. A obrigatoriedade de encaminhar o DEMONSTRATIVO DE CÁLCULO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS dos serviços objeto da PROPOSTA em nível de detalhamento que permita a identificação de todos os recursos produtivos utilizados (insumos), com as respectivas quantidades e custos unitários e totais – a exemplo da Planilha de Custos e Formação de Preços de que trata o item XV do ANEXO I da Instrução Normativa SEGES nº 05, de 26 de maio de 2017 – atende a recomendação contida no Acórdão nº 11135/2019 – 1ª Câmara.

9.43. Considerando o disposto no item 2.1 do ANEXO VII-B da Instrução Normativa 05/2017 /SEGES na composição da MEMÓRIA DE CÁLCULO os benefícios mínimos obrigatórios e seus

respectivos valores a serem concedidos pela contratada a seus empregados deverão ser aqueles previstos em Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho da(s) categoria(a)s correspondente(s).

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

9.45. O LICITANTE é o único responsável pelas informações contidas em sua proposta, incluindo aquelas sobre tributos. Não caberá qualquer reivindicação para majoração de preços em virtude de possíveis equívocos cometidos. Firmado o CONTRATO, será admitida correção/alteração de preços quando houver alteração da respectiva legislação tributária que rege a operação objeto do instrumento contratual OU quando tais alterações se derem após a data estabelecida para apresentação da PROPOSTA.

9.46. Após a fase de lances (a) LICITANTE(s) convocadas para as fases seguintes deverão atualizar suas propostas de preço e seu demonstrativo de cálculo de custos e formação de preços – conforme exigência estabelecido pela jurisprudência[i].

Dos Critérios de Julgamento

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

- a. Tenha apresentado sua PROPOSTA DE PREÇOS em conformidade com o atendimento dos requisitos estabelecidos[1], acompanhada do DEMONSTRATIVO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS;
- b. Tenha comprovado sua capacidade técnico-operacional através da apresentação de ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA que atendam aos requisitos estabelecidos.

[1] Nos termos do item 9.1 do Anexo VII-A da Instrução Normativa SEGES nº 05/2017, será desclassificada a proposta que “contenha vício insanável ou ilegalidade, que apresente preço superior ao máximo fixado, ou apresentar preço manifestadamente inexequível”. Erros sanáveis no preenchimento da proposta não constituem motivação para sua desclassificação, situação na qual o pregoeiro poderá conceder prazo para ajuste pelo licitante.

9.48. A LICITANTE será considerada **inabilitada** caso não comprove inequívoco atendimento aos critérios técnicos de habilitação e/ou deixe de apresentar quaisquer dos documentos obrigatórios exigidos para a habilitação e/ou apresente documentos em desacordo com o estabelecido, não se admitindo complementação posterior (exceto àquelas requisitadas em procedimento de DILIGÊNCIA). Durante a avaliação documental poderá o CONTRATANTE solicitar prazo adicional com o objetivo de promover análise minuciosa dos documentos apresentados.

9.49. Assim, serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências do presente Termo e às do respectivo Edital, ou que sejam omissas ou apresentem irregularidades insanáveis ou, ainda, que sejam consideradas manifestadamente inexequíveis. Consideram-se propostas manifestadamente inexequíveis aquelas que:

- a. Comprovadamente forem insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação pretendida (item 9.2 do Anexo VII da IN MPDG nº 5/2017);

- b. Apresentem um ou mais valores da planilha de custo que sejam inferiores àqueles fixados em instrumentos de caráter normativo obrigatório, tais como leis, medidas provisórias e convenções coletivas de trabalho vigentes.
- c. Apresentem preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos.
- d. Apresentem planilhas de custos e formação de preços com referência salarial inferior a disposta no Termo de Referência da presente contratação.
- e. Propostas que incidam nos critérios estabelecidos na Lei 14.133/2021, art. 59.

Dos Critérios de Aceitabilidade de Preços Unitários e Globais

9.50. Os critérios de **aceitabilidade de preços** globais e unitários serão aqueles apresentados no item que tratam da estimativa de preços da contratação – definidos como valores máximos aceitáveis.

9.51. Não serão aceitos **PREÇOS IRRISÓRIOS E/OU INEXEQUÍVEIS**, cabendo à ADMINISTRAÇÃO a faculdade de promover verificações, através de pedido de esclarecimentos, apresentação de documentações complementares ou por meio de diligências necessárias, na forma do §2º art. 59 da Lei nº 14.133/21:

Art. 59. Serão desclassificadas as propostas que:

[...]

§ 2º A Administração poderá realizar diligências para aferir a exequibilidade das propostas ou exigir dos licitantes que ela seja demonstrada, conforme disposto no inciso IV do caput deste artigo.

9.52. Para fins de aplicação na fase de análise das propostas de preço, considerar-se-á que são **POTENCIALMENTE INEXEQUÍVEIS** aquelas propostas que inviabilizem a execução do CONTRATO, por apresentarem preços que não reflitam os custos dos insumos necessários e tributos incidentes, em bases de mercado – sendo adotadas como linha de base para análise as referências apresentadas no **ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR** da presente contratação. Havendo indício de inexecuibilidade e/ou identificadas inconsistências nos cálculos do Demonstrativo de Custos e Formação de Preços da proposta, serão instauradas tantas quantas diligências forem necessárias para que as licitantes ofertantes possam comprovar sua exequibilidade e/ou para que as áreas competentes tenham segurança suficiente para decidir por sua classificação /desclassificação.

9.53. Para comprovar exequibilidade, as LICITANTES deverão apresentar justificativas fundamentadas em **arcabouço documental** que comprovem a viabilidade e a compatibilidade dos valores ofertados com sua estrutura de custos e despesas necessários à completa execução do objeto contratual, sendo garantido tratamento sigiloso aos documentos apresentados (se assim a legislação exigir). Meras alegações sem base documental não constituirão elementos capazes de comprovar exequibilidade.

9.54. São exemplos de documentações complementares que poderão ser solicitadas das LICITANTES para embasar a análise de exequibilidade e/ou inexecuibilidade dos preços ofertados:

- a. CONTRATO(S) e FATURA(S) com objetos e preços compatíveis aos ofertados pelas LICITANTES para a presente contratação, acompanhado(s) de notas fiscais e declaração(ões) de CONTRATANTES que comprovem a execução satisfatória do objeto;

- b. MEMÓRIAS DE CÁLCULO, registros profissionais ou evidências documentais que comprovem a viabilidade do valor ofertado, baseando-se, primariamente, nos parâmetros de custos de insumos, salários, incidência de custos indiretos, tributos e lucro.

9.55. O FNDE poderá diligenciar diretamente os ÓRGÃOS CONTRATANTES em busca de informações acerca da qualidade de serviços prestados e/ou qualquer outra informação que julgue pertinente para subsidiar suas decisões.

9.56. Tendo em mãos todas as informações julgadas necessárias, o FNDE promoverá análise crítica da composição de preços unitários e globais ofertados pelos licitantes, com base na avaliação da memória de cálculo de composição de custos e formação de preços dos serviços e análise do fator-k (relação entre remuneração e custos totais) dos perfis profissionais listados.

9.57. É de inteira responsabilidade dos LICITANTES prover as informações para composição de sua memória de cálculo e as informações/documentos complementares exigidos em procedimento de diligência. Não lhe cabendo alegar desconhecimento dos critérios de análise da PROPOSTA.

9.58. Antes de ter propostas desclassificadas por inexecuibilidade, aos LICITANTES será franqueada oportunidade de defesa, nos termos e condições definidos pelo instrumento convocatório e com base nas boas práticas licitatórias.

9.59. Por fim, o quadro abaixo demonstra as referências de fator-k utilizadas para presunção de inexecuibilidade e de sobrepreço:

Quadro 20 – Critérios de Aceitabilidade de Preços Unitários e Globais

Parâmetro	Perfis	Referência[5]
Presunção de inexecuibilidade dos preços ofertados	Sênior e Pleno	Fator-K < 2,00
	Júnior	Fator-K < 2,49
Presunção de sobrepreço	Sênior, Pleno e Júnior	Fator-K > 3,0

[1] Tal exigência visa a evitar que o somatório de atestados acumulados durante longo período atinja o quantitativo mínimo exigido, não resultando, porém, na comprovação da efetiva capacidade logística e operacional do LICITANTE para executar o objeto (Acórdãos TCU nº 2.048:2006-Plenário e 1.287:2008-Plenário).

[2] Grupo de empresas mantido sob a direção, controle ou administração de outra, embora tendo, cada uma delas, personalidade jurídica própria e autonomia individual, constituindo grupo industrial, comercial ou de qualquer outra atividade econômica.

[3] Os modelos contidos nos Encartes são meramente exemplificativos, podendo a Licitante optar por apresentar modelo próprio, desde que preservadas a função do documento e as informações mínimas exigidas.

[4] Nos termos do item 9.1 do Anexo VII-A da Instrução Normativa SEGES nº 05/2017, será desclassificada a proposta que “contenha vício insanável ou ilegalidade, que apresente preço superior ao máximo fixado, ou apresentar preço manifestadamente inexecuível”. Erros sanáveis no preenchimento da proposta não constituem motivação para sua desclassificação, situação na qual o pregoeiro poderá conceder prazo para ajuste pelo licitante.

[5] Valores referenciados conforme Anexo B da Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 4 de outubro de 2024, (ANEXO II da portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023).

10. Estimativas do valor da contratação

Valor (R\$): 8.283.484,48

10.1. O custo estimado total da contratação é de **R\$ 8.283.484,48** (oito milhões e duzentos e oitenta e três mil e quatrocentos e oitenta e quatro reais e quarenta e oito centavos), conforme custos unitários apostos na tabela abaixo:

Quadro 21 – Estimativa do Valor da Contratação

Lote	Descrição	CATSER	Und	Qtd	Valor Mensal	Valor Total
01	Contratação de serviços continuados e especializados de monitoramento, gerenciamento, operação e sustentação e controle de infraestrutura de TIC baseado em níveis mínimos de serviços (NMS) conforme categorias de serviços e demais condições especificadas no instrumento de contratação.	27014	Mês	12	R\$ 690.290,37	R\$ 8.283.484,48

10.2. A estimativa do custo total da contratação, conforme o exposto no ENCARTE 006 - PESQUISA DE PREÇOS, para os itens 1 a 15, foi elaborada com base nas definições das Portarias SGD/ME Nº 1.070/2023 e Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024, que estão alinhadas com a Instrução Normativa Seges/ME nº 65, de 2021, e nas disposições aplicáveis às soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação contidas na Instrução normativa nº 94, de 2022.

Portaria SGD/ME Nº 1.070/2023

[...]

10.8.7. O quantitativo, os perfis e a pesquisa salarial dos profissionais destinam-se à realização da estimativa de preços e à definição do valor de referência da contratação e serão utilizados, exclusivamente, na fase de planejamento da contratação e para apoio ao processo de avaliação de vantajosidade no momento da eventual prorrogação contratual.

[...]

11. DA REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE PREÇO

- 11.1. A planilha salarial de referência publicada periodicamente pela SGD visa estabelecer uma fonte confiável e robusta para precificação do insumo de maior relevância na prestação dos serviços de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC, qual seja, os balizadores de custos de utilização dos perfis profissionais.
- 11.2. Desse modo, a elaboração da pesquisa salarial publicada pela SGD cumpre todos os requisitos constantes da Instrução Normativa Seges/ME nº 65, de 2021, com o intuito de desonerar os órgãos e entidades da administração pública da realização de procedimento adicional para composição do preço de referência relacionado à alocação de perfis profissionais.

10.3. De acordo com as Portarias SGD/ME Nº 1.070/2023 e SGD/MGI nº 6.680/2024, foram obtidos:

Estimativa de Custos, valores obtidos para a remuneração mensal para cada perfil profissional.

Valor de Referência e Fator-K, conforme Quadro 5 do item 4.93.3. Critérios da Exequibilidade da Proposta deste Termo de Referência.

ANEXO B da Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 4 de outubro de 2024

(ANEXO II da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023)

MAPA DE PESQUISA SALARIAL DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO

[...]

2. Para fins de estimativa do valor de referência da contratação, deve-se adotar o Fator-k indicado na tabela acima para cada perfil. Admite-se a adoção de outro valor, desde que seja justificado com a respectiva memória de cálculo e não seja superior a 3.

10.4. Assim, o modelo de contratação por valor fixo mensal que se tornou de observação obrigatória pelas Portarias SGD/ME Nº 1.070/2023 e Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024, considera que a formação de preço da contratação dever ser feita por meio da Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço contida no ANEXO A das referidas Portarias. Neste caso, com base nas estimativas feitas neste Estudo Técnico, e considerando os valores de salário médio pesquisado pela SGD/ME, se obteve os seguintes valores para a contratação:

Quadro 22: Estimativa de Custo Total da Contratação Detalhada

Grupo	Item	Especificação	Catser	Métrica ou Unidade de Medida	Quant. Estimada (meses)	Valores Máximos Estimados [1]	
						Unitário Mensal	Total Anual
	1	Gerenciamento de Operações	27014	Serviço Mensal	12	R\$ 33.071,22	R\$ 396.854,64

1	2	Monitoramento das Operações	27014	Serviço Mensal	12	R\$ 30.548,72	R\$ 366.584,64
	3	Armazenamento e Backup de Dados	27014	Serviço Mensal	12	R\$ 35.821,64	R\$ 429.859,68
	4	Banco de Dados	27014	Serviço Mensal	12	R\$ 40.992,20	R\$ 491.906,40
	5	Conectividade	27014	Serviço Mensal	12	R\$ 37.881,28	R\$ 454.575,36
	6	Segurança da Informação	27014	Serviço Mensal	12	R\$ 46.485,52	R\$ 557.826,24
	7	Sustentação dos Sistemas Operacionais - Linux/Windows	27014	Serviço Mensal	12	R\$ 71.643,28	R\$ 859.719,36
	8	Sustentação dos Servidores de Aplicação	27014	Serviço Mensal	12	R\$ 35.821,64	R\$ 429.859,68
	9	Sustentação dos Serviços Corporativos	27014	Serviço Mensal	12	R\$ 35.821,64	R\$ 429.859,68
	10	Sustentação dos Serviços de Virtualização	27014	Serviço Mensal	12	R\$ 37.881,28	R\$ 454.575,36
	11	Sustentação dos Serviços de Cloud	27014	Serviço Mensal	12	R\$ 62.435,52	R\$ 749.226,24
	12	Sustentação dos Serviços de DevOps, Orquestração e Automação	27014	Serviço Mensal	12	R\$ 19.116,68	R\$ 229.400,16
	13	Sustentação em Instalações, Cabeamento e Rede Elétrica	27014	Serviço Mensal	12	R\$ 15.274,36	R\$ 183.292,32
	14	Operacionalização de Serviços e padrões de ITSM	27014	Serviço Mensal	12	R\$ 12.983,40	R\$ 155.800,80

15	Planejamento e Controle	27014	Serviço Mensal	12	R\$ 99.213,66	R\$ 1.190.563,92
16	Serviços de Implementação de Melhorias de Infraestrutura de TIC (Sob Demanda)	27022	HST	2.000	R\$ 451,79	R\$ 903.580,00
Valor Global Estimado (12 meses):						R\$ 8.283.484,48

10.5. Para o item 16, foram utilizadas pesquisas no painel de preços e de contratos em execução no FNDE, conforme o exposto no ENCARTE 006 - PESQUISA DE PREÇOS.

10.6. Ademais, os valores que foram pesquisados que geraram os insumos necessários para a consolidação da pesquisa de preços encontram-se consolidados no ENCARTE 006 – PESQUISA DE PREÇOS, parte integrante deste processo de planejamento da contratação.

10.7. A critério do FNDE as ordens de serviços poderão ser canceladas a qualquer momento desde que justificado.

10.8. O FNDE deverá comunicar a CONTRATADA, em até 30 dias de antecedência, sobre o cancelamento da OS.

[1] Valores calculados no ENCARTE 006 – PESQUISA DE PREÇOS ESTIMATIVA DE CUSTOS conforme a IN 05/2017.

11. Adequação orçamentária

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

11.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- a. Gestão/Unidade: *DIRTI*;
- b. Fonte de Recursos: *1000000*;
- c. Programa de Trabalho: *12.122.0032.2000.0053*;
- d. Ação: *2000*;
- e. Plano Orçamentário: *001*;
- f. Plano Interno: *VFF62N0105N - TI (Infraestrutura)*.

11.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

11.4. Quanto ao cronograma de implantação, consideramos adequado recomendar que esse se dê de forma escalonada visando a garantir o adequado planejamento das ações e a melhor programação orçamentária:

Cronograma Físico Financeiro

Quadro 24 – Cronograma Físico Financeiro

PERCENTUAL DE IMPLANTAÇÃO POR PERÍODO												
Exercício	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
2025	1/12	1/12	1/12	1/12	1/12	1/12	1/12	1/12	1/12	1/12	1/12	1/12

11.5. Assim, considerando a estimativa de custos da contratação e a estimativa de demanda, de acordo com a implantação escalonada sugerida, temos a seguinte composição quanto ao impacto orçamentário e financeiro:

Quadro 25 – Valor Máximo Planejado

Grupo	Natureza	Exercício	Valor Planejado
01	339040	2025	R\$ 8.283.484,48
Valor Global Anual Previsto:			R\$ 8.283.484,48

12. Demais condições gerais aplicáveis

Da Garantia Contratual

- 12.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 96 da Lei nº 14.133/21, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.
- 12.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do CONTRATANTE, contados da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.
- 12.3. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).
- 12.4. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas.

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

- a. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- b. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- c. Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- d. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e
- e. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

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

12.7. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

12.8. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

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

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

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

12.12. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

12.13. Será considerada extinta a garantia:

- a. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- b. No prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017.

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

12.15. A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste TR.

12.16. A garantia da contratação somente será liberada ante a comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias decorrentes da contratação, e que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será

utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas, incluindo suas repercussões previdenciárias e relativas ao FGTS, conforme estabelecido no art. 8º, VI do Decreto nº 9.507, de 2018, observada a legislação que rege a matéria.

12.17. Também poderá haver liberação da garantia se a empresa comprovar que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho.

12.18. Por ocasião do encerramento da prestação dos serviços contratados, a Administração CONTRATANTE poderá utilizar o valor da garantia prestada para o pagamento direto aos trabalhadores vinculados ao contrato no caso da não comprovação: (1) do pagamento das respectivas verbas rescisórias ou (2) da realocação dos trabalhadores em outra atividade de prestação de serviços, nos termos da alínea "j" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 5 /2017.

Das Vedações Expressas

12.19. Considerando a natureza dos serviços especificados e o princípio da segregação de funções, fica VEDADO que qualquer empresa cumule o fornecimento de soluções de Tecnologia da Informação com o serviço de apoio técnico-operacional à processos de planejamento e fiscalização das soluções providas. Tais exigências encontram amparo nos arts. 4º da Instrução Normativa SGD /ME nº 94/2022 e 31 da Instrução Normativa SEGES/ME nº 05/2017, nesses termos:

Art. 4º Nos casos em que a avaliação, mensuração ou apoio à fiscalização da solução de TIC seja objeto de contratação, a contratada que provê a solução de TIC não poderá ser a mesma que avalia, mensura ou apoia a fiscalização. [Art. 4º da IN-94/2022/SGD /ME]

Art. 31. O órgão ou entidade não poderá contratar o mesmo prestador para realizar serviços de execução, de subsídios ou assistência à fiscalização ou supervisão relativos ao mesmo objeto, assegurando a necessária segregação das funções. [art. 31 da IN-05 /2017/SEGES/ME]

12.20. Ainda, considerando o teor do §1º do art. 3º do Decreto nº 9.507/2018, é VEDADO ao CONTRATANTE transferir à CONTRATADA a responsabilidade para a realização de atos administrativos ou para a tomada de decisão.

Das Alterações Subjetivas

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

Da Cooperação com o Contratante e com Terceiros

12.22. A CONTRATADA deve reconhecer que o CONTRATANTE opera um ambiente multiprovedor e que um elemento gerencial essencial dos serviços é sua disposição em cooperar e trabalhar com esses demais provedores selecionados, a fim de fornecer serviços de qualidade e viabilidade técnica e econômica.

12.23. Assim, é esperado que a CONTRATADA coopere plenamente com todos os TERCEIROS designados pelo CONTRATANTE, devendo disponibilizar quaisquer informações que possam ser razoavelmente exigidas e/ou necessárias para a execução dos serviços. Todas essas informações fornecidas estarão sujeitas às disposições da cláusula de condições de confidencialidade e segurança das informações.

Da Não Exclusividade

12.24. O CONTRATO oriundo desta CONTRATAÇÃO é um relacionamento não exclusivo, e o CONTRATANTE, obedecidos os termos da Lei, não está impedido de obter serviços semelhantes ou idênticos de qualquer outro provedor – resguardando para si o direito, a seu exclusivo critério, de contratar outro(s) prestador(es) para execução de serviços semelhantes para os quais a CONTRATADA não demonstre capacidade técnica adequada para execução e/ou estejam eventualmente fora do escopo desta contratação.

Da Interpretação de Termos e/ou Especificações

12.25. Se houver um conflito entre os termos e/ou especificações nos vários documentos de apoio que integram o CONTRATO, incluindo este TERMO DE REFERÊNCIA e seus ENCARTES e/ou Metodologias Técnicas subsidiárias, serão aplicados ordenadamente os seguintes critérios de interpretação:

- a. na medida em que os termos conflitantes possam ser interpretados de forma arrazoada, aderente aos princípios legais, de forma que sejam consistentes entre si e com os princípios gerais do CONTRATO e da LEGISLAÇÃO, tal interpretação consistente deve prevalecer;
- b. os termos e/ou especificações estabelecidos nos princípios gerais do CONTRATO e deste TERMO DE REFERÊNCIA prevalecerão sobre um termo conflitante nos documentos de apoio. No entanto, quando o texto dos princípios gerais contiver expressamente linguagem como "exceto conforme disposto de outra forma" ou palavras de significado semelhante, tal linguagem terá pleno vigor e efeito. Assim, em tais casos, o termo e/ou especificação em documento de apoio prevalecerá sobre um termo conflitante neste TERMO DE REFERÊNCIA; e
- c. os termos conflitantes dentro de um documento de apoio (ou entre documentos de apoio) devem ser interpretados dando-se prioridade ao termo cuja aplicação ao assunto em questão esteja mais plenamente consistente em relação aos princípios gerais da LEGISLAÇÃO, do CONTRATO e do TERMO DE REFERÊNCIA.

Do Encerramento do Contrato

12.26. Ao término do CONTRATO, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA fica obrigada a promover atividades de encerramento contratual, adotando um plano de transição final, com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos do CONTRATANTE ou os da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços, sem ônus adicional ao CONTRATO.

12.27. Após o término do CONTRATO, a contratada deverá retirar todo e qualquer bem de que seja proprietária e que, eventualmente, esteja alocado nas instalações do CONTRATANTE, assim como providenciar a devolução de recursos que lhe tenham sido eventualmente cedidos pelo CONTRATANTE e, quando for o caso, a desinstalação de recursos de software de sua propriedade mantidos no ambiente do CONTRATANTE.

Do Tratamento de Dados Pessoais

12.28. A participação no processo licitatório importa na manifestação de inequívoco consentimento do titular dos dados pessoais que tenham se tornado públicos como condição para participação na licitação e para contratação, para tratamento pelo ÓRGÃO LICITANTE, na forma da Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), seja o titular pessoa física direta ou indiretamente relacionada a licitante, inclusive sócios, empregados contratados e/ou terceirizados, quando for o caso.

12.29. Os LICITANTES estão cientes de que esta ADMINISTRAÇÃO - controladora dos dados – sempre que possível tomará decisões referentes ao tratamento de seus dados pessoais, bem como realizará o tratamento de tais dados, envolvendo operações como as de coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

12.30. O ÓRGÃO LICITANTE fica autorizado a compartilhar os dados pessoais do Titular com outros agentes de tratamento de dados, caso seja necessário para finalidade específica, observados os princípios e as garantias estabelecidas pela Lei nº 13.709/2018.

12.31. Caberá às LICITANTES e ao ÓRGÃO LICITANTE proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, garantindo que:

- a. O tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com as bases legais previstas nas hipóteses dos arts. 7º e/ou 11 da Lei nº 13.709/2018 o qual se submete o objeto deste Edital, e para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, respeitadas as regras previstas pelos artigos 23 a 30 da Lei nº 13.709/2018;
- b. O tratamento seja limitado às atividades necessárias para atingir as finalidades de execução do objeto contratado;
- c. O FNDE poderá manter e tratar os dados pessoais do Titular durante todo o período em que eles forem pertinentes ao alcance das finalidades listadas neste edital;
- d. Os dados pessoais anonimizados, sem possibilidade de associação ao indivíduo, poderão ser mantidos por período indefinido;
- e. O Titular tem direito a obter desta Administração a relação dos dados por ele tratados, a qualquer momento e mediante requisição formal, conforme art. 18 da LGPD;
- f. O FNDE responsabiliza-se pela manutenção de medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito; e
- g. Em conformidade ao art. 48 da Lei nº 13.709/2018, o FNDE comunicará ao Titular e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante ao Titular.

Dos Casos Omissos

12.32. Em nenhuma hipótese o(s) LICITANTE(S) e/ou a(s) futura(s) CONTRATADA(S) poderá(ão) alegar o desconhecimento das condições previamente estabelecidas no EDITAL e seus instrumentos congêneres para a perfeita compreensão do objeto, o cumprimento das exigências de habilitação e/ou a integral execução contratual nos termos previstos neste instrumento, em seus encartes e no CONTRATO.

12.33. O CONTRATANTE reserva para si o direito de corrigir eventuais erros de digitação, compilação ou transcrição de informações concernentes a esse documento e a seus Encartes.

13. 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](#).

Despacho: A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria nº 400/2024, de 10 de maio de 2024 (SEI nº 4132798)

KAREN DE SOUSA COSTA

Integrante Requisitante



Assinou eletronicamente em 10/03/2025 às 15:53:19.

Despacho: A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria nº 400/2024, de 10 de maio de 2024 (SEI nº 4132798)

GESSE RAMALHO DOS SANTOS

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 10/03/2025 às 15:59:43.

Despacho: A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria nº 400/2024, de 10 de maio de 2024 (SEI nº 4132798)

SABRINE DA SILVA ARAUJO

Integrante Administrativo



Assinou eletronicamente em 11/03/2025 às 21:52:08.

Despacho: A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria nº 400/2024, de 10 de maio de 2024 (SEI nº 4132798)

FRANCISCO ADRIANO DE MELO PAIVA

Integrante Administrativo

DELSON PEREIRA DA SILVA

Autoridade competente



Assinou eletronicamente em 12/03/2025 às 09:54:18.

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 - ENCARTE DO TR.pdf (4.9 MB)

ENCARTE 1 – GLOSSÁRIO

Os termos e conceitos que permeiam a referida contratação foram baseados nos normativos vigentes que disciplinam as contratações de TIC, a saber, Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, atualizações na Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024 e nas disposições contratuais vigentes da contratante.

Para os efeitos deste documento, aplicam-se os seguintes termos e definições:

- a) **Administração:** órgão, entidade ou unidade administrativa da Administração Pública contratante de serviços terceirizados;
- b) **Área de TIC:** unidade setorial, seccional ou correlata do SISP, responsável por gerir a tecnologia da informação e comunicação e pelo planejamento, coordenação e acompanhamento das ações relacionadas às soluções de TIC do órgão ou entidade;
- c) **Base de Conhecimento:** armazena conhecimentos acumulados sobre um determinado assunto. Essas informações podem ser utilizadas na solução dos problemas apresentados pelos clientes, por meio de ferramentas ou sistemas especialistas;
- d) **Catálogo de Serviços:** informação documentada sobre os serviços que uma organização fornece aos seus usuários;
- e) **Categoria de Serviço:** consiste no agrupamento de atividades com características e perfis profissionais similares, considerados necessários à manutenção e gestão da infraestrutura de TIC do órgão ou entidade;
- f) **Central de Serviços:** refere-se a um ponto único de atendimento, cujo objetivo é permitir maior controle e proporcionar um atendimento mais adequado;
- g) **DevSecOps:** refere-se a uma extensão do conceito de DevOps que combina dois grupos de recursos: desenvolvimento e operações. O DevSecOps integra a dimensão de segurança como terceiro grupo de recursos. Assim, usando práticas, ferramentas e uma nova abordagem cultural, as equipes podem construir e entregar serviços em maior velocidade e em escala;
- h) **Disponibilidade:** condição de um serviço ou recurso estar acessível e apto para desempenhar plenamente suas funções, em determinado momento ou durante um período acordado;
- i) **Equipe de Planejamento da Contratação:** equipe responsável pelo planejamento da contratação, nos termos da IN SGD/ME nº 94, de 2022;
- j) **Equipe de Fiscalização do Contrato:** equipe responsável pela fiscalização do contrato, nos termos da IN SGD/ME nº 94, de 2022;
- k) **Evento:** qualquer requisição feita de maneira automática para a área de TI;
- l) **Ferramentas de Automação Robótica de Processos - RPA:** tecnologia capaz de automatizar tarefas humanas que são repetitivas, reproduzindo os mesmos passos de uma transação humana, utilizando principalmente interações orquestradas de Interface do Usuário;
- m) **Ferramentas de monitoramento de infraestrutura de TI - ITIM:** tecnologia capaz de monitorar em tempo real saúde de componentes de infraestrutura de TI que residem em um data center, na infraestrutura como serviço - IaaS ou na plataforma como serviço - PaaS na nuvem;
- n) **Incidente:** qualquer acontecimento não planejado que cause redução na qualidade do serviço ou interrupção do serviço em parte ou como um todo, ou ainda evento que ainda não impactou o serviço do usuário;
- o) **Incidente de Segurança da Informação:** qualquer evento de segurança da informação indesejável e inesperado, seja único ou em série, que pode comprometer as operações de negócio e ameaçar a segurança da informação;

- p) **IN SGD/ME nº 94, de 2022:** Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISPA do Poder Executivo Federal;
- q) **Critérios de Aceitação:** parâmetros objetivos e mensuráveis utilizados para verificar se um bem ou serviço recebido está em conformidade com os requisitos especificados;
- r) **Gerenciamento de Incidentes:** processo que estabelece procedimentos de registro, classificação, priorização e resolução de incidentes;
- s) **Gerenciamento de Mudanças:** processo que estabelece procedimentos e controles a serem utilizados no caso de necessidade de modificação, adição ou exclusão de componentes de infraestrutura de TIC;
- t) **Gerenciamento de Requisição:** processo que estabelece procedimentos de registro, controle e monitoramento de requisições relacionadas à infraestrutura de TIC;
- u) **Gerenciamento de Serviços de TIC:** conjunto de capacidades e processos para dirigir e controlar atividades e recursos de tecnologia da Administração no planejamento, desenho, transição, entrega e melhoria de serviços de TIC para entrega de valor;
- v) **Infraestrutura de TIC:** abrange todos os componentes técnicos, hardwares, softwares, bancos de dados implantados, procedimentos técnicos e documentação técnica usados para disponibilizar as informações;
- w) **Listas de Verificação:** documentos ou ferramentas estruturadas contendo um conjunto de elementos que devem ser acompanhados pela equipe de fiscalização do contrato durante a execução contratual, permitindo à Administração o registro e a obtenção de informações padronizadas e de forma objetiva;
- x) **Melhoria Contínua:** processo que possibilita entregar resultados mais eficientes, no mesmo intervalo de tempo, identificando a possibilidade de aumentar a eficácia ou a efetividade de serviços e produtos, sem perda de qualidade, utilizando os mesmos recursos de custeio, como insumos, infraestrutura, tecnologias e pessoas;
- y) **Operação de infraestrutura de TIC:** conjunto de tarefas e atividades destinadas à sustentação da infraestrutura de TIC, que inclui o gerenciamento, monitoramento, manutenção e aprimoramento contínuo de seus componentes;
- z) **Ordem de Serviço - OS:** é a formalização do trabalho que será prestado pelo contratado ao contratante. É o documento que contém as definições e informações necessárias para planejar e executar um serviço, bem como a autorização formal para sua realização;
- aa) **Problema:** causa de um ou mais incidentes reais ou potenciais;
- bb) **Profissional Júnior:** adequado para exercer atividades de menor complexidade e que exigem menor experiência ou qualificação profissional. Geralmente, não apresenta autonomia para tomadas de decisão operacional;
- cc) **Profissional Pleno:** adequado para exercer atividades com um maior grau de complexidade, que requerem uma capacidade maior de análise crítica e resolução de problemas, além de exigir maior experiência ou qualificação profissional;
- dd) **Profissional Sênior:** adequado para exercer atividades com grau elevado de complexidade e criticidade, e que requer experiência e qualificação profissional diferenciada;
- ee) **Requisição de Mudança:** pedido por alteração a ser feita em um serviço, componente de serviço ou no sistema de gerenciamento de serviços;
- ff) **Requisição de Serviço:** pedido por informações ou recomendações, ou por uma alteração de um padrão (uma mudança pré-aprovada que tem baixo risco, é relativamente comum e dá continuidade a um procedimento), ou para obter acesso a um serviço de TIC; e
- gg) **Serviço:** meio de entregar valor aos usuários internos ou externos à organização ao facilitar o alcance de resultados almejados.

- hh) **Itens de Configuração (ICS):** referem-se a todos os ativos de serviço que sejam necessários para realizar a entrega de um serviço de TIC, tais como hardware, software, catálogo de serviços e documentação de processos;
- ii) **Manutenção Emergencial:** atividades que requerem intervenção imediata, por requerimento da manutenção do ambiente produtivo ou necessidade premente de atendimento podendo ser requerida a qualquer tempo ou horário, útil ou não útil, diferentemente da manutenção programada que tem dias e horários previamente determinados para sua execução;
- jj) **Manutenção Programada:** atividades planejadas e aprovadas previamente que avaliados os riscos de disponibilidade e impacto ao ambiente produtivo serão realizadas preferencialmente dentro do horário comercial;
- kk) **Serviço de Atendimento de 1º Nível:** o atendimento de 1º nível é a modalidade de atendimento a demandas de complexidade baixa, podendo realizar outras atividades independente de sua complexidade por meio de scripts ou roteiros e suportadas pela base de conhecimento, em que o serviço será realizado com base nas requisições abertas pela ferramenta de ITSM junto a central de serviço;
- ll) **Serviço de Atendimento de 2º Nível:** o atendimento de 2º nível é a modalidade de atendimento a demandas de baixa e média complexidade, podendo realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade por meio de scripts ou roteiros e suportadas pela base de conhecimento, em que o serviço será realizado com base nas requisições abertas pela ferramenta de ITSM junto a central de serviço.;
- mm) **Serviço de Atendimento de 3º Nível:** é a modalidade de atendimento as demandas que não puderam ser resolvidas nos 1º e 2º níveis, dada a complexidade e natureza de especialização e que demandam suporte especializado. trata-se de serviço especializado, de retaguarda, utilizado a qualquer tempo que requerido, em que o serviço será realizado com base nas requisições abertas pela ferramenta de ITSM junto a central de serviço;
- nn) **Serviços de Manutenção da Saúde Operacional:** referem-se aos serviços de sustentação e monitoramento. representam as atividades de rotina para a sustentação, o monitoramento, a administração e a execução dos processos, rotinas e iniciativas necessárias para manter em funcionamento;
- oo) **Sustentação e Monitoramento:** as atividades de sustentação e monitoramento permitem identificar condições de risco para a continuidade dos negócios da contratante e interrupções de serviços de forma precoce. o serviço deverá ser executado com uso de ferramentas para medir o comportamento de cada componente e monitorar os alarmes a eles vinculados; e
- pp) **TIC:** tecnologia da informação e comunicação.

ENCARTE 2 – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

DISPOSIÇÕES GERAIS

É fundamental que todas as atividades desenvolvidas pela Contratada sejam catalogadas e evidenciadas. Para tanto, a Contratada deve, desde o início da prestação de serviços, providenciar a criação ou revisão do Catálogo de Serviços Técnico, com todas as atividades que estão previstas na contratação, bem como, as executadas no decorrer da vigência contratual.

Todas as atividades catalogadas deverão ser inseridas, mantidas e atualizadas na solução de gerenciamento de serviços de TIC do Contratante e passarão a ser controladas, fiscalizadas e auditadas com as informações definidas na fase de catalogação das atividades, tendo como base os níveis mínimos de serviço estabelecidos nesta contratação.

As atividades descritas neste documento não são exaustivas e deverão ser inseridas no Catálogo de Serviços, que será constantemente melhorado e adaptado para as necessidades da operação dos serviços, desde que não descaracterize o objeto desta contratação.

Assim, o Catálogo de Serviços Técnicos não é restritivo e deverá ser atualizado durante a execução contratual sempre que necessário, face à dinâmica das atividades executadas diariamente.

Além disso, a qualificação dos profissionais de cada serviço, prevê certificações oficiais que atestam conhecimentos e habilidades para exercer atividades específicas destes serviços catalogados, com isso, estas atividades, que fazem parte do escopo destas certificações, também são escopo dos serviços desta contratação.

Tendo em vista a necessidade de acompanhar a velocidade e as necessidades de negócio, a atividade de catalogação (inserção, remoção ou alteração) de serviços técnicos poderá ser realizada durante toda a execução contratual, desde que seja autorizado e formalizado pelo Contratante.

A alteração do Catálogo de Serviço Técnico deverá respeitar as melhores práticas e processos de Gerenciamento de Catálogo de Serviço do Contratante, assim como seus atributos, alinhados às criticidades de sistemas de informação, recursos de TIC, serviços e necessidades de negócio, desde que seja autorizado e formalizado pelo Contratante.

O Contratante poderá incluir novas atividades correlatas por meio de acréscimos ao Catálogo de Serviços ou à relação de sistemas e recursos de TI, ficando a empresa Contratada obrigada a absorver o conhecimento e prover o treinamento a todos os profissionais envolvidos dentro deste prazo.

A alteração do Catálogo de Serviços Técnicos não altera a natureza nem o escopo dos serviços pretendidos nesta contratação, somente visa manter as atividades desempenhadas, mapeadas e registradas de forma atualizada pelas equipes dos itens que compõem a Contratação.

O Contratante e a Contratada validarão em conjunto as alterações, todavia, sempre caberá ao Contratante a aprovação final do Catálogo de Serviços Técnicos adotado na prestação dos serviços.

No Catálogo de Serviços estão relacionadas as categorias de requisições ou solicitações de serviços que os usuários de TIC podem fazer ao atendimento. O atendimento leva ainda em consideração a resposta aos incidentes de TIC, sejam eles reportados por usuários ou instaurados automaticamente através de ferramentas de monitoramento. O referido catálogo vincula cada atendimento com um determinado grau de impacto.

Paralelamente aos atendimentos previstos no catálogo de serviços, serão também prestados serviços de sustentação da infraestrutura que suportam os sistemas e recursos do ambiente de TIC. Estes sistemas e recursos deverão ser sustentados pela Contratada de modo a atender os critérios rígidos de qualidade definidos em indicadores de desempenho (conhecidos também pelo acrônimo KPI – *Key Performance Indicators*).

A Contratada deverá entregar a primeira versão válida e funcional do Catálogo de Serviços no prazo de 6 (seis) meses, garantindo que o documento esteja atualizado e reflita corretamente os serviços prestados. Além disso, deverá ser definido um cronograma de atualizações regulares para assegurar que o Catálogo permaneça sempre em conformidade com as mudanças nos serviços, sendo a primeira atualização prevista para ocorrer após um período inicial de 6 (seis) meses após a entrega da primeira versão.

DEFINIÇÕES DE TEMPO DE ATENDIMENTO

Tabela – Encarte 002 – Matriz de Priorização – Incidentes (INC)

Matriz de Priorização							
INCIDENTES (INC)							
Impacto	Urgência				ANS		
	(1) Crítico	(2) Alto	(3) Média	(4) Baixa	Prioridade	Tempo de Reação	Tempo de Solução
(1) Extensivo/Difundido	Crítico	Crítico	Alto	Média	Crítico	00:15:00	00:30:00
(2) Significativo/Grande	Crítico	Alto	Alto	Média	Alto	00:15:00	01:00:00
(3) Moderado/Limitado	Alto	Média	Média	Baixo	Média	00:15:00	02:00:00
(4) Menor/Localizado	Média	Baixo	Baixo	Baixo	Baixo	00:15:00	02:00:00

Tabela – Encarte 002 – Matriz de Priorização – Ordens de Trabalho (WO)

Matriz de Priorização		
ORDEM DE TRABALHO (WO)		
Prioridade	ANS	
	Tempo de Reação	Tempo de Solução
(1) Crítico	00:15:00	01:00:00
(2) Alto	00:15:00	02:00:00
(3) Média	00:15:00	08:00:00
(4) Baixa	00:15:00	16:00:00

O prazo de atendimento de Incidentes (INC) será compreendido entre o registro da demanda até o registro de sua conclusão definitiva, de forma ininterrupta, 24x7 (vinte quatro horas por dia, sete dias por semana) e o prazo de atendimento das Requisições de Serviços (WO), exceto as consideradas urgentes, serão compreendidos entre o registro da demanda até o registro de sua conclusão definida, considerando a janela de atendimento.

Caso haja a necessidade de alteração dos prazos definidos acima, em virtude de uma necessidade justificada, o Contratante poderá realizar os ajustes pertinentes, desde que em comum acordo com a Contratada.

A tabela abaixo apresenta o Catálogo de Serviços para os serviços técnicos especializados de atendimento e suporte a usuários de TIC, onde WO (Ordem de Trabalho), INC (Incidente) e CRQ (Mudança).

Tabela – Encarte 002 – Catálogo de Serviço

CATÁLOGO DE SERVIÇO				
Categoria 1	Categoria 2	Categoria 3	Tipo	Título da Requisição (Sumário)
APOIO A INFRAESTRUTURA				
APOIO A INFRAESTRUTURA				
Apoio a Infraestrutura	Acompanhamento e Relatórios	-	WO	Executar, Apoiar e/ou Gerenciar Projetos de TIC
			WO	Solicitar acompanhamento de Fornecedores ou Terceiros
			WO	Solicitar relatório de demandas Infraestrutura
	Ativos de Infraestrutura	-	WO	Solicitar Criação, Configuração ou atualização de Item de Configuração (IC)
			WO	Solicitar Homologação de Software
			WO	Solicitar verificação de atualização disponível para software de Infraestrutura
	Mudança	-	CRQ	Aplicar pacotes de Correção/Atualização de Aplicações de Infraestrutura
			CRQ	Manutenção/Alteração das características dos Serviços de Aplicações de Infraestrutura
			CRQ	Requisição de Mudança (RDM)
			CRQ	Solicitar criação de servidor virtual
	Sala Cofre	-	WO	Solicitar cadastro de biometria da sala cofre
			WO	Solicitar instalação e sustentação de equipamentos físicos da sala cofre
	Serviço de checagem de Infraestrutura	-	WO	Solicitar checagem de Banco de Dados
			WO	Solicitar checagem de Rede
			WO	Solicitar Monitoramento de Ativos de TI
	Servidores e Sistemas Operacionais	-	WO	Investigação e Análise de Problemas em Ambiente de TI (Troubleshooting)
			INC	Reportar mau funcionamento em servidores e sistemas operacionais

Categoria 1	Categoria 2	Categoria 3	Tipo	Título da Requisição (Sumário)
ARMAZENAMENTO E VIRTUALIZAÇÃO				
Armazenamento e Virtualização	Serviço de Armazenamento de Dados	-	INC	Reportar mau funcionamento no serviço de armazenamento de dados
			WO	Solicitar acesso à armazenamento virtual na Internet (Disco virtual/Nuvem)
			WO	Solicitar acesso, remoção ou alteração de permissão de acesso a volumes, Luns ou Compart. de Armaz.
			WO	Solicitar acesso/revogação de acesso à pastas em rede para armazenamento de dados e arquivos
			WO	Solicitar ambiente virtual para armazenamento de dados e arquivos
			WO	Solicitar aumento da capacidade de ambiente virtual para armazenamento de dados e arquivos
			WO	Solicitar cópia, transferência ou remoção de Dados
			WO	Solicitar criação, remoção, alter. ou remanej. de volumes, luns ou compartilhamento de Armazenamento
			WO	Solicitar exclusão de grandes volumes de dados, arquivos e pastas
			WO	Solicitar instalação, configuração ou atualização de solução de armazenamento
			WO	Solicitar recuperação de dados, arquivos e pastas excluídas
			WO	Solicitar Relatório de Acesso de Compartilhamento de Rede
			WO	Solicitar relatórios de volumes de dados, arquivos e pastas armazenados em ambiente virtual
	Serviço de Cópia de Segurança e Restauração	-	WO	Solicitar criação, execução, config., interrupção ou remoção de rotinas de Cópia de Segurança
			WO	Solicitar criação, restauração ou remoção de Cópia de Segurança
			WO	Solicitar inserção, catalogação, exclusão ou remoção de Mídias de Cópia de Segurança
			WO	Solicitar instalação, configuração, atualização ou remoção de Solução de Cópia de Segurança
		-	INC	Reportar mau funcionamento no serviço de Virtualização

Categoria 1	Categoria 2	Categoria 3	Tipo	Título da Requisição (Sumário)
	Serviço de Virtualização		WO	Solicitar administração de Virtualização
			WO	Solicitar configuração e operacionalização de soluções de infraestrutura convergente
			WO	Solicitar implantação de servidores e desktop virtuais

AUTOMAÇÃO E ORQUESTRAÇÃO				
Automação e Orquestração	Apoio ao DevOps	-	INC	Reportar mau funcionamento no Serviço de Automação e Orquestração
			WO	Solicitar apoio na definição de padrões para o desenvolvimento de soft. e provisionamento de infra
			WO	Solicitar apoio na Transição de Serviços - DEVOPS
			WO	Solicitar criação de processo de automação das liberações de novas versões de software – Devops
			WO	Solicitar desenho ou melhoria do processo Devops
			WO	Solicitar instalação, suporte, manutenção e evolução nas ferramentas de devops
BANCO DE DADOS				
Banco de Dados	Administração de Dados	-	WO	Solicitar acesso a Banco de Dados
			WO	Solicitar atualização, seleção, inclusão ou exclusão de dados em tabelas
			WO	Solicitar clone ou dump de Base de Dados
			WO	Solicitar Configuração de Software de Gerenciamento de Banco de Dados
	Administração de Objetos	-	WO	Solicitar carga em banco de dados
			WO	Solicitar criação de links entre bancos de dados
			WO	Solicitar execução de script em banco de dados
	Informações de Banco de Dados	-	WO	Solicitar apresentação ou repasse de documentação de estrutura de dados
			WO	Solicitar elaboração de procedimentos de migração e manutenção de dados
			WO	Solicitar relatórios ou documentação de procedimentos e padrões de banco de dados

	Infraestrutura de Banco de Dados	-	INC	Reportar mau funcionamento na infraestrutura de banco de dados
			WO	Solicitar configuração de sincronismo do serviço de monitoramento com seus agentes
	Performance de Banco de Dados	-	INC	Reportar mau funcionamento na performance de banco de dados
			WO	Solicitar análise de execução de queries ou logs de eventos
			WO	Solicitar execução, programação, reprogramação ou cancelamento de jobs
			WO	Solicitar início ou encerramento de banco de dados
			WO	Solicitar monitoramento pontual de objetos específicos, sessões ou usuários
			WO	Solicitar otimização do Banco de Dados
	Rotinas de Banco de Dados	-	WO	Realizar emissão de relatórios de banco de dados
			WO	Realizar monitoramento dos bancos de dados
	Segurança de Banco de Dados	-	WO	Solicitar cópia de segurança ou restauração de banco de dados
			WO	Solicitar implantação de padrões de segurança em banco de dados
COMUNICAÇÃO				
Comunicação	Correio Eletrônico	-	INC	Reportar mau funcionamento no serviço de correio eletrônico _ 2ºNível
			WO	Solicitar a inclusão/alteração/exclusão do compartilhamento de agenda
			WO	Solicitar aumento da capacidade de armazenamento da conta de e-mail
			WO	Solicitar aumento da quantidade de destinatários
			WO	Solicitar aumento do tamanho do anexo
			WO	Solicitar backup de conta de e-mail
			WO	Solicitar Bloqueio/desbloqueio de conteúdo de e-mail
			WO	Solicitar concessão ou revogação de acesso à conta de e-mail corporativa
			WO	Solicitar configuração de nomes de e-mail (alias)
			WO	Solicitar configuração de regras para e-mails corporativos
			WO	Solicitar configuração de software de correio eletrônico
			WO	Solicitar criação/exclusão de conta de e-mail corporativa ou lista de distribuição
			WO	Solicitar envio de e-mails em massa
			WO	Solicitar exportação ou importação de Caixa Postal

			WO	Solicitar inclusão ou remoção de usuários de uma lista de distribuição
			WO	Solicitar rastreamento de envio e recebimento de mensagens
			WO	Solicitar recuperação de e-mail
			WO	Solicitar Relatório de Acesso de Contas de E-mail Corporativo ou Lista de Distribuição
			WO	Solicitar remoção de políticas de Correio Eletrônico
CONECTIVIDADE				
Conectividade	Endereçamento IP	-	INC	Reportar mau funcionamento no serviço de gerenciamento de endereçamento de IP
	Infraestrutura de Rede	-	INC	Reportar mau funcionamento na infraestrutura de rede
			WO	Solicitar criação de relatórios técnicos, mapa de endereçamentos IPS ou topologias
	Serviço de Administração de Protocolos de Rede	-	INC	Reportar mau funcionamento no Serviço de Administração de Protocolos de Rede
			INC	Reportar mau funcionamento no Serviço de Gerenciamento de Ativos de Rede
	Serviço de Gerenciamento de Endereçamento de IP	-	WO	Solicitar inclusão, atualização ou remoção de Reservas de IP
	Serviços de Conectividade	-	INC	Reportar mau funcionamento no serviço de conectividade
			WO	Solicitar bloqueio / desbloqueio de conteúdo na rede interna ou internet
EQUIPAMENTOS				
Equipamentos	Serviço de Gerenciamento de Estações de Trabalho	-	INC	Reportar mau funcionamento no serviço de gerenciamento de estações de trabalho
			WO	Solicitar criação, configuração ou remoção de políticas de estações de trabalho
			WO	Solicitar habilitação, configuração ou remoção de usuário em estações de trabalho
			WO	Solicitar relatório do serviço de gerenciamento de estações de trabalho
	Serviço de Microinformática	-	WO	Solicitar criação de ETR virtual
MONITORAÇÃO E CONTROLE				
Monitoração e Controle		-	WO	Propor a criação de rotinas automatizadas para execução via console de monitoração
			INC	Reportar mau funcionamento no serviço de monitoração e controle

	Serviço de Monitoração e Controle		WO	Solicitar ajuste de dependente no SRH
			WO	Solicitar envio e recebimento de dados via FTP
			WO	Solicitar extração e carga de dados nos Sistemas SIAFI e SIGEF
			WO	Solicitar instalação, configuração ou atualização de Consoles de Gerenciamento e Monitoramento
			WO	Solicitar relatórios de monitoração
			WO	Solicitar suporte em fita da fitoteca
OPERACIONALIZAÇÃO DE SERVIÇOS E PADRÕES				
Operacionalização de Serviços e Padrões	Acompanhamento	-	WO	Solicitar acompanhamento de Instalação ou Licença de Software
			WO	Solicitar Monitoração de Software não homologado
	Padrões	-	WO	Solicitar configuração em software de gerenciamento de gestão
			WO	Solicitar criação, atualização de Matriz ou Plano de Comunicação
SEGURANÇA E CONTAS DE USUÁRIOS				
Segurança e Contas de Usuários	Auditoria de Dados	-	INC	Reportar mau funcionamento no Serviço de Auditoria de Dados
			WO	Solicitar relatório de auditoria, desempenho ou normas
	Balanceador	-	WO	Solicitar configurações em Balanceador
	Filtro de Conteúdo	-	WO	Solicitar configurações em Filtro de conteúdo
	Firewall de Aplicação	-	WO	Solicitar análise em erro no Web Application Firewall – WAF
			WO	Solicitar configuração de política no Web Application Firewall – WAF
	Firewall de Rede	-	WO	Solicitar configurações em Firewall
	Prevenção de Intrusões	-	WO	Solicitar Prevenção de Intrusões
	Relatórios de Segurança		WO	Solicitar relatório sobre o quantitativo de conexões aceitas/bloqueadas no Firewall
			WO	Solicitar relatório com o TOP 10 – IP de origem aceitos/bloqueados (inbound) no Firewall
			WO	Solicitar relatório com o TOP 10 – IP de destinos aceitos/bloqueados (outbound) no Firewall
			WO	Solicitar relatório com o TOP 10 – Portas de origem aceitos/bloqueados (inbound) no Firewall

			WO	Solicitar relatório com o TOP 10 – Portas de destinos aceitos/bloqueados (outbound) no Firewall
			WO	Solicitar relatório com o quantitativo de conexões detectadas/bloqueadas por assinaturas de IPS
			WO	Solicitar relatório com o quantitativo de assinaturas de IPS em modo de detecção/prevenção no IPS/IDS
			WO	Solicitar relatório com o TOP 10 de assinaturas de IPS em modo de detecção/prevenção no IPS/IDS
			WO	Solicitar relatório com o TOP 10 de origem em modo de detecção/prevenção no IPS/IDS
			WO	Solicitar relatório com o TOP 10 de destinos em modo de detecção/prevenção no IPS
			WO	Solicitar relatório com o TOP 10 de países em modo de detecção/prevenção no IPS/IDS
			WO	Solicitar relatório com o Volume de tráfego (inbound e outbound)
			WO	Solicitar relatório com a quantidade de conexões a sites bloqueados/aceitos
			WO	Solicitar relatório com TOP 10 – Sites bloqueados/aceitos
			WO	Solicitar relatório com TOP 10 – Acesso de usuários a sites bloqueados/aceitos
			WO	Solicitar relatório com TOP 10 – Usuários de internet por volume de tráfego
			WO	Solicitar relatório com TOP 10 – Categorias de sites por volume de tráfego
			WO	Solicitar relatório com TOP 10 – Categorias de sites por conexões bloqueadas/aceitos
			WO	Solicitar relatório com TOP 10 – Extensão de arquivos bloqueados/aceitos
			WO	Solicitar relatório com TOP 10 – Volume de tráfego bloqueado/aceite por IP de origem
			WO	Solicitar relatório com o quantitativo de artefatos analisados
			WO	Solicitar relatório com o quantitativo de artefatos analisados em cache
			WO	Solicitar relatório com o quantitativo de artefatos analisados de tráfego de rede
			WO	Solicitar relatório com o quantitativo de artefatos analisados
			WO	Solicitar relatório com o quantitativo de artefatos bloqueados
			WO	Solicitar relatório com o quantitativo de artefatos bloqueados de tráfego web
			WO	Solicitar relatório com o TOP 10 – Artefatos bloqueados

			WO	Solicitar relatório com o TOP 10 – Artefatos não analisados
			WO	Solicitar relatório com o TOP 10 – Tipos de artefatos analisados
			WO	Solicitar relatório com o TOP 10 – Tipos de artefatos bloqueados
			WO	Solicitar relatório com o TOP 10 – IP de origem de artefatos bloqueados
			WO	Solicitar relatório com o TOP 10 – País de origem de artefatos bloqueados
			WO	Solicitar relatório com o quantitativo de conexões por aplicação
			WO	Solicitar relatório com o quantitativo de bloqueio por aplicação
			WO	Solicitar relatório com o quantitativo de bloqueio por assinatura
			WO	Solicitar relatório com o TOP 10 - Alertas na rede
			WO	Solicitar relatório com o TOP 10 - Alertas por violações a regras de segurança
			WO	Solicitar relatório com o TOP 10 - Alertas por origem de geolocalização
			WO	Solicitar relatório com o TOP 10 - Bloqueios por origem de geolocalização
			WO	Solicitar relatório com o TOP 10 - Alertas por IP de origem/destino
			WO	Solicitar relatório com o TOP 10 - Bloqueios por IP de origem/destino
			WO	Solicitar relatório com o quantitativo de eventos correlacionados
			WO	Solicitar relatório com o quantitativo de regras de correlacionamento
			WO	Solicitar relatório com o TOP 10 – Regras de correlacionamento
			WO	Solicitar relatório com o TOP 10 – IP de destino de regras de correlacionamento
			WO	Solicitar relatório com o TOP 10 – Regras de correlacionamento por país de origem
			WO	Solicitar relatório sobre o gerenciamento dos playbooks do XDR
	Senha e Conta de Usuário	-	INC	Reportar mau funcionamento no serviço de senhas e conta de usuários _ 2ºNível
			WO	Solicitar ajuste na permissão de usuários cadastrados
			WO	Solicitar bloqueio de conta de usuário
			WO	Solicitar configuração do primeiro logon de usuário na rede FNDE
	Spam e Antivírus	-	WO	Solicitar configurações em AntiSpam
			WO	Solicitar configurações em Antivírus
SHAREPOINT				

SharePoint	Apoio ao SharePoint	-	WO	Solicitar criação ou alteração de solução em SharePoint
SISTEMAS E APLICATIVOS				
Sistemas e Aplicativos	Aplicativos de Escritório	Serviço de Aplicativos de Escritório	INC	Reportar mau funcionamento no serviço de aplicativos de escritório_2ºNível
			WO	Solicitar aplicativos não existentes no FNDE
			WO	Solicitar instalação, atualização ou remoção de aplicativos homologados
	Sistemas Corporativos	Serviço de Desenvolvimento de Sistemas	WO	10 - Solicitar deploy de aplicação ou sistema nos ambientes de Desenv., Homolog. ou Sustentação
			WO	14 - Solicitar deploy de aplicação ou sistema no ambiente de Produção
		Serviço de Sustentação de Sistemas	WO	103 - Solicitar deploy de aplicação ou sistema
			WO	Solicitar criação, ativação ou desativação de link/contexto de aplicação web
			WO	Solicitar inclusão, configuração ou remoção de sistema em estatística web
		Soluções de Apoio ao Negócio	INC	Reportar mau funcionamento de Sistemas
			WO	Solicitar informações ou esclarecimento de dúvidas
		WO	Solicitar permissão ou alteração de acesso em sistemas	
SISTEMAS OPERACIONAIS				
Sistemas Operacionais	Administração de Certificados Digitais	-	WO	Solicitar configurações em Certificados Digitais
	Apoio em Ferramentas de monitoração	-	WO	Solicitar configurações em ferramenta de monitoração
	Serviço de Administração de Sistemas Operacionais	-	INC	Reportar mau funcionamento no serviço de Administração de Sistema Operacional
			INC	Reportar mau funcionamento no serviço de orchestrator
			WO	Solicitar acesso a usuário de Serviço
			WO	Solicitar atualização em lista de servidores ou usuário Linux
			WO	Solicitar Configuração de conta no FTP
			WO	Solicitar Configuração em DNS Interno
			WO	Solicitar configurações em DNS

			WO	Solicitar Criação de imagem de Sistema Operacional
			WO	Solicitar Criação/Geração De Relatórios No System Center
			WO	Solicitar homologação de pacote Windows - Laboratório
			WO	Solicitar instalação ou configuração em software de gerenciamento
			WO	Solicitar publicação no System Center
			WO	Solicitar relatório de Sistemas Operacionais
			WO	Solicitar Relatório de Usuário (Criação, Desativação) no Active Directory AD
	Serviço de Apoio ao IDM.	-	WO	Solicitar configurações no IDM

ENCARTE 3 – CATEGORIA RESPONSABILIDADE E PERFIL

Para cada **Categoria de Serviço** será definida:

- descrição geral;
- regime de horário de atendimento;
- previsão de trabalho;
- responsabilidades a serem realizadas (não exaustivas); e
- perfil profissional esperado.

Infraestrutura de TIC

Operação de Infraestrutura de TIC

[Categoria – 01. Gerenciamento de Operações](#)

[Categoria – 02. Monitoramento das Operações](#)

[Categoria – 03. Armazenamento e Backup de Dados](#)

[Categoria – 04. Banco de Dados](#)

[Categoria – 05. Conectividade](#)

[Categoria – 06. Segurança da Informação](#)

[Categoria – 07. Sustentação dos Sistemas Operacionais](#)

[Categoria – 08. Sustentação dos Servidores de Aplicação](#)

[Categoria – 09. Sustentação dos Serviços Corporativos](#)

[Categoria – 10. Sustentação dos Serviços de Virtualização](#)

[Categoria – 11. Sustentação dos Serviços de Cloud](#)

[Categoria – 12. Sustentação dos Serviços de DevOps, Orquestração e Automação](#)

[Categoria – 13. Sustentação em Instalações e Cabeamento](#)

[Categoria – 14. Operacionalização de Serviços e Padrões de ITSM](#)

[Categoria – 15. Planejamento e Controle](#)

[Categoria – 16. Serviços de Implementação de Melhorias de Infraestrutura de TIC \(Sob Demanda\)](#)

Infraestrutura de TIC

Operação de Infraestrutura de TIC

Refere-se à prestação de serviços técnicos que estão relacionados à segurança da informação, a intercomunicação e a rede de comunicação de voz e dados, a banco de dados, a servidores de rede, a sistemas operacionais, a sistemas de backup, a recursos de armazenamento de dados, a monitoramento e o gerenciamento operacional, ou seja, abrange os serviços continuados para o monitoramento e a sustentação do ambiente computacional, que podem ser subdivididos nas seguintes **Categorias**, conforme portaria SGD/MGI nº 1.070/2023:

Responsabilidades Gerais

Compete a cada **Categoria** agir, de forma preventiva e proativa, no aprimoramento e melhoria contínua do ambiente de TIC, a fim de mantê-lo o mais estável e seguro possível e assim assumir as responsabilidades relativas conforme itens a seguir:

1. Administrar, operar, configurar, executar tarefas e operacionalizar backup e restore.
2. Consolidar em manuais e scripts todos os serviços e soluções adotadas, sejam eles novos ou já implantados.
3. Elaborar e manter atualizada a documentação relacionada a todo o ambiente de infraestrutura de TIC da Contratante.
4. Elaborar relatórios e gráficos de disponibilidade, desempenho e tempo de resposta, propondo as medidas corretivas necessárias ao ambiente de TIC da Contratante.
5. Manter base histórica de atividades relacionadas aos ambientes da infraestrutura de TIC da Contratante, incluindo incidentes e problemas de segurança da informação.
6. Planejar, implantar e manter as melhores práticas recomendadas pelos fabricantes, bem como as atualizações de software para prevenção e correção de falhas ou vulnerabilidades no ambiente de TIC da Contratante.
7. Projetar, instalar, implantar, operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas, softwares e hardwares que compõe recursos e soluções relacionadas ao ambiente de infraestrutura de TIC da Contratante.
8. Suportar as áreas de produção e operação do ambiente de TIC da Contratante;
9. Suportar, sustentar, gerir, monitorar e manter os ativos de TIC relativos à infraestrutura de TIC da Contratante.
10. Definir, implantar e manter solução de diagnóstico destinados à obtenção de dados sobre desempenho e capacidade relativos a ativos e serviços de segurança da informação de TIC.
11. Elaborar relatórios técnicos indicando práticas a serem aplicadas em cada serviço para atender as normas de segurança da informação de TIC da Contratante.
12. Elaborar, implantar e implementar projetos e processos relativos ao ambiente de TIC da Contratante.
13. Planejar, implantar e manter as novas soluções e aplicativos de TIC adquiridas no decorrer da execução deste Contrato.
14. Realizar apoio técnico especializado referente a projetos e ambientes de infraestrutura da Contratante.
15. Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de infraestrutura de TIC da Contratante.
16. Apoiar na elaboração e manutenção de documentos normativos, políticas, planos e processos relacionados à segurança da informação de infraestrutura de TIC.
17. Investigar, realizar testes, identificar e mapear as vulnerabilidades nos ambientes de TIC da Contratante, a fim de garantir maior segurança e integridade dos dados conforme as práticas de segurança da informação de TIC da Contratante.
18. Manter as boas práticas do fabricante e de compliance das políticas de segurança vigente no ambiente de TIC da Contratante.
19. Realizar de forma proativa investigação e revisão nos ambientes da Contratante para identificar vulnerabilidades em servidores, sistemas, serviços, aplicações, rede, dentre outros, a fim de garantir maior segurança e integridade dos dados.
20. Realizar testes de vulnerabilidades conforme as práticas de segurança da informação.
21. Realizar todas as atividades em estrita observância à política de segurança da informação de TIC e demais normas estipuladas pela Contratante.
22. Manter atualizada a base de conhecimentos técnicos, com vistas a assegurar a padronização do atendimento, a retenção do conhecimento e a agilidade na execução dos serviços.
23. Participar ativamente, seja no apoio, investigação e tratamento de incidentes, problemas, requisições e mudanças relativos aos ambientes de TIC da Contratante.
24. Realizar monitoração e performance dos ambientes, com definição de procedimentos ou necessidades para garantir a disponibilidade.
25. Registrar chamados para fornecedores das soluções do ambiente de TIC da Contratante.
26. Registrar ocorrências, solicitar e acompanhar fornecedores, caso necessário, mediante a abertura de chamado técnico, relacionados ao ambiente de segurança da informação de TIC da Contratante.
27. Ser responsável pela criação, verificação, manutenção e atualização dos scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário e monitoramento.

28. Subsidiar os gestores e fiscais do Contratante quanto à aquisição, funcionamento, melhoria e atualização dos diversos serviços, ferramentas e processos incluindo DevOps e correspondentes, sistemas operacionais e servidores de rede relacionados a todos os ativos, conjunto de ferramentas, softwares e hardwares que compõe recursos e soluções relativas ao ambiente de TIC da Contratante.
29. Sugerir melhorias de infraestrutura relacionadas a todo o ambiente de infraestrutura de TIC da Contratante.
30. Agir, de forma proativa, no aprimoramento e melhoria contínua do ambiente de infraestrutura de TIC da Contratante.
31. Elaborar e manter atualizados: pareceres, notas técnicas, requisições de mudanças, planos de testes, topologia contendo todos os ativos e serviços, códigos e scripts específicos relativos a cada Ilha Especializada, dentre outras documentações, conforme definido pela Contratante;
32. Elaborar relatórios de ocorrências para todas as falhas de serviços conforme classificação, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas.
33. Manter a disponibilidade da infraestrutura de TIC dentro dos níveis exigidos por SLA, incluindo as atividades continuadas e rotineiras, através da monitoração de performance dos ambientes.
34. Manter o ambiente atualizado, observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças.
35. Organizar e manter inventário atualizado dos ativos do ambiente de TIC da Contratante.
36. Apoiar as áreas competentes nos projetos de desenvolvimento de sistemas e modelagem de dados de TIC da Contratante.
37. Apoiar na elaboração e na definição de política de segurança da informação de TIC da Contratante.
38. Apoiar na elaboração, manutenção e melhoria contínua de documentos normativos, políticas, planos e processos de TIC da Contratante.
39. Apoiar na projeção relativa às necessidades futuras, baseando-se na utilização atual de recursos de TIC da Contratante.
40. Apoiar no planejamento e na realização de palestras, workshops, treinamentos e campanhas de disseminação, divulgação e criação da cultura, suas ferramentas e processos no ambiente de TIC da Contratante.
41. Apoiar, colaborar e suportar tecnicamente a todas as demais Ilhas e serviços deste Contrato, assim como as outras áreas de TIC da Contratante.
42. Atuar diretamente na fase de transição de serviço das operações de TIC da Contratante interagindo com os processos e ferramentas de gestão de serviços e buscando meios de agilizar, padronizar e melhorar continuamente as atividades de transição dos serviços.
43. Atuar na revisão de arquitetura, topologia e soluções dos ambientes de TIC da Contratante, no intuito de manter as boas práticas e o aprimoramento perante as novas tecnologias do mercado.
44. Realizar o atendimento das demandas, considerando os prazos definidos por SLA, respeitando os normativos, boas-práticas e políticas de segurança da informação de TIC da Contratante;
45. Promover a transição do modelo de infraestrutura tradicional para um mais eficiente e autônomo, com a adoção de práticas de infraestrutura ágil, associada a ferramentas de automação e orquestração, visando a padronização e conformidade dos ambientes, a redução de prazos de entregas, redução das atividades manuais e rotineiras, a execução de mudanças com menores chances de erros, a recuperação rápida de falhas, a redução de problemas de segurança, o aumento da confiabilidade da gerência de configurações, dentre outros.

Perfil Geral

Conhecimento	<ul style="list-style-type: none">• Conhecimento básico em redes, sistemas operacionais, segurança, virtualização ou outra área de infraestrutura;• Conhecimento de boas práticas de governança de TIC - ITIL/COBIT e Metodologias ágeis.
---------------------	--

Qualificação	<ul style="list-style-type: none">• Responsabilidade e integridade;• Habilidade para buscar soluções de problemas;• Proatividade, comprometimento e flexibilidade;• Capacidade de trabalhar em equipe com boa comunicação e bom relacionamento;• Possuir senso de urgência;• Agilidade na tomada de decisões; e• Conhecimento básico da língua inglesa.
---------------------	---

Horário/Disponibilidade Geral

Categorias		Horário	Dias	Disponibilidade	Regime
1	Gerenciamento de Operações	08h às 18h	Segunda à Sexta		Presencial
2	Monitoramento das Operações	24h	Segunda à Domingo		
3	Armazenamento e Backup de Dados	07h às 20h	Segunda à Sexta	Os serviços devem estar disponíveis das 0h às 23h59min, 24x7x365 obrigatoriamente para o Monitoramento. Os demais, além da janela normal, poderão ser acionados em caso de incidentes a qualquer horário fora da janela.	Híbrido
4	Banco de Dados				
5	Conectividade				
6	Segurança da Informação				
7	Sustentação dos Sistemas Operacionais				
8	Sustentação dos Servidores de Aplicação				
9	Sustentação dos Serviços Corporativos				
10	Sustentação dos Serviços de Virtualização				
11	Sustentação dos Serviços de Cloud				
12	Sustentação dos Serviços de DevOps, Orquestração e Automação				
13	Sustentação em Instalações, Cabeamento e Rede Elétrica				
14	Operacionalização de Serviços e Padrões de ITSM	08h às 18h		Os serviços devem estar disponíveis das 08h às 18h.	Híbrido
15	Planejamento e Controle				
16	Serviços de Implementação de Melhorias de Infraestrutura de TIC (Sob Demanda)	Sob demanda, conforme definido em Ordem de Serviço específica.			

Categoria – 01. Gerenciamento de Operações

Abrange todos os serviços relativos ao Gerenciamento de Serviços de Infraestrutura e Aplicações.

Principais Atividades, conforme portaria SGD/MGI nº 1.070/2023:

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

Descrição

Desempenha o papel de garantir que os sistemas de TIC operem de forma eficiente, confiável e segura, esse profissional desempenha um papel crucial na sustentação das operações diárias e no suporte aos objetivos estratégicos. Desde o planejamento e implementação da infraestrutura até a manutenção contínua, monitoramento de segurança e resposta a incidentes, o gerente de operações de infraestrutura de TIC trabalha incansavelmente nos bastidores para garantir que os sistemas de tecnologia sejam uma base sólida para o sucesso organizacional.

Abrange uma série de responsabilidades e práticas de planejar, entregar, operar e controlar os serviços de infraestrutura de TIC oferecidos pela organização. Isso inclui desde a gestão de incidentes, de segurança ou operacionais, onde lidera a resposta, coordenando as atividades para mitigar os impactos e restaurar os sistemas o mais rápido possível até a implementação de mudanças e atualizações, sempre em busca de maneiras de melhorar a eficiência e a eficácia, implementando novas tecnologias e processos que possam beneficiar a organização, garantindo que a infraestrutura de TIC esteja em conformidade com regulamentos e padrões relevantes, além de estabelecer e manter políticas de governança de TIC.

Além disso, é encarregado de planejar e implementar a infraestrutura de TIC necessária para suportar as operações da organização. Isso inclui redes de computadores, servidores, sistemas de armazenamento de dados, bem como o apoio na seleção e aquisição de hardware e software adequados. Supervisiona a alocação eficiente dos recursos de infraestrutura, incluindo hardware, software e pessoal. Isso envolve garantir que os recursos estejam disponíveis quando necessário e que sejam utilizados de forma otimizada para atender às necessidades da organização.

Ainda, é responsável pela manutenção contínua da infraestrutura de TIC, garantindo que todos os sistemas estejam funcionando corretamente. Isso inclui o monitoramento proativo dos sistemas para identificar e resolver problemas antes que eles afetem as operações. Conduzem a implementação de medidas de segurança para proteger os sistemas contra ameaças cibernéticas, como hackers, malware e violações de dados. Isso pode incluir a configuração de firewalls, sistemas de detecção de intrusão e políticas de segurança de dados.

Responsabilidades

1. Acompanhar e coordenar a execução contratual, suas atividades e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

2. Coordenar a resposta a incidentes e outros eventos adversos.
3. Coordenar os processos de planejamento, execução, testes, validação, homologação e publicação de soluções de infraestrutura de TIC.
4. Apoiar no gerenciamento e planejamento de toda a área de infraestrutura de TI.
5. Avaliar e recomendar novas tecnologias e soluções para melhorar a infraestrutura de TIC.
6. Avaliar o desempenho dos profissionais alocados das Áreas Especializadas.
7. Apoiar na implantação/otimização e operacionalização das disciplinas de ITIL 4.
8. Colaborar com outras equipes, como de desenvolvimento de software e de suporte ao usuário, para garantir a integração adequada dos sistemas.
9. Realizar a interface de comunicação entre as demais Áreas Especializadas e a Contratante.
10. Elaborar relatórios detalhados das funcionalidades necessárias de ativos de infraestrutura de TI.
11. Elaborar relatórios gerenciais e técnicos quando solicitados.
12. Elaborar, manter e atualizar os relatórios de acompanhamento dos processos e indicadores de níveis de serviço.
13. Gerenciar as atividades de infraestrutura de TIC, incluindo a elaboração de projetos e redesenho de processos.
14. Gerenciar e coordenar a atuação dos profissionais alocados na execução dos serviços de infraestrutura de TIC, incluindo a implantação e manutenção da escala de trabalho.
15. Gerenciar licenças de software e garantir conformidade com os requisitos de licenciamento.
16. Realizar todas as atividades inerentes à Gerência de Suporte Técnico de TIC.
17. Supervisionar o atendimento das equipes técnicas designadas.
18. Suportar, gerir, monitorar, melhorar e manter os ativos de TIC.
19. Identificar e documentar problemas, além de propor e implementar soluções tecnológicas.
20. Identificar melhorias nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TIC.
21. Implantar e manter os processos de Gerenciamento de Serviços de TIC definidos pela Contratante.
22. Manter-se atualizado sobre as tendências e desenvolvimentos em tecnologia de infraestrutura de TIC.
23. Monitorar e garantir a conformidade com políticas de governança de TI e regulamentos de segurança.
24. Orientar equipes técnicas em situações críticas das operações de infraestrutura de TIC.
25. Planejar e coordenar a implantação de novos sistemas e tecnologias.
26. Planejar, controlar e gerenciar as ações das equipes técnicas de operações de infraestrutura de TIC.
27. Disseminar e garantir as determinações da Contratante.
28. Conceder sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua de scripts de atendimento e base de conhecimento.
29. Conceder suporte técnico avançado para resolver problemas complexos de infraestrutura de TIC.
30. Conceder todas as informações necessárias e solicitadas para o gerenciamento dos contratos de fornecedores de serviços de TIC afim de garantir o cumprimento dos acordos de nível de serviço (SLAs).
31. Participar de reuniões e comitês relacionados à estratégia de TIC e planejamento de negócios sempre que solicitado.
32. Participar na avaliação e mitigação dos riscos de segurança na infraestrutura de TIC sempre que solicitado.
33. Preparar relatórios e apresentações sobre o desempenho da infraestrutura de TIC para a alta administração.
34. Prestar apoio à tomada de decisão da Contratante em relação a soluções de suporte ao usuário.
35. Priorizar o atendimento dos incidentes críticos e demandas urgentes.
36. Realizar análises de custo-benefício para avaliar investimentos em infraestrutura de TIC sempre que solicitado.
37. Realizar apoio técnico quando necessário.
38. Realizar auditorias de segurança e conformidade no parque tecnológico de TIC para garantir a aderência a padrões e regulamentações relevantes.
39. Realizar integrações das ferramentas necessárias para o correto funcionamento dos processos.
40. Utilizar indicadores chave de desempenho para apoiar a evolução dos processos.

Equipe Profissional

A Contratada deve prover equipe profissional composta, no mínimo, pelos perfis profissionais detalhados na Tabela abaixo, observando o seguinte:

- a) Todos os profissionais da equipe profissional devem possuir os requisitos de Formação (nível de escolaridade);

- b) Cada profissional da equipe profissional deve cobrir o mínimo exigido e especificado na Tabela de Perfil Profissional abaixo dos requisitos de certificação;
- c) Cada profissional da equipe profissional deve cobrir o mínimo exigido e especificado na Tabela de Perfil Profissional abaixo dos requisitos de experiência profissional;
- d) A equipe profissional deve cobrir, no mínimo, todos os requisitos de certificações e experiência exigidos.

Perfil Profissional

Profissional	Gerente de Operações de Infraestrutura de TIC.
Formação	Todos os integrantes desta Categoria de Serviço devem ter formação de nível superior completo (bacharelado, licenciatura ou tecnólogo) em Tecnologia da Informação, em Engenharia da Computação ou Ciência da computação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou ainda qualquer outro curso superior completo (desde que, nesse último caso, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação, com carga horária mínima de 360h comprovado mediante diploma e certificado).
Experiência Profissional	<p>Cada profissional da equipe deve cobrir, no mínimo, todos os requisitos de experiência profissional:</p> <ul style="list-style-type: none"> 8 (oito) anos na gestão ou coordenação de equipes de infraestrutura de TIC, incluindo a utilização de processos de gerenciamento de projetos e ainda, capacidade e habilidades interpessoais para gestão de pessoas em ambiente crítico. 5 (cinco) anos em gerenciamento de serviços de TI, acompanhando metas, níveis de serviços, interface entre os processos e operações, elaboração e execução de planos de melhoria visando a automação de processos.
Certificação	<p>Cada profissional da equipe deve obrigatoriamente cobrir os requisitos de certificação:</p> <ul style="list-style-type: none"> Oficial ITIL (Information Technology Infrastructure Library) 4 Specialist ou superior: A ITIL oferece uma série de certificações que cobrem os princípios e práticas do Gerenciamento de Serviços de TI. ISO/IEC 27002:2022 Foundation: compreensão dos conceitos e valor da segurança da informação, bem como as ameaças e riscos. <p>A lista de certificações dos perfis acima serve como referência, podendo ser admitidas outras certificações (desde que atualizadas e/ou superiores) que sejam pertinentes com a atividades do referido perfil.</p>

Categoria – 02. Monitoramento das Operações

Abrange todos os serviços relativos ao Monitoramento de Serviços de Infraestrutura e Aplicações.

Principais Atividades, conforme portaria SGD/MGI nº 1.070/2023:

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

Descrição

Desempenha o papel de garantir o funcionamento eficiente e contínuo dos sistemas e serviços através do supervisionamento e do gerenciamento da infraestrutura de TIC, monitorando o desempenho, a disponibilidade e a integridade, detectando problemas potenciais e tomando medidas proativas para evitar interrupções no fluxo de informações e serviços.

Abrange uma ampla gama de elementos, incluindo servidores, redes, bancos de dados, aplicativos, dispositivos de armazenamento e outros componentes essenciais de TI.

Realizar o monitoramento por meio de dashboards, alertas automatizados, eventos e análises em tempo real, incluindo logs, acompanham indicadores-chave de desempenho (KPIs), permitindo a identificação de padrões, tendências e anomalias que possam indicar possíveis falhas ou gargalos na infraestrutura de TIC com o intuito de gerar ações corretivas imediatas.

Além disso, configurar alertas e notificações para eventos críticos, garantindo uma resposta rápida a incidentes que possam afetar a disponibilidade ou a segurança dos sistemas.

Responsabilidades

1. Monitorar eventos e ameaças de segurança de rede, detectar e registrar incidentes, executar rotinas operacionais e relatar alteração de status, desempenho e falhas de disponibilidade dos componentes tecnológicos da infraestrutura de TIC;
2. Acionar especialistas de plantão para o tratamento de incidentes e problemas identificados, de acordo com a matriz de responsabilidade e o plano de comunicação;
3. Monitorar toda a Infraestrutura física de TIC, incluindo sala cofre, sistemas de sinalização e alerta, sistema de controle de acesso físico e lógico, segurança de rede, rede de dados, cabeamento, entre outros;
4. Promover rotinas de inspeções e vistorias nos componentes críticos da infraestrutura de TIC para identificar anormalidades e prestar o tratamento imediato, de acordo os procedimentos definidos;
5. Gerenciar console, manipulação de eventos, agendamento de rotinas, acompanhamento dos procedimentos necessários de backup e restore;
6. Executar scripts de resolução disponibilizados e homologados pelas equipes de especialistas como tentativa de solução de incidentes e indisponibilidades antes do acionamento dos especialistas;
7. Manutenir a infraestrutura física de TIC através de ações proativas, corretivas e preventivas;
8. Acionar o fabricante ou provedor de serviço da solução em garantia ou suporte técnico em caso de falha;
9. Gerenciar e suportar as redes de comunicação de dados do FNDE, tanto a rede local quanto a rede sem fio e, também, as interconexões de redes, dentre outras que sejam implementadas;
10. Monitorar de forma proativa, no mínimo, a disponibilidade, performance, balanceamento de carga, vulnerabilidade, segurança de redes do FNDE;
11. Realizar junto com a equipe de segurança, no mínimo, as ações de prevenção, detecção, resposta e recuperação da incidentes de rede.
12. Elaborar relatórios de ocorrências para todas as falhas de serviços conforme classificação;

13. Elaborar relatórios e gráficos de disponibilidade, desempenho e tempo de resposta dos sistemas, serviços e equipamentos monitorados;
14. Gerar relatórios e/ou documentos técnicos dos serviços suportados pelo monitoramento;
15. Monitorar as rotinas de cópias de segurança (snapshot, replicação e backup) e as rotinas de restauração de dados conduzindo, em casos de falhas, os procedimentos definidos e caso necessário acionando os especialistas;
16. Manter base histórica de monitoramento dos componentes tecnológicos da infraestrutura de TIC;
17. Monitorar em eventos de indisponibilidade de serviços do parque tecnológico (estação de trabalho e periféricos – desktops, notebooks e multifuncionais)
18. Operar, manter, administrar, customizar, otimizar e propor melhorias no conjunto de ferramentas e softwares que compõe a solução de monitoramento da Infraestrutura de TIC;
19. Participar do plano de comunicação de incidentes de segurança e da Infraestrutura de TIC;
20. Atualização e manutenção de firmwares de hardwares de servidores de rede.

Equipe Profissional

A Contratada deve prover equipe profissional composta, no mínimo, pelos perfis profissionais detalhados na Tabela abaixo, observando o seguinte:

- a) Todos os profissionais da equipe profissional devem possuir os requisitos de Formação (nível de escolaridade);
- b) Cada profissional da equipe profissional deve cobrir o mínimo exigido e especificado na Tabela de Perfil Profissional abaixo dos requisitos de certificação;
- c) Cada profissional da equipe profissional deve cobrir o mínimo exigido e especificado na Tabela de Perfil Profissional abaixo dos requisitos de experiência profissional;
- d) A equipe profissional deve cobrir, no mínimo, todos os requisitos de certificações e experiência exigidos.

Perfil Profissional

Profissional	Analista de Monitoramento das Operações de Infraestrutura de TIC.
Formação	Todos os integrantes desta Categoria de Serviço devem ter formação de nível superior completo (bacharelado, licenciatura ou tecnólogo) em Tecnologia da Informação, em Engenharia da Computação ou Ciência da computação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou ainda qualquer outro curso superior completo (desde que, nesse último caso, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação, com carga horária mínima de 360h comprovado mediante diploma e certificado).
Experiência Profissional	<p>Cada profissional da equipe deve cobrir, no mínimo, todos os requisitos de experiência profissional:</p> <ul style="list-style-type: none"> 3 (três) anos em monitoramento de infraestrutura, construção de painéis (dashboards) de monitoramento com métricas e indicadores em forma de gráficos, sistemas e serviços de TIC ou tratamento de incidentes de TIC. 3 (três) anos em instalação, configuração, administração e suporte de solução de monitoramento NAGIOS, ZABBIX, Microsoft System Center, BMC.
Certificação	<p>Cada profissional da equipe deve, no mínimo, 1 (um) requisito de certificação ou capacitação:</p> <ul style="list-style-type: none"> Oficial ITIL (Information Technology Infrastructure Library) 4 Foundation ou superior: A ITIL oferece uma série de certificações que cobrem os princípios e práticas do Gerenciamento de Serviços de TI, incluindo ITIL Foundation, ITIL Practitioner, ITIL Intermediate (vários módulos) e ITIL Expert. Capacitação com conteúdo equivalente à certificação Oficial ITIL (Information Technology Infrastructure Library) 4 Foundation ou superior com carga horária mínima de 24h. <p>Cada profissional da equipe deve cobrir, no mínimo, 1 (um) requisito de certificação profissional:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Zabbix Certified Specialist: conceitos e da estrutura do Zabbix, permitindo que possam utilizar o Zabbix de forma eficiente e que possam fornecer suporte a outros usuários. • CompTIA Network+: valida as principais habilidades necessárias para estabelecer, manter, solucionar problemas e proteger redes em qualquer ambiente, preparando você para uma carreira gratificante em redes e segurança cibernética • LPI Linux Essentials: Ter uma compreensão da indústria fonte do Linux e aberto e conhecimento dos mais populares aplicativos de código aberto; compreender os principais componentes do sistema operacional Linux, e têm a competência técnica para trabalhar na linha de comando Linux e ter uma compreensão básica de temas de segurança e administração relacionadas, tais como gestão de usuário / grupo, trabalhando na linha de comando e permissões. • LPI Linux (LPIC-2): validará a capacidade do candidato de administrar redes mistas de pequeno a médio porte. • Red Hat Certified System Administrator (RHCSA): A certificação RHCSA valida as habilidades essenciais necessárias para administrar sistemas Linux em uma variedade de ambientes. Os tópicos abordados incluem gerenciamento de sistema, configuração de rede, administração de armazenamento e configuração de segurança. • Microsoft 365 Certified: Endpoint Administrator Associate (MD-102): planeje e execute uma estratégia de implantação de ponto de extremidade, usando elementos essenciais de gerenciamento moderno, abordagens de cogerenciamento e integração com o Microsoft Intune. • Microsoft Certified: Security Operations Analyst Associate (SC-200): investigar, mitigar e buscar ameaças usando o Microsoft Sentinel, o Microsoft Defender para Nuvem e o Microsoft 365 Defender. • Microsoft 365 Certified: Fundamentals (MS-900) - Demonstre a compreensão do Microsoft 365 para fornecer aplicativos de produtividade líderes do setor, juntamente com serviços de nuvem inteligentes e segurança de classe mundial. <p>A lista de certificações dos perfis acima serve como referência, podendo ser admitidas outras certificações (desde que atualizadas e/ou superiores) que sejam pertinentes com a atividades do referido perfil.</p>
--	--

Categoria – 03. Armazenamento e Backup de Dados

Abrange todos os serviços relativos ao Armazenamento e Backup de Dados de Infraestrutura e Aplicações.

Principais Atividades, conforme portaria SGD/MGI nº 1.070/2023:

- i. Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de backup e armazenamento do contratante;
- ii. Executar, manter, atualizar, implantar e apoiar na criação das políticas de backup do contratante;
- iii. Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de backup e armazenamento do contratante;
- iv. Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de backup e armazenamento do contratante;
- v. Realizar testes de restore com definição de frequência, a critério do contratante;
- vi. Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- vii. Acompanhar fornecedores caso necessário;
- viii. Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

Descrição

Desempenha o papel na garantia da integridade, disponibilidade e segurança das informações armazenadas em sistemas digitais.

Atuará em Nível 3, em uma central de atendimento ou associado ao centro de dados, além de prestar serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, Storages e outros equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado.

Atuará, também, no gerenciamento de backups, configuração de procedimentos de recuperação de desastres computacionais, gerenciamento de recursos computacionais avançados (a exemplo de servidores de arquivos, de impressão, de comunicação institucional) que demandam alocação, configuração ou instalação de softwares ou construção e execução de scripts para o controle, monitoramento e gerenciamento destes recursos.

Será responsável pelas demandas encaminhadas pelo Nível 2, da Central de Serviços de TIC, e por serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado relacionados à citada Área.

Além de gerenciamento de ambiente virtual, máquinas virtuais, hypervisors, hiperconvergência (hyper-converged infrastructure), application virtualization e recursos de nuvens privada, pública e híbrida.

Abrange:

- O Planejamento e Implementação de Soluções de Armazenamento, considerando fatores como capacidade, desempenho, escalabilidade e custo;
- O Gerenciamento de Sistemas de Armazenamento, como *arrays* de armazenamento, sistemas de arquivos distribuídos e armazenamento em nuvem, monitorando o desempenho, otimizando a utilização de recursos e realizando ajustes conforme necessário;
- A Configuração e Manutenção de Backups e Restores, garantindo a recuperação rápida e eficiente em caso de falha, erro humano, ataque cibernético ou desastre natural. Isso pode incluir a definição de políticas de backup, a programação de rotinas de backup/restore e a verificação da integridade dos backups/restores;
- O Monitoramento e Resolução de Problemas, buscando, investigando e diagnosticando problemas e anomalias, implementando soluções de curto e longo prazo e documentando as resoluções para referência futura;
- A Segurança de Dados, implementando medidas de criptografia, controle de acesso e prevenção contra perda ou roubo de dados;
- A Colaboração com outras Equipes, como a equipe de rede, equipe de segurança da informação e equipe de operações, para garantir a integração e o funcionamento dos sistemas de armazenamento e backup com outros componentes de infraestrutura de TIC;
- A Atualização Tecnológica e Aprendizado Contínuo.

Responsabilidades

1. Suportar, sustentar, gerir, monitorar e manter os ativos de TIC relativos ao ambiente de backup e armazenamento;
2. Projetar, instalar, implantar, operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas, softwares e hardwares que compõe recursos e soluções relacionadas ao ambiente de backup e armazenamento;
3. Executar, manter, atualizar, implantar e apoiar na criação das políticas de backup;
4. Executar, manter, atualizar, implantar, aderir e apoiar nas políticas de backup da Contratante;
5. Manter, implantar e apoiar o gerenciamento de armazenamento local, on-premise ou em nuvem;
6. Realizar testes de restore com a definição de frequência, a critério da Contratante;
7. Monitorar se as rotinas de cópias de segurança (snapshot, replicação e backup) e os testes de restauração estão sendo fielmente executadas, e em casos de falhas, proceder com as correções;
8. Zelar pelo plano de continuidade: backup, restore, integridade de backup e disaster recovery (DR);
9. Implantar/modificar/desativar novos backups/clientes e Storages;
10. Instalar e configurar recursos de armazenamento e/ou backup, incluindo as definições de alta disponibilidade.

Equipe Profissional

A Contratada deve prover equipe profissional composta, no mínimo, pelos perfis profissionais detalhados na Tabela abaixo, observando o seguinte:

- a) Todos os profissionais da equipe profissional devem possuir os requisitos de Formação (nível de escolaridade);
- b) Cada profissional da equipe profissional deve cobrir o mínimo exigido e especificado na Tabela de Perfil Profissional abaixo dos requisitos de certificação;
- c) Cada profissional da equipe profissional deve cobrir o mínimo exigido e especificado na Tabela de Perfil Profissional abaixo dos requisitos de experiência profissional;
- d) A equipe profissional deve cobrir, no mínimo, todos os requisitos de certificações e experiência exigidos.

Perfil Profissional

Profissional	Analista de Armazenamento e Backup de Dados de Infraestrutura de TIC.
Formação	Todos os integrantes desta Categoria de Serviço devem ter formação de nível superior completo (bacharelado, licenciatura ou tecnólogo) em Tecnologia da Informação, em Engenharia da Computação ou Ciência da computação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou ainda qualquer outro curso superior completo (desde que, nesse último caso, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação, com carga horária mínima de 360h comprovado mediante diploma e certificado).
Experiência Profissional	<p>Cada profissional da equipe deve cobrir, no mínimo, todos os requisitos de experiência profissional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 6 (seis) anos de experiência em atividades inerentes à Backup (implantação, configuração, administração e criação de políticas); • 6 (seis) anos de experiência em atividades inerentes à Armazenamento (Storages); • 3 (três) anos de experiência em máquinas virtuais, <i>hypervisors</i>, hiperconvergência (<i>hyper-converged infrastructure</i>), <i>application virtualization</i> e recursos de nuvens privada, pública e híbrida.
Certificação	<p>Cada profissional da equipe deve cobrir, no mínimo, 1 (um) requisito de experiência profissional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certified Storage Professional (SCSP – SNIA) ou certificação específica, nível de administração, de solução de proteção de dados (<i>backup</i>) utilizada no ambiente de TIC da Contratante;

	<ul style="list-style-type: none"> • Certified Storage Engineer (SCSE – SNIA) ou certificação específica, nível de administração, de solução de armazenamento (<i>storage</i>) utilizada no ambiente de TIC da Contratante; • Linux Professional Institute Certification (LPIC-1) ou superior ou equivalente. • Microsoft Certified: Windows Server Hybrid Administrator Associate (AZ-800) - Responsável por configurar e gerenciar cargas de trabalho de plataformas do <i>Windows Server</i> no local, híbridas e de infraestrutura como serviço (<i>IaaS</i>). Como administrador híbrido do <i>Windows Server</i>, tem a tarefa de: Integrar ambientes do <i>Windows Server</i> aos serviços do <i>Azure</i> e gerenciar o <i>Windows Server</i> em redes locais. Gerencia e mantém cargas de trabalho de <i>IaaS</i> do <i>Windows Server</i> no <i>Azure</i>, bem como migra e implanta cargas de trabalho no <i>Azure</i>. • Microsoft Certified: Configuring Windows Server Hybrid Advanced Services (AZ-801) - Configurando os Serviços avançados híbridos do <i>Windows Server</i>. • Microsoft 365 Certified: Administrator Expert (MS-102) - Implanta e gerencia o <i>Microsoft 365</i> e executa a implementação e a administração de ambientes híbridos e de nuvem no nível do locatário do <i>Microsoft 365</i>. Funciona como o hub de integração para todas as cargas de trabalho do <i>Microsoft 365</i>, Coordena várias cargas de trabalho do <i>Microsoft 365</i>, trabalha com arquitetos e outros administradores responsáveis por cargas de trabalho, infraestrutura, identidade, segurança, conformidade, pontos de extremidade e aplicativos. Experiência prática com todas as cargas de trabalho do <i>Microsoft 365</i> e do <i>Microsoft Enter ID</i>. <p>A lista de certificações dos perfis acima serve como referência, podendo ser admitidas outras certificações (desde que atualizadas e/ou superiores) que sejam pertinentes com a atividades do referido perfil.</p>
--	--

Categoria – 04. Banco de Dados

Abrange todos os serviços relativos à Sustentação de Banco de Dados de Infraestrutura e Aplicações.

Principais Atividades, conforme portaria SGD/MGI nº 1.070/2023:

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

Descrição

Desempenha o papel de gerenciar e organizar as informações vitais para o funcionamento de uma organização. Em um mundo cada vez mais digitalizado, onde a quantidade de dados gerados e armazenados cresce exponencialmente, o papel dos bancos de dados torna-se ainda mais crucial. Esses sistemas são o coração de muitas operações, armazenando e facilitando o acesso a dados estruturados e não estruturados que são essenciais para diversas atividades comerciais e processos de tomada de decisão.

Abrange uma ampla gama de elementos, incluindo tarefas, desde o design e implementação de bancos de dados até a otimização de consultas e a garantia da segurança e integridade dos dados, com uma variedade de tecnologias e plataformas de banco de dados, como SQL Server, Postgre, Oracle, MySQL, MongoDB, entre outras.

Por meio de análises de dados são extraídos insights valiosos e informações significativas a partir dos dados brutos. Isso envolve o uso de técnicas estatísticas, algoritmos de aprendizado de máquina e ferramentas de visualização de dados para identificar padrões, tendências e correlações que através de relatórios fornecem uma síntese estruturada e detalhada das informações coletadas e analisadas, apresentando resultados, conclusões e recomendações que podem orientar as decisões estratégicas da organização.

Além disso, garantia do cumprimento de regulamentos de privacidade de dados, como a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) no Brasil, assegurando que as informações dos usuários sejam tratadas de forma ética e segura.

Responsabilidades

1. Realizar a administração, tuning, auditoria e reestruturação dos sistemas de gerenciamento de banco de dados em funcionamento na Contratante;
2. Administrar servidores de banco de dados e objetos de dados (criação, alteração e manutenção de tabelas, views, stored procedures, triggers, functions etc.);
3. Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de banco de dados da Contratante;
4. Mapear e tratar as vulnerabilidades nas instâncias/servidores de banco de dados;
5. Administrar os sistemas de backup e recuperação de bancos de dados e executar rotinas de cópias de segurança (snapshot, replicação e backup) e as rotinas de restauração de dados conduzindo, em casos de falhas, os procedimentos de saneamento;
6. Gerenciar usuários, roles e perfis;
7. Aplicar e monitorar os requisitos de segurança nos bancos de dados;
8. Monitorar e corrigir o desempenho, a capacidade e a disponibilidade dos SGBDs.

Equipe Profissional

A Contratada deve prover equipe profissional composta, no mínimo, pelos perfis profissionais detalhados na Tabela abaixo, observando o seguinte:

- a) Todos os profissionais da equipe profissional devem possuir os requisitos de Formação (nível de escolaridade);

- b) Cada profissional da equipe profissional deve cobrir o mínimo exigido e especificado na Tabela de Perfil Profissional abaixo dos requisitos de certificação;
- c) Cada profissional da equipe profissional deve cobrir o mínimo exigido e especificado na Tabela de Perfil Profissional abaixo dos requisitos de experiência profissional;
- d) A equipe profissional deve cobrir, no mínimo, todos os requisitos de certificações e experiência exigidos.

Perfil Profissional

Profissional	Analista de Banco de Dados de Infraestrutura de TIC.
Formação	Todos os integrantes desta Categoria de Serviço devem ter formação de nível superior completo (bacharelado, licenciatura ou tecnólogo) em Tecnologia da Informação, em Engenharia da Computação ou Ciência da computação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou ainda qualquer outro curso superior completo (desde que, nesse último caso, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Banco de Dados, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação, com carga horária mínima de 360h comprovado mediante diploma e certificado).
Experiência Profissional	<p>Cada profissional da equipe deve obrigatoriamente cobrir o requisito de experiência profissional:</p> <ul style="list-style-type: none"> 8 (oito) anos na administração de banco de dados. 5 (cinco) anos em performance e tuning nos diversos SGBDs em plataformas livres e no BR/Search; elaborar e manter scripts (Linguagem de Programação nativa do SGBD, Shell scripts) para carga de dados nos diversos SGBDs em plataformas livres e no BR/Search; melhorias (Desempenho e segurança) de Scripts (Linguagem de Programação nativa do SGBD, Shell scripts) para carga de dados nos diversos SGBDs em plataformas livres e no BR/Search; administração e suporte de ferramenta ETL; migração de banco de dados entre sistemas gerenciadores de bancos de dados distintos (Oracle, MSSQL Server, PostgreSQL e MySQL; configuração, gestão e análise do log de transações dos sistemas de gerenciamento de banco de dados; definição e implementação de planos de manutenção periódicos em bases de dados. 3 (três) anos em ferramenta de gerenciamento de backups e restauração de databases: Oracle 11g, PostgreSQL e SQL Server 2012 ou superior. <p style="text-align: center;">Oracle</p> <p>Cada profissional da equipe deve cobrir, no mínimo, 1 (um) requisitos de experiência profissional:</p> <ul style="list-style-type: none"> 5 (cinco) anos na gerência, administração e suporte de banco de dados SGBD Oracle. 5 (cinco) anos em administração de bancos de dados Oracle Enterprise com implementação de RAC (Real Application Clusters). 5 (cinco) anos em instalação, configuração, administração e suporte de banco de dados Oracle hospedado em hardware <i>Oracle Exadata Database Machine x6</i> ou superior. 3 (três) anos em ferramenta de gerenciamento de backups e restauração de databases: Oracle 11g ou superior.
Certificação	<p style="text-align: center;">Oracle</p> <p>Cada profissional da equipe deve cobrir, no mínimo, 1 (um) requisito de certificação:</p> <ul style="list-style-type: none"> Oracle Certified Professional (OCP): Oracle 12c ou superior - Database Administrator Certified Professional - é o carro-chefe do nosso programa. Esse nível mede habilidades mais profundas e avançadas. Tornar-se um OCP prova suas habilidades e seus amplos conhecimentos em uma área específica das tecnologias Oracle, com 2 a 3 anos de experiência.

	<ul style="list-style-type: none"> • Oracle Certified Master (OCM): Oracle 12c ou superior - Database Administrator Certified Master - conseguiu provar que é capaz de aplicar suas habilidades e seus conhecimentos na solução de problemas em um ambiente de avaliação prática que simula cenários reais; • Oracle Certified Expert (OCE): Oracle Exadata X5 Administrator - Database Administrator Certified Expert - desenvolve habilidades comprovadas pelo Associado (OCA) ou Profissional certificado da Oracle (OCP); • Oracle VM 3.0 for x86 Certified Implementation Specialist: implementação de soluções baseadas em tecnologias Oracle VM. A certificação abrange habilidades como: Instalação de componentes OVM 3.0 Server e OVM 3.0 Manager, Descoberta de servidores OVM, Configuração de repositório de rede e armazenamento, Criação de pools de servidores, Gerenciamento de modelos e VMs convidadas, Demonstração de recursos de automação de serviços OVM 3.0, como DRS, DPM e reinicialização automática de HA de VM convidada. <p>A lista de certificações dos perfis acima serve como referência, podendo ser admitidas outras certificações (desde que atualizadas e/ou superiores) que sejam pertinentes com a atividades do referido perfil.</p>
Conhecimento	<div style="background-color: #f2f2f2; text-align: center; padding: 5px;">Oracle</div> <ul style="list-style-type: none"> • Oracle Database 11g (ou superior): Performance Tuning; • Oracle Certified Expert, Oracle Real Application Clusters 11g (ou superior) and Grid Infrastructure Administrator; • Oracle Database: SQL Certified Expert; • Curso Oficial Exadata Database Machine: 12c Administration Workshop. <div style="background-color: #f2f2f2; text-align: center; padding: 5px;">SQL Server e PostgreSQL</div> <p>Cada profissional da equipe deve cobrir, no mínimo, 1 (um) requisito de experiência profissional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalação, configuração, administração e suporte de sistema gerenciador de banco de dados: <ul style="list-style-type: none"> • PostgreSQL 8.3 ou superior; • ou MS SQL Server 2012 ou Superior; • ou MySQL 5.5 ou Superior. • Ferramenta de gerenciamento de backups e restauração de databases: PostgreSQL e SQL Server 2012 ou superior.

Categoria – 05. Conectividade

Abrange todos os serviços relativos à Conectividade e Comunicação de Infraestrutura e Aplicações.

Principais Atividades, conforme portaria SGD/MGI nº 1.070/2023:

- i. Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de conectividade e comunicação do contratante;
- ii. Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de conectividade e comunicação do contratante;
- iii. Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de conectividade e comunicação do contratante;
- iv. Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- v. Acompanhar fornecedores caso necessário;
- vi. Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

Descrição

Desempenha o papel na interligação e comunicação eficiente de sistemas, dispositivos e usuários em ambientes digitais.

Abrange uma ampla gama de elementos, dos quais protocolos e dispositivos que permitem a transmissão segura e rápida de informações, incluindo redes de computadores, internet, redes sem fio, sistemas de comunicação unificada e muito mais.

Por meio de conexões confiáveis e estáveis é fundamental para garantir o funcionamento eficiente de aplicativos, serviços e processos digitais em todas as esferas da vida moderna.

Assim, envolve a implementação e gerenciamento de dashboards, ferramentas que fornecem uma visão abrangente do estado da conectividade em tempo real, exibindo informações sobre a saúde e o desempenho das redes e gerando alertas automáticos em caso de problemas ou falhas, garantindo uma resposta rápida e eficaz a incidentes.

Utiliza análises avançadas para monitorar eventos e identificar tendências significativas que possam impactar a infraestrutura de TIC, fornecendo insights valiosos sobre padrões de tráfego, comportamento de usuários e potenciais pontos de falha, permitindo que os profissionais de TIC tomem medidas proativas para otimizar a conectividade e melhorar a experiência do usuário.

Além disso, geram relatórios detalhados sobre o desempenho da conectividade, destacando métricas-chave, tendências históricas e recomendações para melhorias, fornecendo uma visão holística do ambiente de rede, ajudando as organizações a tomar decisões informadas sobre investimentos em infraestrutura, atualizações de sistemas e outras iniciativas relacionadas à conectividade.

Responsabilidades

1. Administrar e configurar a rede de dados Local Area Networks ou Rede Local (LAN), Metropolitan Area Network, ou Rede Metropolitana (MAN), Wide Area Network, ou Rede de Longa Distância (WAN) e Wireless Local Area Network ou Rede Local Sem Fios (WLAN) seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação da Contratante;
2. Diagnosticar, analisar e resolver, de modo proativo, possíveis problemas de sistemas, serviços, pontos de rede corporativa relacionadas a redes e conectividade;
3. Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo da rede de dados;
4. Manter os desenhos das topologias das redes LAN, MAN, WAN e WLAN atualizados e completos;
5. Aplicação proativa de arquivos de atualização necessários para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos equipamentos da rede;
6. Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções para as redes LAN, MAN, WAN e WLAN da Contratante;
7. Analisar eventos, atender solicitações, resolver incidentes e problemas, realizar mudanças e analisar e resolver eventos em serviços e ativos relacionados com as redes LAN, MAN, WAN e WLAN;

8. Administrar e gerenciar roteadores, controladoras, switches de rede LAN, MAN, WAN e WLAN;
9. Gerenciar arquivos de configuração de sistema operacional;
10. Instalar, configurar e gerenciar redes sem fio/wi-fi;
11. Instalar, substituir e remanejar ativos de rede;
12. Definir ferramentas de diagnóstico e certificação destinados à obtenção de dados sobre desempenho e capacidade da rede;
13. Prestar suporte e análise técnica na implantação de novos protocolos de redes de dados, imagem e voz;
14. Acompanhar a instalação, alteração e cancelamento de links WAN
15. Avaliar o dimensionamento dos links de dados e sugerir melhoria da relação custo/benefício e/ou acréscimo de banda (Internet, Intranet, rede privada etc.);
16. Administrar e gerenciar soluções de aceleração e balanceamento de tráfego.
17. Testar, avaliar e homologar soluções relacionadas a links de dados e roteamento.
18. Solucionar conflitos de endereçamentos IP's em redes convergentes.
19. Administrar e gerenciar as Redes Locais (certificação de pontos, plano de endereçamento, gerenciamento de VLAN);
20. Reconfigurar e mudar o roteamento de tráfego para melhorar a taxa de transferência (throughput) ou promover balanceamento de carga;
21. Definição de regras para o balanceamento e roteamento dinâmico;
22. Implementar e gerenciar parâmetros relacionados à conexão e acesso remotos, como dial-in, dial-back e VPN;
23. Suportar, implementar e acompanhar serviços de Voice Over Internet Protocol (VoIP) e sistemas de Remote Monitoring (RMON);
24. Garantir plena conectividade entre os elementos da rede corporativa, zelando pelo perfeito funcionamento de seus componentes;
25. Monitorar e avaliar o desempenho da rede corporativa, acompanhando o fluxo operacional em cada segmento;
26. Realizar monitoramento e auditoria no ambiente de rede;
27. Elaborar, organizar e manter o acervo de publicações, documental técnico e software sobre implantação e gerenciamento de redes corporativas;
28. Dar suporte técnico à Contratante nos casos de projetos de implantação das redes locais e de longa distância;
29. Executar, manter, atualizar, implantar e apoiar na elaboração e na definição das políticas de redes e conectividade;
30. Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de redes e conectividade da Contratante;
31. Suportar as áreas de produção e operação;
32. Manter as boas práticas do fabricante e de compliance das políticas de segurança vigente;
33. Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe a camada de sustentação de serviços e de aplicações da Contratante;
34. Atuar em ferramentas de redes e conectividade (Zabbix, CACTI, Syslog, TACACS Plus, IPPLAN, ExtremeCloud IQ, ExtremeCloud IQ – Site Engine, ExtremeControl, outros);

Equipe Profissional

A Contratada deve prover equipe profissional composta, no mínimo, pelos perfis profissionais detalhados na Tabela abaixo, observando o seguinte:

- a) Todos os profissionais da equipe profissional devem possuir os requisitos de Formação (nível de escolaridade);
- b) Cada profissional da equipe profissional deve cobrir o mínimo exigido e especificado na Tabela de Perfil Profissional abaixo dos requisitos de certificação;
- c) Cada profissional da equipe profissional deve cobrir o mínimo exigido e especificado na Tabela de Perfil Profissional abaixo dos requisitos de experiência profissional;
- d) A equipe profissional deve cobrir, no mínimo, todos os requisitos de certificações e experiência exigidos.

Perfil Profissional

Profissional	Analista de Redes e Conectividade de Dados de Infraestrutura de TIC.
---------------------	--

Formação	<p>Todos os integrantes desta Categoria de Serviço devem ter formação de nível superior completo (bacharelado, licenciatura ou tecnólogo) em Tecnologia da Informação, em Engenharia da Computação ou Ciência da computação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou ainda qualquer outro curso superior completo (desde que, nesse último caso, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Gestão de Administração de Redes, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação, com carga horária mínima de 360h comprovado mediante diploma e certificado).</p>
Experiência Profissional	<p>Cada profissional da equipe deve cobrir todos os requisitos de experiência:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 8 (oito) anos de experiência com implantação, suporte, administração ou gerenciamento de redes em ambientes de Data Center. • 5 (cinco) anos em ambientes de redes LAN e WAN, cabeadas e sem fio. • 5 (cinco) anos de experiência com implantação, suporte, administração ou gerenciamento de redes wireless. • 5 (cinco) anos de experiência com implantação, suporte, administração ou gerenciamento de ativos de rede (switches e roteadores). • 5 (cinco) anos em implantação, suporte, administração ou gerenciamento de ativos de rede e balanceamento de tráfego em redes WAN.
Certificação	<p>Cada profissional da equipe deve cobrir no mínimo 1 (um) requisito de certificação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cisco Certified Internetwork Expert (CCIE) ou equivalente: profissionais de rede sênior que projetam, constroem, implementam, mantêm e solucionam problemas de infraestruturas de rede corporativa complexas. • Cisco Certified Network Professional (CCNP) - Demonstra sua expertise em infraestrutura empresarial, garantia, segurança e muito mais. Configure, solucione problemas e gerencie as redes. • Cisco Certified Network Associate (CCNA): Valida o conhecimento e habilidades em fundamentos de rede e acesso, conectividade IP, serviços IP, fundamentos de segurança e muito mais. • Certified Wireless Technician (CWT): instalar APs com base em um documento de design, configurar o AP para operações iniciais e garantir a conectividade. O indivíduo pode solucionar problemas básicos e auxiliar os usuários pessoalmente ou por meio de comunicações remotas na resolução de problemas. A capacidade de configurar um cliente WLAN para conectividade é fundamental com uma compreensão do processo de configuração para SSIDs, configurações de segurança e outras configurações. • Certified Associate (ExtremeCloud IQ): responde a perguntas como: O que é Cloud Networking, Como funciona? e Como você o gerencia? • Certified Associate (Site Engine): entendem tópicos como: os recursos do ExtremeCloud IQ – Site Engine, Extreme Analytics, licenciamento e muito mais • Certified Associate (Extreme Switching): sobre Extreme Switching, EXOS/Switch Engine, conceitos de segurança e onde pode encontrar suporte para quaisquer perguntas técnicas que você possa ter. Sobre o gerenciamento de switches, incluindo ferramentas como ExtremeCloud IQ e ExtremeCloud IQ-Site Engine. Analisa modelos de licenciamento, termos técnicos e o que os profissionais de rede e engenheiros fariam regularmente. • Certified Associate (Extreme Fabric): tópicos como Shortest Path Bridging (SPB), Multicast, Segurança, IS-IS e muito mais. Sobre o mundo do Extreme Fabric Connect, analisando de perto cenários específicos do Fabric e compartilhando como explicar esses conceitos. <p>A lista de certificações dos perfis acima serve como referência, podendo ser admitidas outras certificações (desde que atualizadas e/ou superiores) que sejam pertinentes com a atividades do referido perfil.</p>

Categoria – 06. Segurança da Informação

Abrange todos os serviços relativos à Segurança de Infraestrutura e Aplicações.

Principais Atividades, conforme portaria SGD/MGI nº 1.070/2023:

- i. Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de segurança de TIC do contratante;
- ii. Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de segurança de TIC do contratante;
- iii. Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de segurança de TIC do contratante;
- iv. Realizar testes de vulnerabilidades dos sistemas e serviços de TIC do contratante, identificando os riscos e sugerindo ações para o devido tratamento;
- v. Apoiar na elaboração e manutenção da política de segurança do contratante;
- vi. Apoiar na elaboração e manutenção do plano de continuidade de negócio do contratante;
- vii. Apoiar na elaboração e manutenção do plano de gerenciamento de risco do contratante;
- viii. Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- ix. Acompanhar fornecedores caso necessário;
- x. Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

Descrição

Desempenha o papel na guarda de informações, proteção de sistemas e de dados vitais que sustentam as operações, garantindo a confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação, mitigando riscos e prevenindo ataques cibernéticos.

Abrange uma ampla gama de elementos, tais como proteger a infraestrutura física: desde data centers e redes até dispositivos móveis e endpoints, garantindo a segurança física dos componentes críticos; implementar medidas de segurança cibernética: firewalls, sistemas de detecção de intrusão (IDS), antivírus e outras ferramentas protegem contra-ataques virtuais e malwares; gerenciar acessos e permissões: define e controla quem tem acesso a quais dados e sistemas, prevenindo acessos não autorizados e uso indevido da informação; criar e aplicar políticas de segurança: define as regras e procedimentos que norteiam a segurança da informação em toda a organização; realizar treinamentos e conscientização: educa os colaboradores sobre os riscos cibernéticos e as melhores práticas de segurança, promovendo uma cultura de segurança proativa; monitorar e responder a incidentes: acompanha a infraestrutura de TIC em busca de atividades suspeitas e responde a incidentes de segurança de forma rápida e eficaz.

Assim, envolve a implementação de mecanismos e soluções que visam proteger os ativos e sistemas digitais contra diversos ataques, que podem ser físicos ou cibernéticos, erros e outras ameaças como tentativas de acesso indevido ao sistema e violação de dados.

Além disso, geram relatórios detalhados sobre o desempenho da rede e de hardware/software, destacando métricas-chave, tendências históricas e recomendações para melhorias, fornecendo uma visão holística do ambiente de rede, ajudando as organizações a tomar decisões informadas sobre investimentos em infraestrutura, atualizações de sistemas e outras iniciativas relacionadas.

Responsabilidades

1. Manter atualizados, de forma proativa, todos os ativos relacionados à segurança da informação de TIC, considerando os últimos lançamentos de versão e release, tanto de software quanto de hardware;
2. Realizar testes de segurança dos sistemas e serviços de TIC da Contratante, identificando vulnerabilidades e riscos, sugerindo ações para o devido tratamento;
3. Monitorar a segurança e implementação de processos e políticas de proteção;
4. Planejar atividades e operação de serviços de tecnologia da informação com foco na segurança do ambiente computacional;
5. Atender aos princípios e procedimentos elencados na política de segurança da informação de TIC da Contratante e da lei geral de proteção de dados em vigor bem como demais regulamentações relativas a segurança da informação;
6. Manter a adequada estratégia de utilização e as configurações do firewall, ferramentas de antivírus, antispam, EDR, XDR, NDR, IDS, IPS, SIEM, SOAR, Gestão de Vulnerabilidades dentre outras que venham a ser

- implantadas nos ambientes do FNDE, visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a confiabilidade e a continuidade dos serviços;
7. Garantir as boas práticas de proteção de acesso à rede ou network access protection (NAP) e controle de acesso à rede ou network access control (NAC);
 8. Apoiar e implementar as ações de segurança da informação de TIC definidas pela Contratante;
 9. Implementar ações e recomendações dos órgãos de controle e de segurança institucional e cibernética bem como projetar e implementar todas as soluções de segurança no âmbito do FNDE;
 10. Realizar ações para garantir que o ambiente do FNDE esteja aderente às normas, políticas de segurança e aplicações das políticas públicas de segurança de TIC;
 11. Garantir a auditabilidade de todos os ativos de TI da contratante, como servidores, sistemas operacionais, bancos de dados, firewall, ambiente em cloud, dentre outros;
 12. Analisar logs, tráfego de rede e outras fontes de dados para identificar possíveis ameaças e vulnerabilidades bem como os dados forenses e de telemetria em busca de ameaças e vulnerabilidades de rede;
 13. Realizar varreduras em redes de internet (internet visível, deep web e darkweb) para, no mínimo, a coleta e tratamento de informações relevantes do FNDE a exemplo de vazamentos de dados e de credenciais de acessos, planos de ataques cibernéticos, identificação de ameaças específicas e outras atividades suspeitas relacionados ao órgão.
 14. Elaborar, organizar e manter, de forma proativa, o acervo de publicações, documental técnico, arquitetura e software sobre implantação e gerenciamento de segurança da informação de TIC;
 15. Elaboração de relatórios técnicos indicando práticas a serem aplicadas em cada serviço para atender as normas de segurança da informação de TIC;
 16. Projetar, instalar, implantar, operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas, softwares e hardwares que compõe recursos e soluções relacionadas ao ambiente de segurança da informação da Contratante, tais como clusters de firewall, IPS, IDS, anti-DDOS, antivírus, antispam, controle de aplicações, proxy, cluster de balanceamento de carga, gestão de vulnerabilidades, correlacionador de eventos e outros – em ambientes físicos, on-premises, virtuais e/ou nuvem;
 17. Realizar testes e emitir relatórios para homologação de softwares proprietários e/ou livres quanto aos requisitos de segurança para uso na rede da Contratante;
 18. Criar, documentar e manter atualizadas as rotinas de backup para todos os ativos de segurança da informação de TIC da Contratante;
 19. Realizar backup e restauração de todos os ativos de segurança, sejam eles em ambientes físicos, on-premises, virtuais e/ou nuvem, conforme indicado nas políticas de segurança definidas no FNDE;
 20. Realizar testes periódicos de restauração de todos os backups, sejam eles em ambientes físicos, on-premises, virtuais, para todos os ativos de segurança da informação de TIC conforme indicado nas políticas de segurança de TIC definidas no FNDE;
 21. Garantir que os testes periódicos de restauração, desta e de todos os demais serviços, sejam executados com a periodicidade adequada e garantam a correta restauração dos ativos;
 22. Realizar configurações, alterações, gerenciamento e otimizações no ambiente de segurança da informação de TIC da Contratante;
 23. 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;
 24. Administrar soluções centralizadas de logs e correlacionamento de eventos, atuando na administração, distribuição de patches e correções de falhas de segurança, quanto aos requisitos de segurança de todas as outras áreas, soluções, infraestrutura, softwares, serviços e sistemas do Contratante, garantindo que todo o ambiente de suporte aos serviços de TIC esteja em conformidade com os requisitos de segurança da informação e protegido contra ameaças e falhas de segurança;
 25. Gerar e consolidar os relatórios de ataques, incidentes, vulnerabilidades, atualização de ativos, atualização de softwares (aplicação de patches e fixes), sistemas de proteção – antivírus, anti-malware, antispam, IPS, IDS, anti-DDOS, controle de aplicação, firewall, proxy, balanceadores de carga ADC (controlador de entrega de aplicativos), anti-DDOS entre outros ativos de segurança – para apresentação ao CONTRATANTE, constando as evidências, medidas a serem tomadas bem como ações de controle ou mitigação;
 26. Auxiliar no processo de gestão de identidade com implantação, customização, otimização e sustentação de soluções de IAM (Identity and Access Management)

27. Gerenciar acessos aos ativos de infraestrutura de rede e garantir a adequada gestão de identidades e acessos;
28. Realizar de forma proativa as ações de monitoramento, notificação e tratamento de incidentes bem como a mitigação de ataques, garantindo que a infraestrutura do FNDE permaneça segura;
29. Monitorar diariamente as CVEs relacionadas às tecnologias existentes em ambientes físicos, on-premises, virtuais e/ou nuvem do FNDE e aplicar as devidas medidas para mitigação ou eliminação do risco;
30. Atuar junto com a equipe de DevOps na camada Sec na instalação, suporte, manutenção, otimização, evolução bem como administração e gestão das ferramentas de DevSecOps, bem como de automação e realização de testes de segurança (penetração, SAST e DAST) e de gerenciamento de vulnerabilidades, gerenciamento de dependências, de orquestração e de automação.
31. Realizar as atividades de incidentes incluindo, no mínimo, as ações de prevenção, detecção, análise, contenção, erradicação e recuperação, bem como a gestão e resposta a incidentes, avaliação de vulnerabilidades e monitoramento contínuo em todo o ciclo de incidente de segurança em ambientes físicos, on-premises, virtuais e/ou nuvem do FNDE com a emissão de relatórios.
32. Executar no mínimo as atividades de defesa de rede e otimização do ambiente, eliminando as vulnerabilidades identificadas em ambientes físicos, on-premises, virtuais e/ou nuvem do FNDE;
33. Implementar, gerenciar, customizar e otimizar o acesso remoto utilizando tecnologias de VPN ou outras ferramentas a serem adquiridas pelo FNDE bem como, Certificado Digital, etc para o controle de acesso aos aplicativos e demais serviços de rede em ambientes físicos, on-premises, virtuais e/ou nuvem do FNDE.
34. Implementar, gerenciar, customizar e otimizar ferramentas que forneçam detecção, investigação, resposta proativa de ameaças cibernéticas, colhendo dados de diferentes fontes de dados e executar a correlação entre eles, automatizando os recursos de soluções, etc.
35. Fornecer relatórios de inteligência sobre ameaças a rede do FNDE;
36. Apoiar a Equipe de Prevenção, Tratamento e Resposta a Incidentes Cibernéticos nas execuções das suas atividades.

Equipe Profissional

A Contratada deve prover equipe profissional composta, no mínimo, pelos perfis profissionais detalhados na Tabela abaixo, observando o seguinte:

- a) Todos os profissionais da equipe profissional devem possuir os requisitos de Formação (nível de escolaridade);
- b) Cada profissional da equipe profissional deve cobrir o mínimo exigido e especificado na Tabela de Perfil Profissional abaixo dos requisitos de certificação;
- c) Cada profissional da equipe profissional deve cobrir o mínimo exigido e especificado na Tabela de Perfil Profissional abaixo dos requisitos de experiência profissional;
- d) A equipe profissional deve cobrir, no mínimo, todos os requisitos de certificações e experiência exigidos.

Perfil Profissional

Profissional	Analista de Segurança da Informação de Infraestrutura de TIC.
Formação	Todos os integrantes desta Categoria de Serviço devem ter formação de nível superior completo (bacharelado, licenciatura ou tecnólogo) em Tecnologia da Informação, em Engenharia da Computação ou Ciência da computação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou ainda qualquer outro curso superior completo (desde que, nesse último caso, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Segurança de TIC, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação, com carga horária mínima de 360h comprovado mediante diploma e certificado).
Experiência Profissional	<p>Cada profissional da equipe deve cobrir, no mínimo, 2 (dois) requisitos de experiência sendo que, no mínimo, um dos profissionais deve cobrir obrigatoriamente o requisito de segurança em cloud:</p> <ul style="list-style-type: none"> 6 (seis) anos na área de segurança da informação, com experiência em implantação de soluções de segurança de infraestrutura de rede.

	<ul style="list-style-type: none"> • 5 (cinco) anos na área de segurança da informação, com experiência em gerenciamento de antivírus, antispam, anti-malware, solução de IDS/IPS, de balanceamento de carga, proxy e firewall, WAF. • 5 (cinco) anos em tratamento de incidentes de segurança. • 3 (três) anos em segurança em cloud.
Certificação	<p>Cada profissional da equipe deve obrigatoriamente cobrir o requisito de certificação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ISO/IEC 27002:2022 Foundation: compreensão dos conceitos e valor da segurança da informação, bem como as ameaças e riscos. <p>Cada profissional deve cobrir, no mínimo, 1 (um) requisito de certificação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certified Information Systems Security Professional (ISC2 CISSP): profunda competência técnica e gerencial, habilidades, experiência e credibilidade para construir e manter programas de segurança a fim de proteger as organizações contra ataques cada vez mais sofisticados. • CompTIA Advanced Security Practitioner (CASP+): segurança cibernética de nível avançado para arquitetos de segurança e engenheiros de segurança sênior encarregados de liderar e melhorar a prontidão de segurança cibernética de uma empresa. • Certified Ethical Hacker (CEH): ferramentas, técnicas e metodologias de hacking de nível comercial usadas por hackers e profissionais de segurança da informação para hackear legalmente uma organização. • EXIN Ethical Hacking Foundation: oficiais de segurança, administradores de rede, arquitetos de rede, auditores de segurança e qualquer outro profissional que deseje melhorar a segurança de TI. Esta certificação confirma as competências do candidato em matéria de segurança cibernética que é relevante para uma ampla gama de funções e áreas de negócios. • CompTIA Cybersecurity Analyst (CySA+): profissionais cibernéticos encarregados da detecção, prevenção e resposta a incidentes por meio de monitoramento contínuo de segurança. • CompTIA Security+: valida as habilidades básicas necessárias para executar as principais funções de segurança e seguir uma carreira de segurança de TI • Cisco Certified Network Associate (CCNA): Valida o conhecimento e habilidades em fundamentos de rede e acesso, conectividade IP, serviços IP, fundamentos de segurança e muito mais. • EXIN Cyber and IT Security Foundation: constrói o conhecimento e a compreensão dos profissionais de TI sobre o histórico técnico em torno da segurança digital. Ele permite que os candidatos expliquem, entendam e descrevam os principais conceitos em segurança cibernética e de TI. <p>A lista de certificações dos perfis acima serve como referência, podendo ser admitidas outras certificações (desde que atualizadas e/ou superiores) que sejam pertinentes com a atividades do referido perfil.</p>

Categoria – 07. Sustentação dos Sistemas Operacionais

Abrange todos os serviços relativos à Sustentação de Infraestrutura e Aplicações.

Principais Atividades, conforme portaria SGD/MGI nº 1.070/2023:

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

Descrição

Este serviço compreende a instalação, manutenção, sustentação, configuração, otimização e administração dos serviços de rede e de domínio baseados nas plataformas de sistemas operacionais Windows e GNU/Linux.

Responsabilidades

1. Instalação, configuração, administração e tuning de sistemas operacionais em servidores de rede (físicos ou virtuais) e seus serviços e aplicativos de suporte a infraestrutura.
2. Instalação, configuração e administração de softwares e plataformas de gerenciamento de sistemas operacionais (Red Hat Satellite e System Center Configuration Manager e correlatos), em parque de servidores de rede Windows e Linux.
3. Configuração e tuning adequado de sistemas operacionais e servidores de rede para atender a diversas necessidades e serviços como: serviços de bancos de dados, serviços de servidores de aplicação, serviços de aplicativos corporativos e outras finalidades demandadas.
4. Instalar, customizar e configurar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à sistemas operacionais e servidores de rede homologados e em uso.
5. Administrar, configurar, operar, orquestrar soluções e infraestrutura de servidores de rede e sistemas operacionais on-premises e em nuvem.
6. Manter os sistemas operacionais e servidores de rede em produção, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho.
7. Recomendar, solicitar, manter, administrar e garantir a inclusão de arquivos de configuração, diretórios e arquivos importantes de sistemas operacionais em políticas de backup.
8. Administrar, configurar e manter os sistemas operacionais e seus serviços, seguindo as práticas de segurança e conforme a determinação.
9. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos sistemas operacionais e servidores de rede, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas.
10. Manter documentação completa da instalação dos sistemas operacionais, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga.
11. Aplicar de forma proativa arquivos de atualização de softwares e correção de falhas em sistemas operacionais.
12. Manter atualizados os sistemas operacionais de servidores de redes com os patches de correção, segurança e atualizações disponibilizadas pelos fabricantes de sistemas operacionais e comunidades de sistemas operacionais (open source).
13. Configurar, monitorar e manter perfis e controle de acesso e segurança em sistemas operacionais e servidores de rede.
14. Sugerir, configurar e manter sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas para servidores de rede e sistemas operacionais.
15. Instalar, configurar e manter serviços de rede e aplicativos nativos de sistemas operacionais para suporte a outros serviços de TIC.
16. Automatizar tarefas em sistemas operacionais por meio de scripts e plataformas de gestão do parque de sistemas operacionais.

17. Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à sistemas operacionais homologados para uso, por solicitação.
18. Subsidiar os gestores e fiscais quanto à aquisição, funcionamento, melhoria e atualização dos diversos serviços, sistemas operacionais e servidores de rede.
19. Manter os sistemas operacionais em produção, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade e desempenho.
20. Manter e operar serviço de auditoria para sistemas e equipamentos de TI.

Equipe Profissional

A Contratada deve prover equipe profissional composta, no mínimo, pelos perfis profissionais detalhados na Tabela abaixo, observando o seguinte:

- a) Todos os profissionais da equipe profissional devem possuir os requisitos de Formação (nível de escolaridade);
- b) Cada profissional da equipe profissional deve cobrir o mínimo exigido e especificado na Tabela de Perfil Profissional abaixo dos requisitos de certificação;
- c) Cada profissional da equipe profissional deve cobrir o mínimo exigido e especificado na Tabela de Perfil Profissional abaixo dos requisitos de experiência profissional;
- d) A equipe profissional deve cobrir, no mínimo, todos os requisitos de certificações e experiência exigidos.

Perfil Profissional

Profissional	Analista de Sistemas Operacionais de Infraestrutura de TIC.
Formação	Todos os integrantes deste Categoria de Serviço devem ter formação de nível superior completo (bacharelado, licenciatura ou tecnólogo) em Tecnologia da Informação, em Engenharia da Computação ou Ciência da computação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou ainda qualquer outro curso superior completo (desde que, nesse último caso, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação, com carga horária mínima de 360h comprovado mediante diploma e certificado).
Experiência Profissional	<p style="text-align: center;">Linux</p> <p>Cada profissional da equipe deve cobrir, no mínimo, 3 (três) requisitos de experiência profissional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 7 (sete) anos em administração, gerenciamento, implantação e suporte de sistemas operacionais <i>GNU/Linux</i>; • 2 (dois) anos em administração, gerenciamento, implantação ou suporte de sistemas operacionais <i>GNU/Linux Red Hat Enterprise Linux 6</i> ou superior; • 3 (três) anos em administração, gerenciamento, implantação ou suporte em solução de gerenciamento de parque computacional (<i>Red Hat Satellite</i>); • 2 (dois) anos em parametrização e ajustes finos de desempenho (<i>performance tuning</i>) e segurança (<i>hardening</i>), em sistemas operacionais <i>GNU/Linux</i>. <p style="text-align: center;">Windows</p> <p>Cada profissional da equipe deve cobrir, no mínimo, 3 (três) requisitos de experiência profissional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 7 (sete) anos em administração, gerenciamento, implantação ou suporte de sistemas operacionais <i>Windows Server</i>; • 2 (dois) anos em administração, gerenciamento, implantação ou suporte de sistemas operacionais <i>Windows Server 2016</i> ou superior; • 3 (três) anos em administração, gerenciamento, implantação ou suporte em solução de gerenciamento de parque computacional (<i>Microsoft System Center Configuration Manager</i> e <i>System Center Operations Manager</i>);

	<ul style="list-style-type: none"> 2 (dois) anos em implantação, suporte, administração ou gerenciamento de <i>scripts PowerShell</i>; 2 (dois) anos em parametrização e ajustes finos de desempenho (<i>performance tuning</i>) e segurança (<i>hardening</i>), em sistemas operacionais <i>Windows Server</i>.
Certificação	<p style="text-align: center;">Linux</p> <p>Cada profissional da equipe deve cobrir no mínimo 1 (um) requisito de certificação:</p> <ul style="list-style-type: none"> Red Hat Certified System Administrator (RHCSA): A certificação RHCSA valida as habilidades essenciais necessárias para administrar sistemas Linux em uma variedade de ambientes. Os tópicos abordados incluem gerenciamento de sistema, configuração de rede, administração de armazenamento e configuração de segurança. Red Hat Certified Engineer (RHCE): Esta certificação é um nível avançado além do RHCSA e demonstra habilidades mais profundas em administração de sistemas Linux, incluindo configuração avançada de rede, serviços de segurança e gerenciamento de sistemas corporativos. Linux Professional Institute Certification (LPIC-3 - Mixed Environments): Testa a capacidade de integrar serviços Linux em um ambiente misto em toda a empresa. Noções básicas de samba Domínios Samba e Active Directory Configuração de compartilhamento Samba Configuração do cliente Samba Gerenciamento de identidade Linux e compartilhamento de arquivos. Linux Professional Institute Certification (LPIC-3 - High Availability and Storage Clusters): Abrange a administração de sistemas Linux em toda a empresa, com ênfase em sistemas e armazenamento de alta disponibilidade (Gerenciamento de cluster de alta disponibilidade Armazenamento em cluster de alta disponibilidade Armazenamento distribuído de alta disponibilidade Alta disponibilidade de nó único). Red Hat Certified Specialist in Performance Tuning (RHCSPT): habilidades necessárias para monitorar métricas de desempenho em sistemas Red Hat® Enterprise Linux® e configurar melhorias de desempenho adequadas para diversas cargas de trabalho de produção. Red Hat Certified Specialist in Linux Diagnostics and Troubleshooting (RHCSLDT): habilidades necessárias para diagnosticar e corrigir problemas comuns que afetam os sistemas Red Hat® Enterprise Linux®. <p style="text-align: center;">Windows</p> <p>Cada profissional da equipe deve cobrir no mínimo 1 (um) requisito de certificação:</p> <ul style="list-style-type: none"> Microsoft Certified: Windows Server Hybrid Administrator Associate (AZ-800) - Responsável por configurar e gerenciar cargas de trabalho de plataformas do <i>Windows Server</i> no local, híbridas e de infraestrutura como serviço (<i>IaaS</i>). Como administrador híbrido do <i>Windows Server</i>, tem a tarefa de: Integrar ambientes do <i>Windows Server</i> aos serviços do <i>Azure</i> e gerenciar o <i>Windows Server</i> em redes locais. Gerencia e mantém cargas de trabalho de <i>IaaS</i> do <i>Windows Server</i> no <i>Azure</i>, bem como migra e implanta cargas de trabalho no <i>Azure</i>. Microsoft Certified: Configuring Windows Server Hybrid Advanced Services (AZ-801) - Configurando os Serviços avançados híbridos do <i>Windows Server</i>. Microsoft 365 Certified: Administrator Expert (MS-102) - Implanta e gerencia o <i>Microsoft 365</i> e executa a implementação e a administração de ambientes híbridos e de nuvem no nível do locatário do <i>Microsoft 365</i>. Funciona como o hub de integração para todas as cargas de trabalho do <i>Microsoft 365</i>, Coordena várias cargas de trabalho do <i>Microsoft 365</i>, trabalha com arquitetos e outros administradores responsáveis por cargas de trabalho, infraestrutura, identidade, segurança, conformidade, pontos de extremidade e aplicativos. Experiência prática com todas as cargas de trabalho do <i>Microsoft 365</i> e do <i>Microsoft Enter ID</i>.

	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft 365 Certified: Endpoint Administrator Associate (MD-102): Essa certificação atesta a habilidade na implantação, na configuração, na proteção, no gerenciamento e no monitoramento de dispositivos e aplicativos clientes em um ambiente do <i>Microsoft 365</i>. • Microsoft Certified: Information Protection and Compliance Administrator Associate (SC-400) - Implementar os requisitos de risco e conformidade de uma organização na implementação técnica. Implementar e gerenciar soluções para classificação de conteúdo, prevenção contra perda de dados (<i>DLP</i>), proteção de informações, gerenciamento do ciclo de vida dos dados, gerenciamento de registros, privacidade, risco e conformidade. Trabalhar com funções responsáveis pela governança, pelos dados e pela segurança para avaliar e desenvolver políticas que abordem a redução de riscos e as metas de conformidade de uma organização. Implementar soluções tecnológicas que suportem as políticas e os controles necessários, auxiliando administradores de carga de trabalho, proprietários de aplicativos de negócios. • Microsoft Certified: Identity and Access Administrator Associate (SC-300): Administrador de identidade e acesso da <i>Microsoft</i>: deve projetar, implementar e operar o gerenciamento de identidade e acesso de uma organização utilizando o <i>Microsoft Enter ID</i>. Configurar e gerenciar o ciclo completo de identidades para: Usuários, Dispositivos, Recursos do <i>Microsoft Azure</i> e aplicativos. Fornecer experiências perfeitas e capacidades de gerenciamento de autoatendimento para os usuários. Planejar e implementar identidade, autorização e acesso para conectar aplicativos e recursos no <i>Azure</i>. Solucionar problemas, monitorar e relatar a identidade e o acesso. Colaborar com muitas outras funções na organização para: Conduzir projetos estratégicos de identidade, Modernizar as soluções de identidade, Implementar soluções de identidade híbrida e Implementar a governança de identidade. Estar familiarizado com o <i>Microsoft Azure</i>, os serviços e as cargas de trabalho do <i>Microsoft 365</i> e o <i>Active Directory Domain Services (AD DS)</i>. • Microsoft 365 Certified: Teams Administrator Associate (MS-700) - Demonstre habilidades para planejar, implantar, configurar e gerenciar o <i>Microsoft Teams</i> para se concentrar na colaboração e comunicação eficientes e eficazes em um ambiente do <i>Microsoft 365</i>. • Microsoft Certified: Azure Administrator Associate (AZ-104) - Demonstra as principais habilidades para configurar, gerenciar, proteger, monitorar e administrar ambientes do <i>Microsoft Azure</i>, incluindo máquinas virtuais com <i>Windows Server</i>. • Microsoft Certified: Azure AI Engineer Associate (AI-102): Esta certificação valida habilidades em projetar e implementar soluções de IA (Inteligência Artificial - serviços de IA do <i>Azure</i>, Pesquisa de IA do <i>Azure</i> e o <i>OpenAI</i> do <i>Azure</i>) e análise de dados no <i>Microsoft Azure</i>, que podem envolver sistemas <i>Windows</i>. • Microsoft Certified: Azure Virtual Desktop Specialty (AZ-140) - Planeje, forneça, gerencie e monitore experiências de área de trabalho virtual e aplicativos remotos no <i>Microsoft Azure</i> para qualquer dispositivo. • Microsoft Certified: Azure Developer Associate (AZ-204) - Cria soluções de ponta a ponta no <i>Microsoft Azure</i> para criar Funções do <i>Azure</i>, implementar e gerenciar aplicativos <i>Web</i>, desenvolver soluções utilizando o Armazenamento do <i>Microsoft Azure</i> e muito mais. • Microsoft Certified: Designing Microsoft Azure Infrastructure Solutions (AZ-305) - Criação de soluções de nuvem e híbridas que são executadas no <i>Azure</i>, incluindo: Computação, Rede, Armazenamento, Monitoramento e Segurança. Capacidade de realizar as seguintes tarefas técnicas: elaborar identidade, governança e monitoramento de soluções; elaborar soluções de armazenamento de dados; soluções de continuidade de negócios e soluções de infraestrutura. • Microsoft Certified: Azure Security Engineer Associate (AZ-500) - Demonstra as habilidades necessárias para implementar controles de segurança, manter a postura de segurança de uma organização e identificar e corrigir vulnerabilidades de segurança. • Microsoft Certified: Designing and Implementing Microsoft Azure Networking Solutions (AZ-700) - Saiba como projetar e implementar uma infraestrutura de rede segura no <i>Azure</i> e como estabelecer conectividade híbrida, roteamento, acesso privado aos serviços do <i>Azure</i> e monitoramento no <i>Azure</i>. • Microsoft Certified: Designing and Implementing Microsoft DevOps Solutions (AZ-400) - Como engenheiro de <i>DevOps</i>, desenvolve ou administra a infraestrutura que também tem experiência no assunto ao trabalhar com pessoas, processos e produtos para habilitar a entrega contínua de valor nas organizações. Suas responsabilidades nessa função incluem projetar e implementar estratégias de colaboração, código, infraestrutura, controle do
--	--

	<p>código-fonte, segurança, conformidade, integração contínua, testes, entrega, monitoramento e comentários.</p> <p>A lista de certificações dos perfis acima serve como referência, podendo ser admitidas outras certificações (desde que atualizadas e/ou superiores) que sejam pertinentes com a atividades do referido perfil.</p>
--	--

Categoria – 08. Sustentação dos Servidores de Aplicação

Abrange todos os serviços relativos à Sustentação de Infraestrutura e Aplicações.

Principais Atividades, conforme portaria SGD/MGI nº 1.070/2023:

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

Descrição

Compreende as atividades de administração, gerenciamento, sustentação, instalação e dimensionamento e capacidade de servidores de aplicação, bem como, as ferramentas de sustentação e administração de servidores de aplicação e de orquestração de containers Docker e suas ferramentas de gestão.

Realização de deploy e publicação de versões de aplicação e sistemas de informação em ambientes de hospedagem de aplicações, contemplando ainda a manutenção, sustentação e administração dos ambientes de hospedagem das aplicações, podendo todas as atividades serem realizadas em servidores on-premises ou em nuvem.

Responsabilidades

1. Administrar, configurar, operar, orquestrar soluções e infraestrutura on-premises ou em nuvem de servidores de aplicação.
2. Homologar as versões de ferramentas utilizadas para o desenvolvimento de aplicações (bibliotecas e servidores de aplicação).
3. Administrar, operar e manter todos os ambientes (desenvolvimento, homologação, produção, dentre outros) em funcionamento, inclusive em relação ao checklist de qualidade e normas internas, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho.
4. Analisar registros (logs) e comportamento de sistemas de informações.
5. Propor melhorias em configurações de servidores de aplicações e em sistemas de informações hospedados nestes servidores.
6. Diagnosticar e realizar a manutenção proativa de servidores de aplicações e de sistemas de informações buscando evitar degradações ou interrupções dos serviços, não planejadas.
7. Manter controle das versões das aplicações instaladas nos servidores e solicitar a inclusão de arquivos importantes na rotina de backup.
8. Administrar e configurar os servidores de aplicação seguindo as práticas de segurança, conforme boas práticas de mercado, regras e determinações.
9. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos servidores de aplicação e das aplicações contidas nos mesmos, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas.
10. Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta das aplicações.
11. Administrar soluções e ferramentas do tipo firewall de aplicação e balanceadores de carga de aplicações.
12. Realizar implantação nos sistemas que estão em produção e em outros ambientes de hospedagem das aplicações e sistemas de informação.
13. Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, performance de aplicações, monitoramento e diagnóstico de capacidade e performance, serviços e sistemas para administrar servidores de aplicação.
14. Administrar e manter soluções e sistemas de alta disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas.
15. Administrar, manter, operar e implantar serviços e soluções de CDN (Content Delivery Network).

16. Administrar, gerenciar, sustentar, instalação, manter e dimensionar a capacidade de servidores de aplicação, bem como, as ferramentas de sustentação e administração de servidores de aplicação e de orquestração de containers e suas ferramentas de gestão.
17. Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos servidores de aplicação, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga.
18. Manter os ambientes de desenvolvimento, homologação e produção, dentre outros ambientes, de suporte e hospedagem de aplicações, em funcionamento, inclusive em relação ao checklist de qualidade e normas internas elaboradas, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho.
19. Aplicar de forma proativa arquivos de atualização de software e correção de falhas nos servidores de aplicação.
20. Elaborar relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha.
21. Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas.
22. Criar, documentar e promover a manutenção dos fluxogramas das informações de forma atualizada.
23. Executar mensalmente testes de alta disponibilidade na infraestrutura com o objetivo de validar o seu funcionamento.
24. Instalar servidores para bancos de dados, customizados para tal finalidade.
25. Instalar servidores de serviço WEB. Instalar e configuração de sistemas operacionais e servidores de rede.
26. Administrar, configurar e manter os sistemas operacionais seguindo as práticas de segurança e recomendação do fabricante.
27. Sugerir a implantação de sistemas de alta disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas para os serviços.
28. Participar de grupos de discussão, reuniões, planejamento e operação de DevOps.
29. Atuar junto a equipe de desenvolvimento de software das operações de TIC para o desenvolvimento de padrões DevOps.
30. Trabalhar continuamente na automatização da infraestrutura e no desenvolvimento de scripts para automatizar o provimento de infraestrutura.
31. Trabalhar continuamente na documentação de infraestrutura utilizando padrões DevOps e sugerindo melhorias e implementações de novas tecnologias disponíveis e utilizadas por equipes de DevOps.
32. Trabalhar continuamente para entender as necessidades de desenvolvimento de software, buscar a adequação do ambiente e a evolução e melhoria e da operação e das ferramentas de integração contínua e suporte às metodologias ágeis de projeto e operações em ferramentas e métodos DevOps, buscando acompanhar a velocidade de desenvolvimento de entrega de software da integração.
33. Instalar, configurar e manter serviços demandados.
34. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem no gerenciamento de serviços de TIC e homologação de serviço e servidores de aplicação.

Equipe Profissional

A Contratada deve prover equipe profissional composta, no mínimo, pelos perfis profissionais detalhados na Tabela abaixo, observando o seguinte:

- a) Todos os profissionais da equipe profissional devem possuir os requisitos de Formação (nível de escolaridade);
- b) Cada profissional da equipe profissional deve cobrir o mínimo exigido e especificado na Tabela de Perfil Profissional abaixo dos requisitos de certificação;
- c) Cada profissional da equipe profissional deve cobrir o mínimo exigido e especificado na Tabela de Perfil Profissional abaixo dos requisitos de experiência profissional;
- d) A equipe profissional deve cobrir, no mínimo, todos os requisitos de certificações e experiência exigidos.

Perfil Profissional

Profissional	Analista de Sustentação de Aplicações de Infraestrutura de TIC.
Formação	Todos os integrantes deste Categoria de Serviço devem ter formação de nível superior completo (bacharelado, licenciatura ou tecnólogo) em Tecnologia da Informação, em Engenharia da Computação ou Ciência da computação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou ainda qualquer outro curso superior completo (desde que, nesse último caso, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso

	reconhecido pelo Ministério da Educação, com carga horária mínima de 360h comprovado mediante diploma e certificado).
Experiência Profissional	<p>Cada profissional da equipe deve cobrir, no mínimo, 3 (três) requisitos de experiência profissional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 7 (sete) anos em administração, gerenciamento, implantação e suporte de servidores de aplicação Apache e suporte às solicitações e incidentes; • 7 (sete) anos em administração, gerenciamento, implantação e suporte de servidores de aplicação JBoss e suporte às solicitações e incidentes; • 7 (sete) anos em administração, gerenciamento, implantação e suporte de servidores de aplicação Tomcat e suporte às solicitações e incidentes; • 5 (cinco) anos em administração, gerenciamento, implantação e suporte em sistemas operacionais Linux; • 3 (três) anos em operação e suporte em servidores de aplicação e atendimento de solicitações e incidentes em sistemas de informação e apoio às equipes de desenvolvimento de software;
Certificação	<p>Cada profissional da equipe deve cobrir no mínimo 1 (um) requisito de certificação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Red Hat Certified Engineer (RHCE): Esta certificação é um nível avançado além do RHCSA e demonstra habilidades mais profundas em administração de sistemas Linux, incluindo configuração avançada de rede, serviços de segurança e gerenciamento de sistemas. • Linux Professional Institute Certification (LPIC-3 - Security): Testa a capacidade de proteger e fortalecer servidores, serviços e redes baseados em Linux em toda a empresa. cobre a administração de sistemas Linux em toda a empresa, com ênfase na segurança (Criptografia Controle de acesso Segurança de aplicativos Operações de Segurança de rede Avaliação de ameaças e vulnerabilidades). • Linux Professional Institute Certification (LPIC-3 - Virtualization and Containerization): Cobre a administração de sistemas Linux em toda a empresa, com ênfase em virtualização e containerização (Virtualização Total Virtualização de contêineres Implantação e provisionamento de VM). • Linux Professional Institute Certification (LPIC-3 - High Availability and Storage Clusters): Abrange a administração de sistemas Linux em toda a empresa, com ênfase em sistemas e armazenamento de alta disponibilidade (Gerenciamento de cluster de alta disponibilidade Armazenamento em cluster de alta disponibilidade Armazenamento distribuído de alta disponibilidade Alta disponibilidade de nó único). • Red Hat Certified Specialist in Enterprise Application Server Administration (RHCSEASA): habilidades necessárias para instalar, configurar e gerenciar o Red Hat® JBoss® Enterprise Application Platform (EAP) e para implantar e gerenciar aplicativos nessa plataforma. Anteriormente chamada de Red Hat Certified JBoss Administrator (RHCJA). • Red Hat Certified Specialist in Enterprise Application Server Administration (RHCSEASA): Habilidades, o conhecimento e as habilidades necessárias para instalar, configurar e gerenciar o Red Hat® JBoss® Enterprise Application Platform (EAP) e para implantar e gerenciar aplicativos nessa plataforma. Anteriormente chamada de Red Hat Certified JBoss Administrator (RHCJA). • Linux Professional Institute Certification (LPIC-3 - Security): Testa a capacidade de proteger e fortalecer servidores, serviços e redes baseados em Linux em toda a empresa. cobre a administração de sistemas Linux em toda a empresa, com ênfase na segurança (Criptografia Controle de acesso Segurança de aplicativos Operações de Segurança de rede Avaliação de ameaças e vulnerabilidades). <p>A lista de certificações dos perfis acima serve como referência, podendo ser admitidas outras certificações (desde que atualizadas e/ou superiores) que sejam pertinentes com a atividades do referido perfil.</p>

Categoria – 09. Sustentação dos Serviços Corporativos

Abrange todos os serviços relativos à Sustentação de Infraestrutura e Aplicações.

Principais **Atividades**, conforme portaria SGD/MGI nº 1.070/2023:

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

Descrição

Compreende as atividades de administração, gerenciamento, sustentação e instalação de serviços de diretório; serviços, plataformas, consoles e sistemas Microsoft de gestão dos serviços corporativos, sejam elas on-premises ou em nuvem, bem como, administração do parque de estações de trabalho e serviços corporativos utilizados no ambiente, englobando, mas não se limitando a tal: serviços de mensageria instantânea, correio eletrônico, DHCP, DNS, GPO, System Center, distribuição, atualização e manutenção de software e aplicativos para estações de trabalho, central de software, servidores de arquivos, administração, ferramentas de acesso remoto, administração da plataforma de serviços corporativos, de colaboração e de comunicação.

Responsabilidades

1. Instalar, implantar, configurar, customizar, administrar, gerenciar e sustentar serviços de rede, tais como: Active Directory, LDAP, DNS, DHCP, RADIUS, arquivos (File Server) e correlatos.
2. Instalar, implantar, configurar, customizar, administrar, gerenciar e sustentar serviços corporativos, de colaboração e comunicação, tais como: Plataforma do Microsoft 365 e correlatos.
3. Instalar, implantar, configurar, customizar, administrar, gerenciar e sustentar serviços, plataformas, consoles e sistemas de gestão dos serviços corporativos, sejam elas locais ou em nuvem.
4. Instalar, implantar, configurar, customizar, administrar, gerenciar e sustentar soluções de auditoria e conformidade.
5. Administrar e gerenciar parque computacional e serviços corporativos, em colaboração com a Central de Serviços, para a distribuição, atualização e manutenção de aplicativos e configurações.
6. Administrar, sustentar e manter as soluções de acesso remoto, autoatendimento (central de software), gerenciamento de parque computacional (SCCM), distribuição de imagens de sistemas operacionais (WDS), aplicação de políticas de rede via GPO e outros sistemas de apoio necessários para a gestão dos serviços, bem como, apoiar as atividades da Central de Serviços.
7. Administrar e gerenciar caixas de correio, grupos, permissões de acesso, contatos e lista de distribuição de correio eletrônico.
8. Planejar e executar atualizações contínuas, de forma proativa, no parque computacional, mantendo os serviços corporativos atualizados, com a aplicação de patches de segurança e de correção de falhas (bugs), em soluções e aplicativos que suportam os serviços corporativos.
9. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos serviços de rede e sistemas operacionais, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas, de forma proativa.
10. Elaborar, mensalmente ou sempre que solicitado, relatórios e gráficos de capacidade, desempenho e disponibilidade dos serviços e equipamentos de rede, apontando recomendações de melhorias no ambiente.
11. Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos serviços, sistemas operacionais e equipamentos de rede.
12. Sugerir a implantação de sistemas de alta disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas para os serviços.

13. Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos serviços de rede e sistemas operacionais, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga.
14. Configurar perfis de acesso e segurança para usuários e clientes corporativos e remotos conforme definido.
15. Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas.
16. Subsidiar na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área.
17. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem no gerenciamento de contratos de TIC e homologação de serviços, equipamentos e softwares.
18. Elaborar e promover a manutenção dos fluxogramas das informações atualizados.
19. Administrar e configurar a solução de Gerenciamento de Identidade, seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação.
20. Criar e prover a manutenção dos Workflows da Solução de Gerenciamento de Identidade.
21. Elaborar e manter atualizados os scripts de solução de problemas na área de Sistemas Operacionais e Servidores de Redes.
22. Executar mensalmente testes de alta disponibilidade na infraestrutura com o objetivo de validar o seu funcionamento.
23. Planejar a implantação, instalação, configuração e manutenção de novas soluções demandados.
24. Executar todas as atividades em conformidade com as políticas e os padrões, bem como em conformidade com as boas práticas dos fabricantes de cada solução gerida.

Equipe Profissional

A Contratada deve prover equipe profissional composta, no mínimo, pelos perfis profissionais detalhados na Tabela abaixo, observando o seguinte:

- a) Todos os profissionais da equipe profissional devem possuir os requisitos de Formação (nível de escolaridade);
- b) Cada profissional da equipe profissional deve cobrir o mínimo exigido e especificado na Tabela de Perfil Profissional abaixo dos requisitos de certificação;
- c) Cada profissional da equipe profissional deve cobrir o mínimo exigido e especificado na Tabela de Perfil Profissional abaixo dos requisitos de experiência profissional;
- d) A equipe profissional deve cobrir, no mínimo, todos os requisitos de certificações e experiência exigidos.

Perfil Profissional

Profissional	Analista de Serviços Corporativos de Infraestrutura de TIC.
Formação	Todos os integrantes deste Categoria de Serviço devem ter formação de nível superior completo (bacharelado, licenciatura ou tecnólogo) em Tecnologia da Informação, em Engenharia da Computação ou Ciência da computação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou ainda qualquer outro curso superior completo (desde que, nesse último caso, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação, com carga horária mínima de 360h comprovado mediante diploma e certificado).
Experiência Profissional	<p>Cada profissional da equipe deve cobrir, obrigatoriamente, os requisitos de experiência profissional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3 (três) anos em implantação, suporte, administração ou gerenciamento de soluções da plataforma Microsoft a exemplo de M365 A5 ou E5 entre outros correlatos.; • 6 (seis) anos em implantação, suporte, administração ou gerenciamento de servidores baseados em Windows Server; • 6 (seis) anos em implantação, suporte, administração ou gerenciamento de serviço de Domínio do Active Directory; • 6 (seis) anos em implantação, suporte, administração ou gerenciamento de serviços básicos de rede: DHCP, DNS, RADIUS, NPS e correlatos;
Certificação	Cada profissional da equipe deve cobrir no mínimo 1 (um) requisito de certificação:

- **Microsoft Certified: Windows Server Hybrid Administrator Associate (AZ-800)** - responsável por configurar e gerenciar cargas de trabalho de plataformas do Windows Server no local, híbridas e de infraestrutura como serviço (IaaS). Como administrador híbrido do Windows Server, você tem a tarefa de: Integrar ambientes do Windows Server aos serviços do Azure e Gerenciar o Windows Server em redes locais. Nessa função, você gerencia e mantém cargas de trabalho de IaaS do Windows Server no Azure, bem como migra e implanta cargas de trabalho no Azure
- **Microsoft Certified: Configuring Windows Server Hybrid Advanced Services (AZ-801)** - Configurando os Serviços avançados híbridos do Windows Server
- **Microsoft Certified: Azure Administrator Associate (AZ-104)** - Demonstra as principais habilidades para configurar, gerenciar, proteger, monitorar e administrar ambientes do Microsoft Azure, incluindo máquinas virtuais com Windows Server.
- **Microsoft 365 Certified: Administrator Expert (MS-102)** - administrador que implanta e gerencia o Microsoft 365 e executa a implementação e a administração de ambientes híbridos e de nuvem no nível do locatário do Microsoft 365, essa certificação é projetada para você. Como administrador do Microsoft 365, você: Funciona como o hub de integração para todas as cargas de trabalho do Microsoft 365, coordena várias cargas de trabalho do Microsoft 365, trabalha com arquitetos e outros administradores responsáveis por cargas de trabalho, infraestrutura, identidade, segurança, conformidade, pontos de extremidade e aplicativos. Como um candidato a esta certificação, você tem experiência prática com todas as cargas de trabalho do Microsoft 365 e do Microsoft Entra ID, e administrou pelo menos um deles.
- **Microsoft 365 Certified: Teams Administrator Associate (MS-700)** - Demonstre habilidades para planejar, implantar, configurar e gerenciar o Microsoft Teams para se concentrar na colaboração e comunicação eficientes e eficazes em um ambiente do Microsoft 365.
- **Microsoft 365 Certified: Fundamentals (MS-900)** - Demonstre a compreensão do Microsoft 365 para fornecer aplicativos de produtividade líderes do setor, juntamente com serviços de nuvem inteligentes e segurança de classe mundial.
- **Microsoft 365 Certified: Endpoint Administrator Associate (MD-102)**: Essa certificação atesta a habilidade na implantação, na configuração, na proteção, no gerenciamento e no monitoramento de dispositivos e aplicativos clientes em um ambiente do Microsoft 365.
- **Microsoft Certified: Identity and Access Administrator Associate (SC-300)**: Administrador de identidade e acesso da Microsoft, você deve projetar, implementar e operar o gerenciamento de identidade e acesso de uma organização utilizando o Microsoft Enter ID (ID). Deve configurar e gerenciar o ciclo completo de identidades para: Usuários, Dispositivos, Recursos do Microsoft Azure e Aplicativos. Fornecer experiências perfeitas e capacidades de gerenciamento de autoatendimento para os usuários. Você deve planejar e implementar identidade, autorização e acesso para conectar aplicativos e recursos no Azure. Você também é responsável por solucionar problemas, monitorar e relatar a identidade e o acesso. Você deve colaborar com muitas outras funções na organização para: Conduzir projetos estratégicos de identidade, modernizar as soluções de identidade, Implementar soluções de identidade híbrida e Implementar a governança de identidade. Estar familiarizado com o Microsoft Azure, os serviços e as cargas de trabalho do Microsoft 365 e o Active Directory Domain Services (AD DS). Você deve ter experiência: Automação do gerenciamento do Microsoft Enter ID utilizando o PowerShell e Análise de eventos utilizando a *Kusto Query Language* (KQL).
- **Linux Professional Institute Certification (LPIC-3 - Mixed Environments)**: Testa a capacidade de integrar serviços Linux em um ambiente misto em toda a empresa. Noções básicas de samba Domínios Samba e Active Directory Configuração de compartilhamento Samba Configuração do cliente Samba Gerenciamento de identidade Linux e compartilhamento de arquivos.

A lista de certificações dos perfis acima serve como referência, podendo ser admitidas outras certificações (desde que atualizadas e/ou superiores) que sejam pertinentes com a atividades do referido perfil.

Categoria - 10. Sustentação dos Serviços de Virtualização

Abrange todos os serviços relativos à Sustentação de Infraestrutura e Aplicações.

Principais Atividades, conforme portaria SGD/MGI nº 1.070/2023:

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

Descrição

Compreende as atividades de administração, gerenciamento, sustentação e instalação de serviços de virtualização englobando a configuração de servidores, manutenção de infraestrutura de TI, monitoramento de desempenho, implementação de medidas de segurança, otimização de recursos, e suporte técnico aos usuários, garantindo a eficiência e a continuidade dos serviços virtuais.

Responsabilidades

1. Administrar e manter atualizados, de acordo com as últimas versões dos produtos, patches de correções, atualizações e de segurança, todo o ambiente virtualizado.
2. Administrar infraestrutura de virtualização de servidores, redes e ativos LAN e SAN, Storages e softwares de gestão de virtualização.
3. Administrar soluções de virtualização on-premises ou em nuvem.
4. Administrar, implementar e manter serviços de virtualização de servidores de rede, virtualização de desktops, virtualização de redes, virtualização de containers, podendo ser em sistemas on-premises e/ou em nuvem.
5. Aplicar de forma proativa os arquivos necessários para atualização de software e hardware e correção de falhas e vulnerabilidades no sistema de virtualização.
6. Avaliar as configurações de acesso ao sistema de virtualização, propondo alterações de rede que impliquem no incremento da disponibilidade, desempenho ou confiabilidade do acesso aos dados armazenados.
7. Configurar o software de virtualização conforme a políticas e determinações.
8. Converter e migrar ambientes de virtualização entre soluções de fabricantes distintos.
9. Desenvolver e implementar estratégias de backup e recuperação para ambientes virtualizados.
10. Detectar, de modo proativo, possíveis problemas na infraestrutura de virtualização e falhas nas rotinas configuradas.
11. Elaborar relatórios e gráficos de desempenho do sistema de virtualização utilizando as ferramentas como: Kubernetes, Rancher, OpenShift, vCOPs e vCloud Director.
12. Gerenciar a alocação de recursos virtuais (CPU, memória, armazenamento) para otimização de desempenho e eficiência.
13. Implantar e administrar a replicação de servidores e desktops virtuais.
14. Implantar e manter práticas de segurança em soluções de virtualização, conforme recomendações dos fabricantes.
15. Manter os desenhos das topologias do sistema de virtualização atualizados e completos.
16. Monitorar e analisar logs e métricas de desempenho para identificar e resolver problemas de forma proativa.
17. Providenciar conexão entre os servidores de rede e a solução de virtualização.
18. Realizar testes de desempenho e carga em ambientes virtualizados para garantir estabilidade e escalabilidade.
19. Suporte técnico e treinamento para equipes internas sobre uso e gerenciamento de sistemas de virtualização.

Equipe Profissional

A Contratada deve prover equipe profissional composta, no mínimo, pelos perfis profissionais detalhados na Tabela abaixo, observando o seguinte:

- Todos os profissionais da equipe profissional devem possuir os requisitos de Formação (nível de escolaridade);
- Cada profissional da equipe profissional deve cobrir o mínimo exigido e especificado na Tabela de Perfil Profissional abaixo dos requisitos de certificação;
- Cada profissional da equipe profissional deve cobrir o mínimo exigido e especificado na Tabela de Perfil Profissional abaixo dos requisitos de experiência profissional;
- A equipe profissional deve cobrir, no mínimo, todos os requisitos de certificações e experiência exigidos.

Perfil Profissional

Profissional	Analista de Serviços de Virtualização de Infraestrutura de TIC.
Formação	Todos os integrantes deste Categoria de Serviço devem ter formação de nível superior completo (bacharelado, licenciatura ou tecnólogo) em Tecnologia da Informação, em Engenharia da Computação ou Ciência da computação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou ainda qualquer outro curso superior completo (desde que, nesse último caso, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação, com carga horária mínima de 360h comprovado mediante diploma e certificado).
Experiência Profissional	<p>Cada profissional da equipe deve cobrir, no mínimo, 3 (três) requisitos de experiência profissional:</p> <ul style="list-style-type: none"> 6 (seis) anos em administração e suporte à virtualização de servidores de rede; 5 (cinco) anos em administração e operação de solução de virtualização Microsoft Hyper-V; 4 (quatro) anos em administração e operação de solução de virtualização VMware; 4 (quatro) anos em administração e operação de solução de virtualização VMware Cloud Foundation Advanced ou superior em atividades de gerenciamento, automação e orquestração de nuvem privada; 2 (dois) anos em administração e operação de solução de virtualização de redes VMware NSX; 2 (dois) anos em administração e operação de solução de virtualização de armazenamento VMware vSAN;
Certificação	<p>Cada profissional da equipe deve cobrir no mínimo 1 (um) requisito de certificação:</p> <ul style="list-style-type: none"> VMware Certified Professional - Data Center Virtualization (VCP-DCV): Esta certificação valida habilidades de um indivíduo com soluções VMware VSphere, incluindo máquinas virtuais, rede e armazenamento. VMware Certified Professional - Network Virtualization (VCP-NV): Esta certificação valida habilidades de um indivíduo na configuração, implantação e gerenciamento de ambientes VMware NSX, que são usados para virtualizar serviços de rede e segurança. VMware Certified Professional - Tanzu for Kubernetes Operations (VCP-TKO): habilidades de um indivíduo em áreas como implantação e configuração de clusters Kubernetes, gerenciamento de cargas de trabalho em contêineres, solução de problemas comuns e uso de produtos e tecnologias VMware Tanzu para gerenciar ambientes Kubernetes. Red Hat Certified Engineer (RHCE): Esta certificação é um nível avançado além do RHCSA e demonstra habilidades mais profundas em administração de sistemas Linux, incluindo configuração avançada de rede, serviços de segurança e gerenciamento de sistemas corporativos. Certified Kubernetes Administrator (CKA): Esta certificação valida habilidades em administrar clusters Kubernetes, uma ferramenta fundamental para orquestração de contêineres e práticas de DevOps.

	<ul style="list-style-type: none">• Red Hat Certified Engineer in DevOps (RHCE): Esta certificação é para profissionais que desenvolvem e mantêm aplicativos em ambientes corporativos usando práticas e ferramentas de DevOps em sistemas Red Hat. <p>A lista de certificações dos perfis acima serve como referência, podendo ser admitidas outras certificações (desde que atualizadas e/ou superiores) que sejam pertinentes com a atividades do referido perfil.</p>
--	--

Categoria - 11. Sustentação dos Serviços de Cloud

Abrange todos os serviços relativos à Sustentação de Infraestrutura e Aplicações.

Principais Atividades, conforme portaria SGD/MGI nº 1.070/2023:

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

Descrição

Compreende as atividades de administração, gerenciamento, sustentação e instalação de serviços de cloud, englobando a configuração e manutenção de ambientes em nuvem, monitoramento de desempenho e segurança, otimização de custos, automação de processos, implementação de políticas de backup e recuperação, suporte técnico aos usuários, e colaboração com equipes de desenvolvimento para garantir a integração contínua e a entrega eficiente de aplicações e serviços baseados em nuvem.

Responsabilidades

1. Administrar serviços de suporte e base para orquestração de infraestrutura e serviços em nuvem e manter atualizada toda a arquitetura.
2. Administrar soluções de virtualização em nuvem bem como gerenciar, sustentar, instalação, manter e dimensionar a capacidade de servidores de aplicação, as ferramentas de sustentação, orquestração e administração de servidores de aplicação e de orquestração de containers e de ferramentas de gestão e de DevOps.
3. Administrar, configurar, operar e orquestrar soluções, serviços e infraestrutura em nuvem, no mínimo AWS, e Azure e outras que vier a fazer parte do ambiente de nuvem do órgão.
4. Analisar e otimizar a arquitetura de aplicações em nuvem para melhorar o desempenho e reduzir custos.
5. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos servidores de aplicação e das aplicações contidas nos mesmos, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas.
6. Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, performance de aplicações, monitoramento e diagnóstico de capacidade e performance, serviços e sistemas para administrar servidores de aplicação
7. Realizar provimento de recursos e realizar as movimentações de aplicações de e para o ambiente em nuvem
8. Configurar e gerenciar acessos remotos junto com a equipe de segurança e balanceamento de carga em ambientes de nuvem.
9. Desenvolver e implementar planos de continuidade de negócios e recuperação de desastres específicos para a nuvem.
10. Desenvolver e implementar políticas de governança e compliance para ambientes em nuvem.
11. Gerenciar a integração de serviços em nuvem com sistemas locais e outras plataformas de nuvem.
12. Gerenciar e automatizar o escalonamento de recursos em nuvem para lidar com variações na carga de trabalho.
13. Gerenciar e configurar ferramentas de monitoramento e alerta para rastreamento contínuo da saúde e performance dos serviços em nuvem.
14. Implementar e manter estratégias de segurança de dados, incluindo criptografia e controle de acesso, em ambientes de nuvem.
15. Implementar e gerenciar soluções de alta disponibilidade e recuperação de desastres para serviços em nuvem.
16. Implementar, administrar, configurar e manter portais de autoatendimento em plataformas de nuvem.
17. Otimizar custos de operações em nuvem através de monitoramento e ajuste de recursos conforme necessário.

18. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade da infraestrutura e aplicações em nuvem, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas.

Equipe Profissional

A Contratada deve prover equipe profissional composta, no mínimo, pelos perfis profissionais detalhados na Tabela abaixo, observando o seguinte:

- Todos os profissionais da equipe profissional devem possuir os requisitos de Formação (nível de escolaridade);
- Cada profissional da equipe profissional deve cobrir o mínimo exigido e especificado na Tabela de Perfil Profissional abaixo dos requisitos de certificação;
- Cada profissional da equipe profissional deve cobrir o mínimo exigido e especificado na Tabela de Perfil Profissional abaixo dos requisitos de experiência profissional;
- A equipe profissional deve cobrir, no mínimo, todos os requisitos de certificações e experiência exigidos.

Perfil Profissional

Profissional	Analista de Serviços de Cloud de Infraestrutura de TIC.
Formação	Todos os integrantes deste Categoria de Serviço devem ter formação de nível superior completo (bacharelado, licenciatura ou tecnólogo) em Tecnologia da Informação, em Engenharia da Computação ou Ciência da computação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou ainda qualquer outro curso superior completo (desde que, nesse último caso, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação, com carga horária mínima de 360h comprovado mediante diploma e certificado).
Experiência Profissional	<p>Cada profissional da equipe deve cobrir todos os requisitos de experiência profissional abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> 6 (seis) anos em administração de serviços em nuvem (cloud computing), infraestrutura de nuvem, envolvendo a arquitetura, estruturação, operação, monitoramento, otimização, sustentação e migração de ambientes em nuvem. 3 (três) anos em administração de sistemas operacionais Linux e Windows Server. 2 (dois) anos em administração e operação de solução de PaaS – Plataforma como Serviço (OpenShift, Microsoft Azure, AWS e correlatos). 2 (dois) anos em administração e operação de solução de IaaS – Infraestrutura como Serviço (AWS, Microsoft Azure, Oracle Cloud e correlatos). 2 (dois) anos em administração e operação de solução de SaaS – Software como Serviço (Microsoft 365 e correlatos).
Certificação	<p>Cada profissional da equipe deve cobrir no mínimo 1 (um) requisito de certificação:</p> <ul style="list-style-type: none"> VMware Certified Professional - Cloud Management and Automation (VCP-CMA): Esta certificação valida habilidades em implantar, configurar, gerenciar e otimizar ambientes de nuvem privada e híbrida usando soluções VMware, que incluem ferramentas de orquestração. Microsoft Certified: Azure Administrator Associate (AZ-104) - Demonstra as principais habilidades para configurar, gerenciar, proteger, monitorar e administrar ambientes do Microsoft Azure, incluindo máquinas virtuais com Windows Server. Red Hat Certified OpenShift Administrator (RHCOS): habilidades necessárias para criar, configurar e gerenciar uma plataforma de aplicativos em nuvem usando o Red Hat® OpenShift. As habilidades e conhecimentos associados a esta certificação podem ser aplicados tanto a edições autogerenciadas do OpenShift quanto a edições de serviços gerenciados, como Red Hat OpenShift on AWS e Azure Red Hat OpenShift.

	A lista de certificações dos perfis acima serve como referência, podendo ser admitidas outras certificações (desde que atualizadas e/ou superiores) que sejam pertinentes com a atividades do referido perfil.
--	--

Categoria – 12. Sustentação dos Serviços de DevOps, Orquestração e Automação

Abrange todos os serviços relativos à Sustentação de Infraestrutura e Aplicações.

Principais [Atividades](#), conforme portaria SGD/MGI nº 1.070/2023:

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

Descrição

O serviço constitui na administração, sustentação, gestão das ferramentas e processos de integração, entrega contínua de software e serviços de TIC ligados às práticas de DevOps para suporte aos serviços de TIC, on-premises ou em nuvem, bem como, trabalhar na implementação da cultura e métodos DevOps nas operações.

Também compreende as atividades relacionadas a automação (configuração, gerenciamento e coordenação) aplicada a todos os processos orientados por TI, integrando, provisionando, escalabilizando recursos e programando tarefas automatizadas entre sistemas, aplicações e serviços complexos, como servidores, armazenamento e redes.

Responsabilidades

1. Juntamente com a equipe de segurança e sempre que possível, realizar a instalação, suporte, manutenção e evolução constante das ferramentas de DevOps e a respectiva camada Sec, bem como de automação de no mínimo, os testes de segurança (SAST e DAST) e de gerenciamento de vulnerabilidades, gerenciamento de dependências, de orquestração e de automação de infraestrutura do ambiente gerenciado sob sua responsabilidade técnica, mantendo-as documentadas e atualizadas de acordo com os requisitos.
2. Provisionar e suportar as soluções de automação de testes, liberação e liberação do ambiente gerenciado sob sua responsabilidade técnica – incluindo ferramentas de integração e entrega contínua.
3. Trabalhar continuamente na padronização dos ambientes de suporte aos serviços de TIC (desenvolvimento, testes, homologação, pré-produção e produção) e na unificação desses ambientes com as operações de infraestrutura, estimulando a cultura de DevOps e a respectiva camada Sec, orientando a adoção de boas práticas e apoiando a definição de políticas, metodologias e padrões.
4. Trabalhar continuamente na integração do time de DevOps com os times ágeis de desenvolvimento de software.
5. Implementar, implantar, customizar, integrar e sustentar ferramentas de segurança da informação para estabelecimento da filosofia DevSecOps
6. Automatizar e integrar, no mínimo, os testes de segurança (SAST e DAST), de gerenciamento de vulnerabilidades e gestão de dependências ao pipeline de CI/CD a fim de garantir que as verificações de segurança sejam executadas de forma consistente e eficiente.
7. Realizar regularmente as avaliações de segurança e de vulnerabilidades, a exemplo de testes de penetração e de revisões de códigos junto como o time ágil de desenvolvimento.
8. Subsidiar com informações sobre as ferramentas e processos de , orquestração e automação em uso em suas operações e entregas de software.
9. Estudar e sugerir novas ferramentas para suportar a integração e entrega contínua de software sob a ótica de desenvolvimento seguro.
10. Absorver e compreender os diversos sistemas de informação, suas tecnologias, processos e maturidade e criar as esteiras de liberações de versões de acordo com cada necessidade, automatizando e orquestrando as liberações de novas versões de software.

11. Atuar diretamente na fase de transição de serviço das operações de TIC interagindo com os processos e ferramentas de gestão de serviços e buscando meios de agilizar, padronizar e melhorar continuamente as atividades de transição dos serviços.
12. Provisionar e suportar ambientes e ferramentas de infraestrutura de TIC que permitam a automação do desenvolvimento, do provisionamento, testes, liberações e implantações de soluções, serviços e aplicativos.
13. Atuar em scripting e ferramentas de automação, segurança e versionamento (Puppet, Chef, Docker, Kubernetes, Chef, Terraform, Ansible, SonarQube, Fortify, OWASP ZAP, Nessus, OpenVAS, Nexpose, OWASP Dependency Check, Snyk, Jenkins, Maven, SVN, GIT, GitHub e correlatos).
14. Gerenciar e suportar a arquitetura, instalação, monitoramento e gerenciamento de softwares de middleware e DevOps, responsáveis pela conexão e integração dos componentes de software de sistemas ou aplicações distintas ou distribuídas.
15. Administrar serviços de suporte e base para orquestração de infraestrutura e serviços em nuvem.
16. Orquestrar a comunicação e a colaboração entre microserviços além da implantação em um ambiente distribuído para garantir a consistência, segurança e a confiabilidade.

Equipe Profissional

A Contratada deve prover equipe profissional composta, no mínimo, pelos perfis profissionais detalhados na Tabela abaixo, observando o seguinte:

- a) Todos os profissionais da equipe profissional devem possuir os requisitos de Formação (nível de escolaridade);
- b) Cada profissional da equipe profissional deve cobrir o mínimo exigido e especificado na Tabela de Perfil Profissional abaixo dos requisitos de certificação;
- c) Cada profissional da equipe profissional deve cobrir o mínimo exigido e especificado na Tabela de Perfil Profissional abaixo dos requisitos de experiência profissional;
- d) A equipe profissional deve cobrir, no mínimo, todos os requisitos de certificações e experiência exigidos.

Perfil Profissional

Profissional	Analista de DevOps, Orquestração e Automação de Infraestrutura de TIC.
Formação	Todos os integrantes deste Categoria de Serviço devem ter formação de nível superior completo (bacharelado, licenciatura ou tecnólogo) em Tecnologia da Informação, em Engenharia da Computação ou Ciência da computação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou ainda qualquer outro curso superior completo (desde que, nesse último caso, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação, com carga horária mínima de 360h comprovado mediante diploma e certificado).
Experiência Profissional	<p>Cada profissional da equipe deve cobrir, no mínimo, 4 (quatro) requisitos de experiência profissional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 6 (seis) anos em implantação, suporte, administração ou gerenciamento de ferramentas de desenvolvimento, fusão (merge), revisão e gerenciamento de código-fonte. • 6 (seis) anos em implantação, suporte, administração ou gerenciamento de ferramentas de integração contínua e estado de compilação de código-fonte; • 2 (dois) anos em implantação, suporte, administração ou gerenciamento de ferramentas de teste contínuo de código-fonte; • 2 (dois) anos em implantação, suporte, administração ou gerenciamento de ferramentas de empacotamento, repositório de artefato, etapa de pré-implantação de aplicações; • 2 (dois) anos em implantação, suporte, administração ou gerenciamento de ferramentas de gerenciamento de mudança, aprovações de liberação e automação de liberação; • 2 (dois) anos em implantação, suporte, administração ou gerenciamento de ferramentas de gerenciamento de configuração, gerenciamento de infraestrutura, automação de implantações e infraestrutura como código, tais como: Chef, Puppet, Ansible e correlatos;

	<ul style="list-style-type: none"> • 2 (dois) anos em implantação, suporte, administração ou gerenciamento de ferramentas de monitoramento de desempenho de aplicações e experiência do usuário final; • 2 (dois) anos em implantação, suporte, administração ou gerenciamento de soluções baseadas em container, tais como: Docker, Kubernetes, OpenShift e correlatos. • 2 (dois) anos de experiência em implantação, customização e manutenção de ferramentas de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM). • 2 (dois) anos de experiência em implementação de CI (integração contínua) /CD (entrega contínua).
Certificação	<p>Cada profissional da equipe deve cobrir no mínimo 1 (um) requisito de certificação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CompTIA Cloud+ (CV0-003): Abrange conceitos fundamentais de automação e orquestração de nuvem, além de outros tópicos relacionados à computação em nuvem como habilidades para implantar e automatizar ambientes de nuvem seguros e proteger aplicativos e dados de missão crítica. • DevOps Tools Engineer (LPI DevOps): verifica as habilidades necessárias para usar as ferramentas que melhoram a colaboração em fluxos de trabalho durante a administração de sistemas e desenvolvimento de software. • EXIN DevOps Professional: para os praticantes pessoas que estão executando, exercendo atividades dentro do DevOps, e os prepara para executar essas atividades. Sabemos que precisamos preparar desenvolvedores, analistas, arquitetos, pessoas que trabalham com infraestrutura, segurança, com operação. Então ele traz as melhores práticas de mercado para preparar esses profissionais nesse mundo DevOps. Como é uma certificação intermediária visa então trazer um conhecimento mais refinado do que no caso da Fundamentos. • EXIN DevOps Master: está focada em preparar líderes que vão trabalhar na adoção do DevOps. Então a partir daí é uma certificação muito mais rigorosa se pensar a uma necessidade de demonstrar habilidades e capacidades a partir da própria aplicabilidade dos termos devido ao cenário. Então, sendo ela avançada, é uma certificação que exige bastante esforço. Ela prepara o profissional para liderar a adoção e eventualmente refletir no meio em que está precisando através da materialização de sintomas e mudar a maneira de trabalhar. • EXIN DevSecOps Manager: visa capacitar os profissionais com o conhecimento e as habilidades adequadas para gerenciar e integrar DevOps com foco em segurança em sua organização. Com o cenário digital em mudança, a adaptação a um processo mais eficiente, ágil e seguro pode melhorar o tempo de lançamento no mercado, a satisfação do cliente e a colaboração entre as equipes. Tornar-se um Gerente DevSecOps certificado lhe dará o reconhecimento, as habilidades e o conhecimento para harmonizar com sucesso pessoas, processos e tecnologia, resultando no sucesso geral do produto em uma organização. • Microsoft Certified: Azure DevOps Engineer Expert (AZ-400): Esta certificação valida habilidades em planejar, implementar, entregar e monitorar soluções no Microsoft Azure, com foco em práticas e ferramentas de automação de infraestrutura. • AWS Certified DevOps Engineer: Esta certificação valida as habilidades em projetar, gerenciar e manter sistemas na AWS (Amazon Web Services) usando práticas e ferramentas de DevOps. • Certificação Profissional Avançada DevOps (DAPC): O DevOps é mais conhecido na área de serviços de software, mas seus princípios se aplicam em todos os contextos onde a entrega rápida de produtos e serviços confiáveis é relevante. O principal objetivo desta certificação é testar se você está familiarizado com as práticas DevOps das “Três Vias”: Fluxo, Feedback, Aprendizado e Experimentação. Você entenderá como essas práticas impactam as mudanças organizacionais e técnicas. • Linux Professional Institute Certification (LPIC-3 - Virtualization and Containerization): Cobre a administração de sistemas Linux em toda a empresa, com ênfase em virtualização e containerização (Virtualização Total Virtualização de contêineres Implantação e provisionamento de VM).

	A lista de certificações dos perfis acima serve como referência, podendo ser admitidas outras certificações (desde que atualizadas e/ou superiores) que sejam pertinentes com a atividades do referido perfil.
--	--

Categoria – 13. Sustentação em Instalações e Cabeamento

Abrange todos os serviços relativos à Sustentação em Instalações e Cabeamento de Infraestrutura e Aplicações.

Principais Atividades, conforme portaria SGD/MGI nº 1.070/2023:

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

Descrição

O serviço compreende atividades relacionadas ao acompanhamento, controle e administração de salas e ambientes seguros, envolvendo Sala Cofre, Sala CPD, Salas de Switches e salas que hospedam e suportam serviços e ativos de Infraestrutura.

Responsabilidades

1. Acompanhar, monitorar e garantir a qualidade da refrigeração, a organização do cabeamento estruturado, a manutenção e organização do ambiente como um todo, em ambientes de hospedagem de infraestrutura de TIC
2. Organizar, manter e garantir a correta organização de racks de alocação de servidores de rede, equipamentos de conectividade e telecomunicações, appliances de soluções de infraestrutura, bibliotecas de backup, controladores e conjuntos de discos de sistemas de armazenamento, dentre outros
3. Movimentar e instalar, fisicamente, racks e equipamentos de infraestrutura de TIC em ambientes seguros e em locais onde a rede de computadores do CONTRATANTE esteja disponível
4. Verificar regularmente o funcionamento dos sistemas de refrigeração de ambientes seguros
5. Registrar e acompanhar atendimentos presenciais de técnicos de fornecedores de soluções dentro de ambientes seguros
6. Acompanhar todas as mudanças físicas em equipamentos hospedados em ambientes seguros
7. Documentar e manter a organização física de ambientes seguros, bem como, manter o Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração – BDGC, quanto aos serviços e outros itens de configuração relacionados com os ambientes seguros
8. Identificar e manter atualizada a identificação dos itens de configuração físicos em ambientes seguros (ativos e passivos de rede, tais como: servidores, cabos de conexão lógica e elétrica e correlatos), seguindo os padrões adotados no CONTRATANTE
9. Identificar e propor melhorias nos ambientes físicos, tais como: estrutura predial, estrutura da sala, portas de acesso, forros, disposição física de equipamentos, dentre outras questões físicas dos ambientes seguros
10. Realizar confecção de cabos de rede, a energização dos equipamentos, bem como a passagem de cabeamento estruturado em ambientes seguros
11. Identificar e relatar proativamente todo e qualquer problema relacionado ao funcionamento de ambientes seguros e seus dispositivos de operação
12. Instalar, substituir e remanejar os ativos de rede e pontos de acesso
13. Relatar e informar ao CONTRATANTE, o mais breve possível, qualquer tipo de incidente, melhorias, problema ou mudanças necessárias nos ambientes seguros a fim de evitar impactos nos serviços de TIC do CONTRATANTE.

Equipe Profissional

A Contratada deve prover equipe profissional composta, no mínimo, pelos perfis profissionais detalhados na Tabela abaixo, observando o seguinte:

- Todos os profissionais da equipe profissional devem possuir os requisitos de Formação (nível de escolaridade);
- Cada profissional da equipe profissional deve cobrir o mínimo exigido e especificado na Tabela de Perfil Profissional abaixo dos requisitos de certificação;
- Cada profissional da equipe profissional deve cobrir o mínimo exigido e especificado na Tabela de Perfil Profissional abaixo dos requisitos de experiência profissional;
- A equipe profissional deve cobrir, no mínimo, todos os requisitos de certificações e experiência exigidos.

Perfil Profissional

Profissional	Analista de Suporte de Instalações, Cabeamento e Rede Elétrica de Infraestrutura de TIC.
Formação	Todos os integrantes deste Categoria de Serviço devem ter formação de nível superior completo (bacharelado, licenciatura ou tecnólogo) em Tecnologia da Informação, em Engenharia da Computação ou Ciência da computação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou ainda qualquer outro curso superior completo (desde que, nesse último caso, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação, com carga horária mínima de 360h comprovado mediante diploma e certificado).
Experiência Profissional	<p>Cada profissional da equipe deve cobrir, no mínimo, 2 (dois) requisitos de experiência profissional:</p> <ul style="list-style-type: none"> 5 (cinco) anos em implantação, suporte, administração ou gerenciamento de instalações físicas de Telecom e Datacenter; 5 (cinco) anos em implantação, suporte, administração ou gerenciamento de cabeamento estruturado, em ambiente crítico de Datacenter; 5 (cinco) anos em implantação, suporte, administração ou gerenciamento de cabeamento de rede elétrica estabilizada, em ambiente crítico de Datacenter; 5 (cinco) anos em substituição, desligamento, operação e remanejamento de equipamentos de rede em ambiente, em ambiente crítico de Datacenter; 5 (cinco) anos em planejamento, gerenciamento ou implantação de projetos de infraestrutura de redes, em ambiente crítico de Datacenter; 3 (três) anos em implantação, substituição e remanejamento de cabeamento estruturado metálico e óptico, em ambiente crítico de Datacenter.
Certificação	<p>Cada profissional da equipe deve cobrir no mínimo 1 (um) requisito de certificação:</p> <ul style="list-style-type: none"> CompTIA Network+: valida as principais habilidades necessárias para estabelecer, manter, solucionar problemas e proteger redes em qualquer ambiente, preparando você para uma carreira gratificante em redes e segurança cibernética; Furukawa FCP: conhecimentos teóricos e práticos a respeito de instalação e manutenção, é indicado para pessoas da área de provedores e telecomunicação. O profissional fica habilitado para fazer realizar instalações e certificações em redes de cabeamento estruturado. Além dos Padrões TIA / ISO, o programa profissional Furukawa Certified inclui novos conceitos relacionados a data centers, FTTx e sistemas de comunicação de alta velocidade. A certificação Furukawa foi desenvolvida para profissionais de TI que buscam habilidades diferenciadas na oferta de serviços de infraestrutura de rede. Você aprenderá a instalar e a configurar componentes de cabeamento estruturado, aplicando técnicas para oferecer as melhores soluções em instalação de redes. Nesta capacitação OFICIAL Furukawa você terá acesso a detalhamento conceitual sobre cabeamento estruturado. <p>A lista de certificações dos perfis acima serve como referência, podendo ser admitidas outras certificações (desde que atualizadas e/ou superiores) que sejam pertinentes com a atividades do referido perfil.</p>

Categoria – 14. Operacionalização de Serviços e Padrões de ITSM

Abrange todos os serviços relativos à Operacionalização de Serviços e Padrões

Principais **Atividades**:

- i. Acompanhar fornecedores caso necessário;
- ii. Analisar dados para identificar áreas de melhoria e ajustar os processos conforme necessário.
- iii. Análise de causa raiz, documentação de soluções temporárias (workarounds), implementação de soluções definitivas;
- iv. Análise de tendências, planejamento de capacidade, monitoramento e ajuste de recursos;
- v. Apoio no desenvolvimento de planos de continuidade, testes de recuperação, análise de impacto nos negócios;
- vi. Apoio no planejamento de liberações, criação e testes de pacotes de liberação, implementação em ambientes de produção;
- vii. Avaliação e revisão pós-implementação das mudanças;
- viii. Criação e manutenção de uma base de conhecimento, disseminação de informações relevantes.
- ix. Definir padrões de qualidade e desempenho que os serviços devem atingir.
- x. Desenvolver documentos detalhados que descrevam os procedimentos operacionais padrão (SOPs).
- xi. Detalhar os serviços oferecidos, incluindo suas características, escopo e limites.
- xii. Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.
- xiii. Garantir o correto registro de incidentes, categorização, priorização, investigação, resolução e fechamento;
- xiv. Garantir que todos os serviços estejam em conformidade com as leis, regulamentos e políticas internas.
- xv. Identificação de itens de configuração (CIs), manutenção de um banco de dados de gerenciamento de configuração (CMDB), verificação e auditoria;
- xvi. Implementar um ciclo de melhoria contínua (PDCA - Plan, Do, Check, Act) para aperfeiçoar constantemente os serviços e processos.
- xvii. Monitoramento de desempenho, revisão e melhoria contínua dos serviços;
- xviii. Monitoramento de disponibilidade, análise de falhas, implementação de medidas preventivas;
- xix. Monitorar regularmente os indicadores para garantir que os padrões sejam mantidos.
- xx. Operacionalização dos processos de gerenciamento de serviços e recursos de infraestrutura, bem como, documentação, implantação, conformidade, transição e melhoria contínua dos serviços de TIC.
- xxi. Participação na implementação de políticas de segurança, monitoramento de ameaças, resposta a incidentes de segurança;
- xxii. Realizar auditorias e avaliações periódicas para assegurar a conformidade com os padrões estabelecidos; e
- xxiii. Utilizar softwares de gestão de serviços (ITSM, CRM, ERP) para monitorar e gerenciar a entrega dos serviços.

Descrição

O serviço é um processo essencial para garantir a consistência, qualidade e eficiência na entrega de serviços em qualquer organização. Este processo envolve a definição, implementação e monitoramento de procedimentos, diretrizes e métricas para assegurar que os serviços sejam entregues conforme as expectativas e necessidades dos clientes e padrões internos.

Desempenha o papel de garantir que as operações sejam suportadas de maneira eficiente e eficaz pelo ambiente tecnológico. O papel do gerenciamento de serviços de TIC é fundamental para manter a infraestrutura de TI operando de forma contínua e alinhada aos objetivos do negócio.

Abrange uma série de processos, práticas e ferramentas projetadas para planejar, entregar, operar e controlar os serviços de TIC oferecidos pela organização. Isso inclui desde a gestão de incidentes e problemas até a implementação de mudanças e atualizações na infraestrutura, sempre com foco na maximização da disponibilidade, desempenho e segurança dos sistemas de tecnologia.

Além disso, desenvolve estratégias e planos para o fornecimento e suporte de serviços de TI que estejam alinhados com os objetivos organizacionais, implementa e mantém frameworks reconhecidos, como ITIL (information technology infrastructure library), COBIT (control objectives for information and related technologies) e ISO/IEC 20000, para melhorar os processos de gerenciamento de serviços de TI, lida com a gestão de incidentes e problemas, com a gestão de mudanças, com a gestão de configuração e ativos, com a gestão de continuidade de serviços de TI, com a gestão de fornecedores e contratos de serviços, com a gestão de nível de serviço (SLA), com o monitoramento do desempenho dos serviços de TI, identifica áreas de melhoria e implementa ações corretivas para garantir que os serviços atendam aos requisitos acordados e fornece suporte e assistência aos usuários finais, garantindo que suas necessidades sejam atendidas de forma rápida e eficiente, e que recebam o melhor serviço possível.

Responsabilidades

1. Adaptar os fluxos básicos de incidentes, requisição, mudanças, problemas e configuração, com o desenho de formulários e a criação de regras e validações.
2. Adotar e gerenciar ferramentas de software que suportem a operacionalização de serviços, como sistemas de gestão de serviços (ITSM, CRM, ERP).
3. Assegurar que todos os serviços e processos estejam em conformidade com leis, regulamentos e políticas internas.
4. Conduzir auditorias regulares para avaliar a aderência aos padrões e a eficácia dos processos, implementando melhorias conforme necessário.
5. Criar e adaptar outros fluxos de trabalho, ancorados nos processos básicos de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM), o que inclui o desenho de formulários e a criação de regras e validações.
6. Criar, atualizar e manter procedimentos operacionais padrão (SOPs) para garantir a consistência e qualidade dos serviços.
7. Definir e revisar padrões de qualidade que os serviços devem atingir, garantindo alinhamento com as expectativas dos clientes e metas da organização.
8. Definir, negociar e gerenciar acordos de nível de serviço (SLAs) com clientes e fornecedores, assegurando que os serviços atendam aos requisitos acordados.
9. Difundir o conhecimento de melhores práticas para as equipes de TIC.
10. Elaborar, manter e atualizar os relatórios gerenciais e técnicos, de acompanhamento dos processos e indicadores de níveis de serviço quando solicitados.
11. Garantir que os recursos necessários (humanos, tecnológicos, financeiros) estejam disponíveis para atender à demanda de serviços, evitando sobrecargas ou subutilizações.
12. Identificar melhorias nos processos básicos de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) sob a ótica das melhores práticas de GSTI preconizadas pelo ITIL.
13. Identificar, registrar, gerenciar e resolver incidentes rapidamente para minimizar impactos nos serviços e garantir a continuidade dos negócios.
14. Implantar e manter os processos de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM), baseado nas melhores práticas, utilizando ferramenta(s) especializada(s).
15. Investigar e analisar a causa raiz de problemas recorrentes, implementando soluções definitivas para evitar a reincidência.
16. Manter e propor melhorias a ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM).
17. Monitorar continuamente os KPIs (indicadores de desempenho) para assegurar que os serviços estejam atendendo aos padrões de qualidade definidos.
18. Operar, manter, atualizar e criar fluxos de processos na ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM).
19. Preparar relatórios regulares sobre o desempenho dos serviços e comunicar resultados, problemas e melhorias para as partes interessadas.
20. Promover e implementar iniciativas de inovação para melhorar continuamente os serviços e processos, mantendo a organização competitiva e eficiente.
21. Realizar a interface de comunicação entre as demais Áreas Especializadas e a Contratante.
22. Realizar as integrações das ferramentas necessárias para o correto funcionamento dos processos.
23. Realizar repasses regulares para garantir que todos os colaboradores compreendam e sigam os procedimentos estabelecidos.
24. Recolher feedback de clientes e colaboradores para identificar pontos de melhoria e adaptar os processos conforme necessário.

25. Resolver falhas relativas aos fluxos e à ferramenta de suporte ao Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM).
26. Supervisionar e gerenciar mudanças nos processos e serviços para garantir uma transição suave e minimizar interrupções.
27. Utilizar os indicadores chave de desempenho para apoiar a atividade de evolução dos processos.
28. Discutir os requisitos dos fluxos de trabalho para propor a sua adequação às boas práticas de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM), conforme:
 - a. **Gerenciamento do Conhecimento:** Captura, armazena e compartilha o conhecimento dentro da organização para promover a aprendizagem e a inovação. O conhecimento em uma organização compreende informações, habilidades, práticas e soluções em várias formas. Para proteger esse valioso ativo organizacional, a prática de gestão do conhecimento mantém e melhora o uso eficaz das informações em toda a organização, por meio de uma abordagem estruturada.
 - b. **Gerenciamento de Configuração de Serviço:** Gerencia a infraestrutura de TI e os serviços relacionados para garantir que estejam corretamente configurados e documentados. Envolve a coleta e a gestão de informações sobre todos os itens de configuração (ICs) disponíveis na empresa. Os ICs incluem hardware, software, redes, pessoas e fornecedores. A gestão de configuração de serviço fornece informações sobre como os ICs contribuem para o negócio e descreve a relação entre eles.
 - c. **Gerenciamento de Ativos de TI:** Gerencia o ciclo de vida dos ativos de TI para otimizar o valor e reduzir os custos. Todos os componentes que contribuem para a entrega de um serviço de TI são chamados de “ativos de TI”. A prática de gestão de ativos de TI segundo a ITIL v4 ajuda no planejamento e gestão de todo o ciclo de vida desses recursos, auxiliando a organização a gerenciar custos e riscos, a aumentar o valor e a tomar as melhores decisões de compra.
 - d. **Gerenciamento de Eventos e Monitoramento:** Monitora os eventos e a saúde dos serviços de TI para identificar e resolver problemas antes que impactem os usuários. Ajuda a observar constantemente os serviços dentro da organização e a registrar todos os eventos associados. Esses eventos são basicamente uma mudança de estado que tem impacto sobre o produto, na entrega do serviço. O monitoramento e gestão de eventos é altamente útil na identificação de eventos de segurança da informação e auxilia a responder com soluções adequadas.
 - e. **Gerenciamento de Incidentes:** Lida com a restauração rápida de serviços após incidentes para minimizar o impacto nos usuários. A prática de gestão de incidentes garante que os melhores níveis possíveis de qualidade e disponibilidade de serviço sejam mantidos em todos os momentos. Visa restaurar o funcionamento normal do serviço o mais rápido possível, além de minimizar o impacto adverso causado por esses incidentes nas operações empresariais.
 - f. **Controle de Mudanças:** Gerencia as mudanças nos serviços de TI de forma controlada e eficaz para minimizar impactos negativos. Enquanto a gestão de mudanças se concentra no lado pessoal das mudanças implementadas na organização, o controle de mudanças concentra-se naquelas que ocorrem em produtos e serviços. Pode ser causado por vários fatores, como TI, aplicativos, processos e relacionamentos.
 - g. **Gerenciamento de Nível de Serviço:** Define, negocia e monitora os acordos de nível de serviço (SLAs) para garantir que os serviços atendam às expectativas dos usuários. Os serviços prestados por uma organização precisam atingir um nível mínimo de qualidade. A prática de gestão de nível de serviço ajuda a definir metas para esses níveis e envolve todas as atividades relacionadas ao monitoramento, medição, avaliação e gestão da entrega de serviços por meio de acordos de nível de serviço (SLAs).
 - h. **Gerenciamento de Portfólio:** Envolve a seleção, priorização e gestão de projetos e serviços de TI para garantir que eles atendam aos objetivos estratégicos da organização. A prática de gestão de portfólio garante que a organização tenha a combinação certa de produtos, serviços e processos para atingir seus objetivos empresariais, com o investimento disponível e as limitações de recursos.
 - i. **Gerenciamento de Catálogo de Serviços:** Mantém um catálogo de serviços disponíveis para os usuários e clientes da organização. Essa prática envolve atividades como a criação de um portal que contenha todas as ofertas de produtos e serviços, com o objetivo de prestar serviços de TI consumerizados. Ele permite que o público-alvo conheça a lista de serviços fornecidos pela organização.
 - j. **Gerenciamento de Problemas:** Identifica e resolve problemas de forma proativa para evitar a recorrência de incidentes. O objetivo da gestão de problemas é prevenir a ocorrência de problemas e incidentes, além de eliminar incidentes recorrentes. Também ajuda a minimizar o impacto de incidentes que não podem ser evitados. Isso é feito identificando as causas desses incidentes e criando soluções alternativas a erros conhecidos.

- k. **Gerenciamento de Requisições de Serviço:** Gerencia as solicitações de serviços dos usuários, garantindo que sejam atendidas de forma eficiente. Os usuários de uma organização solicitam informações ou um serviço de TI sempre que precisam. Estas são conhecidas como “solicitações de serviço”. As solicitações de redefinição de senha são um ótimo exemplo de solicitação de serviço. A prática de gestão de solicitações de serviço envolve a gestão dessas solicitações de maneira eficiente e amigável.

Equipe Profissional

A Contratada deve prover equipe profissional composta, no mínimo, pelos perfis profissionais detalhados na Tabela abaixo, observando o seguinte:

- Todos os profissionais da equipe profissional devem possuir os requisitos de Formação (nível de escolaridade);
- Cada profissional da equipe profissional deve cobrir o mínimo exigido e especificado na Tabela de Perfil Profissional abaixo dos requisitos de certificação;
- Cada profissional da equipe profissional deve cobrir o mínimo exigido e especificado na Tabela de Perfil Profissional abaixo dos requisitos de experiência profissional;
- A equipe profissional deve cobrir, no mínimo, todos os requisitos de certificações e experiência exigidos.

Perfil Profissional

Profissional	Analista de Serviços e Padrões de ITSM de Infraestrutura de TIC.
Formação	Todos os integrantes deste Categoria de Serviço devem ter formação de nível superior completo (bacharelado, licenciatura ou tecnólogo) em Tecnologia da Informação, em Engenharia da Computação ou Ciência da computação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou ainda qualquer outro curso superior completo (desde que, nesse último caso, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação, com carga horária mínima de 360h comprovado mediante diploma e certificado).
Experiência Profissional	<p>Cada profissional da equipe deve cobrir, no mínimo, todos os requisitos de experiência profissional:</p> <ul style="list-style-type: none"> 6 (seis) anos em implementação ou gerenciamento de processos relacionados à operação dos serviços de TI com adoção de frameworks ITSM, como ITIL, COBIT ou ISO/IEC 20000. 5 (cinco) anos em suporte a sistemas com ênfase em gerenciamento de demandas de TI: realizar as atividades relacionadas à análise de processos de TI; levantamento e análise de requisitos; documentação de processos e implantação e operacionalização de processos. 3 (três) anos em capacidade de gerenciar incidentes e problemas de forma eficiente, identificando, registrando, classificando, investigando e resolvendo-os para minimizar o impacto nos serviços de TI. 3 (três) anos em planejar e coordenar mudanças na infraestrutura de TI, garantindo que sejam implementadas de forma controlada e com mínimo impacto nos serviços. 3 (três) anos em manter e atualizar uma base de dados de gerenciamento de configuração (CMDB), controlando e registrando os componentes da infraestrutura de TI para garantir sua integridade e disponibilidade. 3 (três) anos em elaboração e manutenção de planos de continuidade de negócios e recuperação de desastres para garantir a disponibilidade dos serviços de TI em caso de interrupções. 3 (três) anos em analisar e otimizar os processos de TI existentes, identificando áreas de melhoria e implementando mudanças para aumentar a eficiência e eficácia dos serviços.

	<ul style="list-style-type: none"> • 2 (dois) anos em estabelecer, monitorar e relatar os níveis de serviço (SLA) acordados com os clientes internos e externos, garantindo que os serviços de TI atendam às expectativas e requisitos. • 2 (dois) anos em gerenciar relacionamentos com fornecedores de serviços de TI, garantindo que entreguem conforme acordado nos contratos de serviço. • 2 (dois) anos em controlar e monitorar os direitos de acesso dos usuários aos sistemas e dados da organização, garantindo a segurança da informação e o cumprimento das políticas. • 2 (dois) anos em capturar, armazenar e compartilhar conhecimento e documentação relacionados aos serviços de TI para promover a aprendizagem e melhorar a eficiência operacional.
Certificação	<p>Cada profissional da equipe deve obrigatoriamente cobrir os requisitos de certificação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficial ITIL (Information Technology Infrastructure Library) 4 Foundation ou superior: A ITIL oferece uma série de certificações que cobrem os princípios e práticas do Gerenciamento de Serviços de TI, incluindo ITIL Foundation, ITIL Practitioner, ITIL Intermediate (vários módulos) e ITIL Expert. • ISO/IEC 27002:2022 Foundation: compreensão dos conceitos e valor da segurança da informação, bem como as ameaças e riscos. <p>A lista de certificações dos perfis acima serve como referência, podendo ser admitidas outras certificações (desde que atualizadas e/ou superiores) que sejam pertinentes com a atividades do referido perfil.</p>

Categoria – 15. Planejamento e Controle

Abrange todos os serviços relativos ao Planejamento e Controle de Infraestrutura e Aplicações.

Principais **Atividades**:

- i. Envolve um conjunto abrangente de atividades destinadas a assegurar que a infraestrutura de TI suporte as necessidades atuais e futuras da organização de maneira eficiente, segura e escalável, de forma otimizada;
- ii. Garantir a entrega de serviços e produtos de qualidade pelos fornecedores;
- iii. Planejar, executar e monitorar projetos de infraestrutura de TI;
- iv. Gerir a comunicação regular com stakeholders sobre o status da infraestrutura de TI;
- v. Manter registros precisos e detalhados da infraestrutura e atividades de TI;
- vi. Monitoramento de desempenho dos fornecedores e cumprimento de SLAs;
- vii. Negociação e gestão de contratos de serviços e produtos de TI;
- viii. Identificação de oportunidades para otimização de custos;
- ix. Elaboração de orçamentos para novos projetos e manutenção contínua; e
- x. Auxílio na implementação de políticas e controles de segurança.

Descrição

O grupo não é responsável pela execução de atividades operacionais.

Especialista em Gestão de Planejamento e Prospecção de Infraestrutura de TIC

Responsável por desenvolver, implementar e monitorar estratégias de longo prazo para a infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), alinhadas aos objetivos organizacionais. Ele atuará no planejamento, modernização e expansão da infraestrutura tecnológica, bem como na identificação de tendências tecnológicas emergentes, garantindo alinhamento com os objetivos estratégicos e as necessidades futuras da organização. Este profissional garantirá que os recursos tecnológicos atendam às demandas atuais e futuras, otimizando a eficiência, escalabilidade e custo-benefício.

Especialista em Gestão de Capacidade e Desempenho de Infraestrutura de TIC

Responsável por monitorar e otimizar a capacidade e o desempenho da infraestrutura de TIC e das aplicações, garantindo a eficiência no uso dos recursos e a satisfação dos usuários, implementando práticas de monitoramento e análise de desempenho, visando a continuidade e qualidade dos serviços. Ele atuará na análise e otimização do desempenho de servidores, redes, sistemas e aplicações, antecipando possíveis gargalos e assegurando a disponibilidade e eficiência dos serviços prestados. Este profissional garantirá a gestão de capacidade e desempenho, bem como a recomendação de melhorias.

Especialista em Gestão de Operações e Ativos de Infraestrutura de TIC

Responsável pela administração eficiente dos ativos de TIC, garantindo o correto funcionamento e manutenção da infraestrutura e das aplicações de missão crítica. Ele atuará na gestão operacional dos serviços, monitoramento, relações com fornecedores e a execução de contratos, ciclo de vida dos ativos e suporte técnico. Este profissional garantirá a disponibilidade, continuidade e eficiência das operações de TIC, utilizando práticas de gestão de ativos e operação para maximizar o desempenho e reduzir riscos.

Atividades

Especialista em Gestão de Planejamento e Prospecção de Infraestrutura de TIC

1. Analisar e projetar a capacidade e o desempenho dos recursos de TIC, projetando o consumo e propondo melhorias e evoluções tecnológicas.
2. Avaliar a infraestrutura atual e recomendar melhorias ou mudanças tecnológicas.
3. Colaborar com equipes de segurança da informação para garantir que os planos de infraestrutura estejam alinhados às políticas de segurança e conformidade regulatória.
4. Conduzir análises de tendências tecnológicas, avaliando novas tecnologias e soluções para antecipar as necessidades futuras da organização.

5. Desenvolver e gerenciar KPIs (indicadores-chave de desempenho) para avaliar a eficácia das soluções de infraestrutura de TIC.
6. Desenvolver e implementar estratégias de longo prazo para a infraestrutura de TIC, garantindo alinhamento com os objetivos estratégicos da organização.
7. Garantir a integração de novas tecnologias com as soluções existentes, promovendo interoperabilidade e eficiência.
8. Gerenciar orçamentos e custos relacionados à implementação e manutenção da infraestrutura de TIC.
9. Manter-se atualizado sobre novas tecnologias e melhores práticas, promovendo a inovação contínua dentro da organização.
10. Planejar e gerenciar a expansão e modernização da infraestrutura de TIC, garantindo a disponibilidade, segurança e escalabilidade.
11. Planejar, coordenar, gerir e supervisionar processos e projetos no âmbito de sua competência - incluindo gerenciamento de serviços de TI (ITSM).
12. Realizar análise de riscos associados à infraestrutura de TIC e propor soluções para mitigar possíveis impactos.

Especialista em Gestão de Capacidade e Desempenho de Infraestrutura de TIC

1. Analisar relatórios de desempenho de aplicações críticas, identificando pontos de falha e propondo ajustes para otimização.
2. Analisar relatórios gerenciais e técnicos, fornecendo informações para a tomada de decisão estratégica e operacional.
3. Apoiar na implementação e manutenção de sistemas de monitoramento para medir o desempenho de infraestrutura e aplicações, garantindo a continuidade e qualidade dos serviços.
4. Atuar no apoio à resolução de incidentes e problemas relacionados ao desempenho de infraestrutura e aplicações, realizando diagnósticos e apoiando na implementação de soluções corretivas e preventivas.
5. Avaliar continuamente o desempenho e a qualidade dos ambientes de TIC.
6. Coletar, processar e transformar dados em informações relevantes que possam ser efetivamente úteis para ajudar a evoluir e a melhorar a infraestrutura e os serviços oferecidos.
7. Criar relatórios analíticos com recomendações para melhorias de desempenho.
8. Desenvolver e implementar modelos de previsão de capacidade.
9. Desenvolver modelos preditivos para avaliar o crescimento da demanda e planejar a expansão de recursos de TIC.
10. Elaborar e executar planos de capacidade para garantir que a infraestrutura atenda às necessidades futuras, evitando sobrecarga e indisponibilidade.
11. Gerenciar ações que promovam a continuidade e disponibilidade dos ativos de infraestrutura.
12. Identificar e implementar práticas de otimização de recursos, visando eficiência e redução de custos operacionais.
13. Monitorar e avaliar a capacidade de servidores, redes, armazenamento e sistemas, identificando a necessidade de upgrades ou redimensionamento.
14. Planejar, coordenar, gerir e supervisionar processos e projetos no âmbito de sua competência - incluindo gerenciamento de segurança da informação e gerenciamento de riscos.
15. Trabalhar em conjunto com equipes de desenvolvimento, operações e negócios para alinhar as necessidades e expectativas quanto ao desempenho dos serviços de TIC.

Especialista em Gestão de Operações e Ativos de Infraestrutura de TIC

1. Apoiar na implementação e gerenciamento de sistemas de monitoramento para identificar e resolver problemas antes que impactem os serviços, garantindo o desempenho ideal.
2. Apoiar no inventário detalhado e atualizado dos ativos de TIC, complementando configurações e mudanças para garantir a conformidade e a rastreabilidade.
3. Atuar no apoio à resolução de incidentes e problemas operacionais, coordenando equipes e utilizando metodologias de diagnóstico para minimizar o impacto nos serviços.
4. Elaborar, validar e manter atualizados os planos de contingência, visando à recuperação dos serviços em casos de desastres ou falhas em equipamentos ou sistemas.
5. Gerenciar automações para melhorar a eficiência das operações e reduzir a intervenção manual.

6. Participar da definição e apoiar no monitoramento de indicadores de desempenho e acordos de nível de serviço (SLAs) com fornecedores e clientes internos, assegurando o cumprimento dos compromissos de qualidade e disponibilidade.
7. Planejar e controlar o ciclo de vida dos ativos de infraestrutura e aplicações, incluindo aquisição, manutenção, atualização e descarte.
8. Planejar, coordenar, gerir e supervisionar processos e projetos no âmbito de sua competência - incluindo gerenciamento de operações (ITOM), gerenciamento de ativos (ITAM), gerenciamento de configuração e ativos de serviço.
9. Prestar apoio gerencial e validar documentação técnica e operacional detalhada, bem como relatórios de desempenho e auditoria de ativos.
10. Prover e gerenciar os recursos de infraestrutura tecnológica, incluindo manutenção e implantação.
11. Supervisionar o relacionamento com empresas contratadas para execução de serviços.

Equipe Profissional

A Contratada deve prover equipe profissional composta, no mínimo, pelos perfis profissionais detalhados na Tabela abaixo, observando o seguinte:

- a) Todos os profissionais da equipe profissional devem possuir os requisitos de Formação (nível de escolaridade);
- b) Cada profissional da equipe profissional deve cobrir o mínimo exigido e especificado na Tabela de Perfil Profissional abaixo dos requisitos de certificação;
- c) Cada profissional da equipe profissional deve cobrir o mínimo exigido e especificado na Tabela de Perfil Profissional abaixo dos requisitos de experiência profissional;
- d) A equipe profissional deve cobrir, no mínimo, todos os requisitos de certificações e experiência exigidos.

Perfil Profissional

Profissional	Especialista em Planejamento e Controle de Infraestrutura de TIC.
Formação	<p>Todos os integrantes desta Categoria de Serviço devem ter formação de nível superior completo (bacharelado, licenciatura ou tecnólogo) em Ciência da Computação, Engenharia de Software, Sistemas de Informação, Tecnologia da Informação, Engenharia da Computação ou áreas correlatas, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou ainda qualquer outro curso superior completo (desde que, nesse último caso, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de:</p> <p>Especialista em Gestão de Planejamento e Prospecção de Infraestrutura de TIC Gestão de TIC, Segurança da Informação ou áreas afins (desejável), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação, com carga horária mínima de 360h comprovado mediante diploma e certificado).</p> <p>Especialista em Gestão de Capacidade e Desempenho de Infraestrutura de TIC Gestão de TIC, Gestão de Capacidade, Desempenho de TIC, Análise de Desempenho ou áreas afins (desejável), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação, com carga horária mínima de 360h comprovado mediante diploma e certificado).</p> <p>Especialista em Gestão de Operações e Ativos de Infraestrutura de TIC Gestão de TIC, Gestão de Operações ou áreas afins (desejável), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação, com carga horária mínima de 360h comprovado mediante diploma e certificado).</p>
Experiência Profissional	<p>Cada profissional da equipe deve apresentar, no mínimo, os requisitos de experiência profissional abaixo:</p> <p>Especialista em Gestão de Planejamento e Prospecção de Infraestrutura de TIC</p> <ul style="list-style-type: none"> • 8 (oito) anos em planejamento estratégico ou gerenciamento de projetos de TIC. • 5 (cinco) anos em atividades e projetos relacionados a infraestrutura de TIC. <p>Especialista em Gestão de Capacidade e Desempenho de Infraestrutura de TIC</p> <ul style="list-style-type: none"> • 8 (oito) anos em planejamento estratégico ou gerenciamento de projetos de TIC.

	<ul style="list-style-type: none"> 5 (cinco) anos em gestão de capacidade, desempenho e otimização de recursos de infraestrutura de TIC. <p style="text-align: center;">Especialista em Gestão de Operações e Ativos de Infraestrutura de TIC</p> <ul style="list-style-type: none"> 8 (oito) anos em planejamento estratégico ou gerenciamento de projetos de TIC. 5 (cinco) anos em gestão de operações e ativos de infraestrutura de TIC. 5 (cinco) anos em gestão de contratos e fornecedores de serviços de infraestrutura de TIC.
Certificação	<p>Cada profissional da equipe deve obrigatoriamente cobrir, no mínimo, 03 (três) requisitos de certificação:</p> <ul style="list-style-type: none"> Associate in Project Management (CAPM): conhecimento e as habilidades fundamentais para assumir uma ampla variedade de projetos, com formas de trabalhar que incluem gerenciamento preditivo de projetos, princípios ágeis e análise de negócios. Certificação em Gerenciamento de Ativos de TI (ITAM): gerenciar eficientemente os ativos de tecnologia de uma organização. O gerenciamento de ativos de TI abrange hardware, software, licenças, contratos e informações relacionadas ao ciclo de vida desses recursos, assegurando que sejam utilizados de maneira eficiente, econômica e em conformidade com políticas e regulamentos. Certificação em Monitoramento de Aplicações e Infraestrutura (APM): identificação, análise e resolução de problemas de desempenho em aplicativos e infraestruturas de TI. Certified Information Systems Auditor (CISA): auditoria, controle, monitoramento e avaliação de sistemas de informação e tecnologia. Certified Performance Engineering (CPE): garantir que sistemas de software e infraestruturas de TI atendam aos requisitos de desempenho, escalabilidade e estabilidade. Certified Tester Performance Testing (CT-PT): conhecimento dos principais aspectos dos testes de desempenho, incluindo aspectos técnicos, aspectos baseados em métodos e aspectos organizacionais. Control Objectives for Information and Related Technology (COBIT 2019): Alinha as metas de negócios aos processos e metas de TI, fornecendo ferramentas, recursos e orientação para atingir, identificar e associar responsabilidades de negócios e processos de TI. ISO/IEC 27001:2022: compreensão dos conceitos e valor da segurança da informação, bem como as ameaças e riscos. ISO/IEC 27002:2022: orientações e melhores práticas sobre <i>como</i> implementar os controles de segurança da informação. ITIL (Information Technology Infrastructure Library) v4 Foundation ou superior: gerenciamento de serviços de TI. Lean Six Sigma Yellow Belt Professional Certification (LSSYBPC): conceitos básicos da metodologia Lean Six Sigma, os conceitos estatísticos básicos relacionados ao Seis Sigma e as etapas que integram o ciclo DMAIC para a melhoria incremental dos processos existentes. Professional Scrum Foundation Certificate (SFPC): obter uma visão geral e uma compreensão da teoria, das práticas e das regras do Scrum. Project Management Professional (PMP): qualificado em motivar pessoas e equipes em todas as fases de um projeto de sucesso, usar abordagens preditivas, ágeis e híbridas para determinar qual forma de trabalhar é melhor para cada projeto, destacar o sucesso de um projeto e seu impacto nos objetivos organizacionais estratégicos gerais. Remote Work Professional Certification (RWPC): práticas globalmente aceitas, metodologias gerais de suporte, ferramentas, técnicas, experiência e transferência de conhecimento pelo facilitador. Outras certificações relacionadas as áreas de Infraestrutura de TIC do FNDE, tais como: Segurança, Conectividade, Sistemas Operacionais e Banco de Dados. <p>A lista de certificações dos perfis acima serve como referência, podendo ser admitidas outras certificações (desde que atualizadas e/ou superiores) que sejam pertinentes com a atividades do referido perfil.</p>

Categoria – 16. Serviços de Implementação de Melhorias de Infraestrutura de TIC (Sob Demanda)

Abrange todos os serviços relativos aos Serviço de Projetos de Implementação de Melhorias através de Serviços de Implementação de Melhorias de Infraestrutura e Aplicações de Tecnologia da Informação.

Principais **Atividades**:

- i. Prestar serviços técnicos especializados em Serviços de Implementação de Melhorias de Infraestrutura de TIC (Sob Demanda) nas áreas de Infraestrutura e Aplicações de Tecnologia da Informação contidos neste TR, além de apoio em projetos específicos para cada Categoria de atendimento.

Descrição

Essa área trata da prestação de serviços, sob demanda, que requeira prévio planejamento, controle, teste, validação, gerenciamento e transferência de conhecimento, com vistas à entrega de produtos, serviços ou resultados exclusivos relacionados à Infraestrutura e Aplicações de Tecnologia da Informação, englobados no escopo desta contratação.

O serviço de implementação de melhorias sob demanda, destina-se a apoiar o Contratante na implementação de novas soluções, tecnologias, serviços ou demandas específicas que envolvam a necessidade da utilização de recursos externos e/ou diferenciados em relação aos recursos já alocados com a finalidade de executar projetos específicos, não-recorrentes, projetizados, com entrega de resultado específico e singular, executados de forma extraordinária, não usual, planejada e com início e término preestabelecidos.

Atividades

1. Compreenderão uma série de procedimentos destinados a atender demandas de melhorias e tarefas requisitadas a qualquer tempo, sem periodicidade de execução definida, com finalidade de atender às necessidades de estudos, projetos e planos da Contratante, garantindo assim que questões eventuais, que precisem de análises mais avançadas, sejam atendidas pela Contratada.
2. É todo o trabalho técnico, sob demanda, que requeira prévio planejamento, controle, teste, validação, gerenciamento e transferência de conhecimento, com vistas à entrega de produtos, serviços ou resultados exclusivos relacionados à Tecnologia da Informação, englobados no escopo desta contratação.
3. Planejamento, implantação e documentação de novas soluções de Infraestrutura e Aplicações, de acordo com padrões e arquiteturas recomendadas pelos fabricantes, prevendo prazos, custos, recursos e qualidade, seguindo as melhores práticas de gestão de projetos e gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação.
4. Os projetos deverão obedecer às melhores práticas de gestão de projetos, amparadas pelo guia PMBOK.

Equipe Profissional

Os perfis profissionais para execução das Ordens de Serviço de Serviços de Implementação de Melhorias de Infraestrutura de TIC (Sob Demanda) deverão ser definidos pela Contratada, sob validação do Contratante, considerando as exigências e especificidades de cada projeto/demanda, onde os profissionais devem ser capacitados e certificados pelo fabricante da solução em questão, seguindo o mesmo critério e exigências equivalentes aos perfis exigidos neste TR.

Qualificação Profissional

Cabe à Contratada dimensionar e manter um número adequado de profissionais qualificados para a execução dos serviços, considerando o histórico do Contrato atual, o crescimento previsto, as exigências contratuais, os níveis mínimos de serviços, os critérios de qualidade, período normal de atendimento presencial e/ou não presencial e extraordinário, observando sempre os limites da legislação trabalhista, sob pena de glosas nas faturas, sem prejuízo das demais sanções previstas no instrumento convocatório.

Ainda, cabe ressaltar que o número de profissionais alocados no Contrato atual, não deve ser utilizado como única fonte de referência tendo em vista que outros serviços estão sendo adicionados nesse novo processo, o que poderá ocasionar a necessidade de redução ou aumento do número de colaboradores.

Os papéis e atividades desenvolvidas e desempenhadas por estes profissionais não serão objeto de faturamento pela Contratada, contudo, os custos deverão estar inclusos na formação de preço da Licitante.

Em caso de faltas, férias ou ausências legais dos profissionais, a Contratada deverá, obrigatoriamente, em comum acordo com a Contratante providenciar substitutos para cobrir as qualificações dos profissionais e estes devem atender aos requisitos mínimos exigidos para o serviço em que estiverem designados.

Por se tratar de uma contratação que deve-se orientar pelas melhores práticas de gestão de serviços de TIC, é imprescindível que os recursos envolvidos na execução dos serviços sejam qualificados adequadamente.

Capacitação da Equipe Técnica

A Contratada deverá acompanhar as evoluções tecnológicas do Contratante, mediante mudança, adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus sistemas, ferramentas, bases de dados ou qualquer outro recurso que o Contratante venha a adotar.

A Contratada deverá, ainda, manter os seus profissionais atualizados tecnologicamente durante toda a vigência contratual, promovendo os treinamentos, certificações e participação em eventos de caráter técnico que permitam a execução dos serviços descritos nesta contratação com excelência.

Considerando que a contratação dos serviços poderá ter duração de até 10 (dez) anos, é de se prever que neste decurso de tempo as tecnologias e as disciplinas que envolvem a área de TIC sofram consideráveis avanços. Para minimizar este impacto, a Contratada deverá apresentar um Programa de Desenvolvimento de Competências, na forma de um Plano de Capacitação de Colaboradores, para ser executado SEMESTRALMENTE, visando à indispensável capacitação e atualização tecnológica dos profissionais alocados.

Os treinamentos relativos à atualização dos requisitos de qualificação dos profissionais, à exemplo de treinamentos para a atualização das certificações, não deverão ser incluídas no Plano de Capacitação. É obrigação da Contratada manter os requisitos mínimos de qualificação dos profissionais conforme descrito nessa contratação.

Quando houver troca ou inclusão de tecnologia, produto, equipamento ou solução de TI, a Contratada deverá, a pedido do Contratante, certificar o(s) profissional(s) especializado correspondente. Caso isso ocorra, os treinamentos necessários para a requerida certificação poderão ser incluídos no Plano de Capacitação.

O programa contínuo de desenvolvimento de competências deverá ser de, no mínimo 40 (quarenta) horas por semestre para cada profissional. A carga horária deverá ser cumprida a cada 6 meses de execução contratual, podendo, a critério do Contratante, não ser executada ou ser executada parcialmente.

A elaboração e gestão do conteúdo programático serão de responsabilidade da Contratada, cabendo ao Contratante aprová-lo previamente de acordo com a área de interesse de capacitação. O Plano de Capacitação deverá ser apresentado um mês antes do término de cada semestre a partir do início da execução contratual, e deve ser executado no semestre seguinte.

O Contratante poderá solicitar alteração no Programa de Desenvolvimento de Competências, sempre que houver necessidade ou mudança em seu ambiente computacional.

A Contratada terá o prazo de 7 (sete) dias para responder às solicitações de treinamento/capacitação enviadas pelo Contratante e o prazo máximo de 30 (trinta) dias para iniciar, efetivamente, o(s) curso(s) solicitado(s).

Eventualmente, e devidamente fundamentada à necessidade por parte do Contratante, poderão ser solicitados treinamentos presenciais ou remotos específicos em alguma tecnologia, ferramenta ou solução de TI, de até 40 horas, por profissional especializado, no decorrer do período de execução do Plano de Capacitação.

A não execução da carga horária de treinamento/capacitação para as equipes especializadas da Contratada, ou o descumprimento de qualquer requisito descrito nessa seção, implicará sanção, em que a Contratada deverá apresentar os certificados/comprovantes de realização dos treinamentos indicados, até o término de cada semestre de execução contratual.

O Programa de Desenvolvimento de Competências, não poderá resultar em custo adicional para o Contratante, nem será por ele custeado no todo ou em parte.

As solicitações expressas pelo Contratante sempre serão fundamentadas nas necessidades que surgirem e sempre serão correlatas às atribuições e características de cada natureza de atividade, acompanhando as evoluções tecnológicas e contemplando a necessária adaptação às ferramentas que o Contratante venha a adotar.

Observações Gerais

Os papéis de Preposto, de Qualidade e o de Gerente de Operações de Infraestrutura de TIC não poderão acumular funções entre eles e nem com os demais serviços do contrato.

Os papéis, atividades desenvolvidas e desempenhadas de Preposto e de Qualidade não serão objeto de faturamento pela CONTRATADA, contudo, os custos deverão estar inclusos na formação de preço da licitante.

Durante a execução dos serviços, a CONTRATADA se obriga a manter os requisitos mínimos exigidos para cada Categoria de Serviço e sempre manter em repositório atualizado todos os documentos que comprovem o atendimento dos requisitos exigidos para cada serviço.

Quando uma determinada certificação exigida for descontinuada, esta poderá ser substituída por outra equivalente, mas caso não exista certificação equivalente, esta será desconsiderada para fins de exigência contratual.

Nas ocorrências de afastamento, faltas, ausência legal, férias, atendimentos fora do horário comercial de trabalho, fins de semana ou feriados, é de inteira obrigação da CONTRATADA a gestão, indicação e substituição dos profissionais envolvidos devendo observar as mesmas qualificações técnicas exigidas para a prestação dos serviços, caso não seja atendida por outro recurso da mesma equipe do mesmo serviço.

Sendo assim, constitui obrigação da CONTRATADA providenciar a substituição, em comum acordo com a CONTRATANTE, dos profissionais sempre que ocorrer os eventos acima citados ou que eventualmente não atendam aos requisitos exigidos, sob pena das sanções previstas.

Será de responsabilidade da CONTRATADA o controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, banco de horas, dentre outras ações administrativas referentes aos recursos humanos necessários ao atendimento das qualificações de cada Categoria de Serviço.

Em caso de não cumprimento dos requisitos mínimos de qualificação técnica, serão avaliadas para fins de aplicação das deduções na fatura e em casos de recorrências serão aplicadas as penalidades previstas no instrumento convocatório.

O CONTRATANTE poderá, de maneira devidamente motivada, exigir a substituição de qualquer profissional à CONTRATADA, caso julgue que a prestação de serviço não atenda as exigências previstas neste Anexo.

Qualquer substituição ou acréscimo de profissionais para atendimento das necessidades descritas nas Categorias de Serviços durante a vigência do contrato, a comprovação dos requisitos obrigatórios de qualificação deverá ser efetuada em até 30 (trinta) dias corridos após a alocação do novo profissional.

A lista de experiências dos perfis mencionados é baseada nas tecnologias utilizadas no FNDE descritas no Parque Tecnológico, Encarte 005, sendo este passível de atualizações a qualquer momento, e que, no momento da avaliação da documentação, caberá à equipe de gestão contratual avaliar a pertinência entre a experiência e as atividades a serem desempenhadas pelo profissional.

ENCARTE 04 - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

O estabelecimento de níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados, permite que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados. Assim, os resultados medidos com base nos indicadores objetivam apurar o cumprimento das metas estabelecidas no contrato. Este 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.

Os níveis mínimos de serviço são regras objetivas e fixas que estipulam valores e/ou características mínimas de atendimento a uma meta a ser cumprida pela CONTRATADA na prestação dos serviços.

Para efeito de mensuração dos serviços, foram estabelecidos alguns indicadores, bem como outros parâmetros que serão utilizados para controle de qualidade. Estes integrarão os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e servirão para que a fiscalização do contrato realize juntamente com a gestão da TI o acompanhamento dos serviços prestados, bem como a aferição do cumprimento das metas estabelecidas.

As possíveis glosas, decorrentes da análise desses indicadores, serão aplicadas apenas após a fase de ambientação (primeiros 90 dias, após a assinatura do contrato).

Quadro 1 – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço

NR	ID	DESCRIÇÃO
01	IISP	<u>Índice de Incidentes Solucionados no Prazo (Solução)</u>
02	IRSP	<u>Índice de Requisições Solucionados no Prazo (Solução)</u>
03	ICIP	<u>Índice de Chamados Iniciados no Prazo (Reação)</u>
04	ICR	<u>Índice de Chamados Reabertos</u>
05	ISA	<u>Índice de Satisfação dos Atendimentoos</u>
06	ICAT	<u>Índice de Conformidade dos Ativos de TI</u>
07	IMES	<u>Índice de Mudanças Executadas com Sucesso</u>
08	ICB	<u>Índice de Conformidade de Backup</u>
09	IRE	<u>Índice de Relatórios Entregues</u>
10	IRP	<u>Índice de Rotatividade de Profissionais</u>
11	IDCRP	<u>Índice de Diagnóstico da Causa Raiz de Problemas com sua Resolução</u>
12	IRDI	<u>Índice de Reincidência de Descumprimento de Indicadores</u>
13	ISEF	<u>Índice de Serviços Encaminhados aos Fornecedores/Fabricantes</u>
14	IDS	<u>Índice de Disponibilidade dos Serviços</u>
15	IRP	<u>Índice de Requisições Pausadas</u>
16	ICC	<u>Índice de Capacitação dos Colaboradores</u>
17	IPMC	<u>Índice de Prospecções de Melhorias Contínuas Sugeridas e Aprovadas no Período</u>
18	IVBC	<u>Índice de Vinculação da Resolução de Requisições à Base de Conhecimento</u>

01 – ÍNDICE DE INCIDENTES SOLUCIONADOS NO PRAZO (SOLUÇÃO)

01 – Índice de Incidentes Solucionados no Prazo (Solução)												
IISP												
FINALIDADE	<p>Garantir que a Contratada execute os níveis de serviços acordados, desempenhando os serviços com de acordo com as metas estabelecidas Será compreendido como tempo de atendimento, o tempo percorrido desde o momento que o chamado sensibilizar a fila de atendimento da Contratada até o momento da alteração de status para “Concluído”.</p> <p>Os prazos para atendimento serão determinados de acordo com a criticidade dos serviços, conforme as prioridades dos chamados seguindo as tabelas abaixo:</p> <table><tr><th colspan="2">Incidentes - Tempo para Resolução</th></tr><tr><th>Prioridade Incidentes</th><th>Prazo</th></tr><tr><td>Crítica</td><td>30 min</td></tr><tr><td>Alta</td><td>1 Hora</td></tr><tr><td>Média e Baixa</td><td>2 Horas</td></tr></table> <p>Os prazos para atendimento serão determinados de acordo com a criticidade dos serviços, conforme as prioridades dos chamados. O tempo acima será medido de forma ininterrupta.</p>		Incidentes - Tempo para Resolução		Prioridade Incidentes	Prazo	Crítica	30 min	Alta	1 Hora	Média e Baixa	2 Horas
Incidentes - Tempo para Resolução												
Prioridade Incidentes	Prazo											
Crítica	30 min											
Alta	1 Hora											
Média e Baixa	2 Horas											
METAS A CUMPRIR	<p>Os prazos de solução serão mesurados individualmente conforme a tabela abaixo:</p> <table><tr><th>Prioridades</th><th>Meta</th></tr><tr><td>Crítica e Alta</td><td>99%</td></tr><tr><td>Média e Baixa</td><td>97%</td></tr></table>		Prioridades	Meta	Crítica e Alta	99%	Média e Baixa	97%				
Prioridades	Meta											
Crítica e Alta	99%											
Média e Baixa	97%											
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Ferramentas do FNDE ou qualquer outra fonte											
PERIODICIDADE	Mensal											
INÍCIO DA VIGÊNCIA	O IISP começará a ser aferido após a assinatura do contrato											
MECANISMO DE CÁLCULO	<p>TISP - Total de Incidentes solucionados no prazo</p> <p>TIRM - Total de Incidentes registrados no mês</p>	$IISP = \frac{TISP}{TIRM} \times 100$										
AJUSTE NA FATURA	Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:											

01 – Índice de Incidentes Solucionados no Prazo (Solução)					
IISP					
		Crítica e Alta			
		Resultado Apurado	Ajuste na Fatura		
		≥ 99%	0,00%		
		98% a 95%	2,50%		
		94% a 85%	3,00%		
		84% a 75%	3,50%		
		74% a 65%	4,00%		
		Abaixo de 65%	4,50%		
		Média e Baixa			
		Resultado Apurado	Ajuste na Fatura		
		≥ 97%	0,00%		
		96% a 90%	2,50%		
		89% a 80%	3,00%		
		79% a 70%	3,50%		
		69% a 65%	4,00%		
		Abaixo de 65%	4,50%		
OBSERVAÇÕES	1) A CONTRATADA deverá enviar um relatório com o total de incidentes solucionados no prazo contendo o tempo de reação e o tempo de solução, bem como a apuração individual do atendimento (Atingido ou Não atingido).				

02 – ÍNDICE DE REQUISIÇÕES SOLUCIONADOS NO PRAZO (SOLUÇÃO)

02 – Índice de Requisições Solucionados no Prazo (Solução)														
IRSP														
FINALIDADE	<p>Garantir que a Contratada execute os níveis de serviços acordados, desempenhando os serviços com de acordo com as metas estabelecidas</p> <p>Será compreendido como tempo de atendimento, o tempo percorrido desde o momento que a requisição sensibilizar a fila de atendimento da Contratada até o momento da alteração de status para “Concluído”.</p> <p>Os prazos para atendimento serão determinados conforme as prioridades dos chamados seguindo as tabelas abaixo:</p> <table><tr><th colspan="2">Solicitações de Serviços - Tempo para Solução</th></tr><tr><th>Prioridades Solicitações de Serviços</th><th>Prazo</th></tr><tr><td>Crítica</td><td>1 Hora</td></tr><tr><td>Alta</td><td>2 Horas</td></tr><tr><td>Média</td><td>8 Horas</td></tr><tr><td>Baixa</td><td>16 Horas</td></tr></table>		Solicitações de Serviços - Tempo para Solução		Prioridades Solicitações de Serviços	Prazo	Crítica	1 Hora	Alta	2 Horas	Média	8 Horas	Baixa	16 Horas
Solicitações de Serviços - Tempo para Solução														
Prioridades Solicitações de Serviços	Prazo													
Crítica	1 Hora													
Alta	2 Horas													
Média	8 Horas													
Baixa	16 Horas													
METAS A CUMPRIR	<p>Os prazos de solução serão mesurados individualmente, por categoria de serviço, conforme a tabela abaixo:</p> <table><tr><th>Prioridades</th><th>Meta</th></tr><tr><td>Crítica e Alta</td><td>99%</td></tr><tr><td>Média e Baixa</td><td>97%</td></tr></table>		Prioridades	Meta	Crítica e Alta	99%	Média e Baixa	97%						
Prioridades	Meta													
Crítica e Alta	99%													
Média e Baixa	97%													
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Ferramentas do FNDE ou qualquer outra fonte													
PERIODICIDADE	Mensal													
INÍCIO DA VIGÊNCIA	O IRSP começará a ser aferido após a assinatura do contrato													
MECANISMO DE CÁLCULO	<p>TRSP - Total de Requisições Solucionados no Prazo (por categoria de serviço)</p> <p>TRRM - Total de Requisições Registradas no Mês (por categoria de serviço)</p>	$IRSP = \frac{TRSP}{TRRM} \times 100$												
AJUSTE NA FATURA	Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:													

03 – ÍNDICE DE CHAMADOS INICIADOS NO PRAZO (REAÇÃO)

03 – Índice de Chamados Iniciados no Prazo (Reação)																
ICIP																
FINALIDADE	Contribuir com a agilidade e o pronto atendimento de chamados registrados para a DIRTl. O tempo de reação é constituído pelo tempo percorrido entre o registro do chamado (incidentes e requisições) e o início de atendimento pela área técnica responsável. Para todos os casos tempo será de 15 minutos.															
METAS A CUMPRIR	90% dos chamados dentro do prazo.															
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Ferramentas do FNDE ou qualquer outra fonte															
PERIODICIDADE	Mensal															
INÍCIO DA VIGÊNCIA	O ICIP começará a ser aferido após a assinatura do contrato															
MECANISMO DE CÁLCULO	TCIP - Total de Chamados Iniciados no Prazo TCRM - Total de Chamados Registrados no Mês	$ICIP = \frac{TCIP}{TCRM} \times 100$														
AJUSTE NA FATURA	Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo: <table><tr><th>Resultado Apurado</th><th>Ajuste na Fatura</th></tr><tr><td>≥ 90%</td><td>0,00%</td></tr><tr><td>89% a 80%</td><td>2,50%</td></tr><tr><td>79% a 85%</td><td>3,00%</td></tr><tr><td>84% a 75%</td><td>3,50%</td></tr><tr><td>74% a 65%</td><td>4,00%</td></tr><tr><td>Abaixo de 65%</td><td>4,50%</td></tr></table>		Resultado Apurado	Ajuste na Fatura	≥ 90%	0,00%	89% a 80%	2,50%	79% a 85%	3,00%	84% a 75%	3,50%	74% a 65%	4,00%	Abaixo de 65%	4,50%
Resultado Apurado	Ajuste na Fatura															
≥ 90%	0,00%															
89% a 80%	2,50%															
79% a 85%	3,00%															
84% a 75%	3,50%															
74% a 65%	4,00%															
Abaixo de 65%	4,50%															

03 – Índice de Chamados Iniciados no Prazo (Reação)	
ICIP	
OBSERVAÇÕES	1) A CONTRATADA deverá enviar um relatório com o total de chamados iniciados no prazo contendo o tempo de reação e o tempo de solução, bem como a apuração individual do atendimento (Atingido ou Não atingido).

04 – ÍNDICE DE CHAMADOS REABERTOS

04 – Índice de Chamados Reabertos																
ICR																
FINALIDADE	Manter a qualidade do serviço prestado. Chamados reabertos são aqueles solucionados pelas equipes especializadas e que foram reabertos pelos usuários.															
METAS A CUMPRIR	Índice inferior a 2% de chamados reabertos.															
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Ferramentas do FNDE ou qualquer outra fonte															
PERIODICIDADE	Mensal															
INÍCIO DA VIGÊNCIA	O ICR começará a ser aferido após a assinatura do contrato															
MECANISMO DE CÁLCULO	TCS - Total de Chamados Solucionados no Mês TCR - Total de Chamados Reaberto no Mês	$ICR = \frac{TCR}{TCS} \times 100$														
AJUSTE NA FATURA	Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo: <table><tr><th>Resultado Apurado</th><th>Ajuste na Fatura</th></tr><tr><td>≤ 2%</td><td>0,00%</td></tr><tr><td>> 2% até 5%</td><td>2,50%</td></tr><tr><td>> 5% até 8%</td><td>3,00%</td></tr><tr><td>> 8% até 10%</td><td>3,50%</td></tr><tr><td>> 10% até 12%</td><td>4,00%</td></tr><tr><td>Acima de 12%</td><td>4,50%</td></tr></table>		Resultado Apurado	Ajuste na Fatura	≤ 2%	0,00%	> 2% até 5%	2,50%	> 5% até 8%	3,00%	> 8% até 10%	3,50%	> 10% até 12%	4,00%	Acima de 12%	4,50%
Resultado Apurado	Ajuste na Fatura															
≤ 2%	0,00%															
> 2% até 5%	2,50%															
> 5% até 8%	3,00%															
> 8% até 10%	3,50%															
> 10% até 12%	4,00%															
Acima de 12%	4,50%															

04 – Índice de Chamados Reabertos	
ICR	
OBSERVAÇÕES	1) A CONTRATADA deverá enviar um relatório com o total de chamados reabertos contendo o tempo de reação e o tempo de solução, bem como a apuração individual do atendimento (Atingido ou Não atingido).

05 – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS

05 – Índice de Satisfação dos Atendimentos		
ISA		
FINALIDADE	Mensurar a qualidade dos serviços prestados pela CGINF. O índice de satisfação é mensurado a partir das notas de avaliação que o usuário atribui a cada chamado solucionado, conforme sua perspectiva de qualidade do atendimento. A pesquisa é realizada em formato eletrônico e automatizado, podendo ser classificado de 0 a 10 e ter uma ou mais perguntas.	
METAS A CUMPRIR	80% de usuários “Muito Satisfeito” e “Satisfeito” seguindo a classificação abaixo: <ul style="list-style-type: none">• Muito satisfeito (9-10)• Satisfeito (8-7)• Regular (5-6)• Insatisfeito (4-3)• Muito insatisfeito (0-1-2)	
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Ferramentas do FNDE ou qualquer outra fonte	
PERIODICIDADE	Mensal	
INÍCIO DA VIGÊNCIA	O ISA começará a ser aferido após a assinatura do contrato	
MECANISMO DE CÁLCULO	SPR = Soma de pesquisas respondidas como notas de muito satisfeito e satisfeito TPR = Total de pesquisas respondidas	$ISA = \frac{SPR}{TPR} \times 100$
AJUSTE NA FATURA	Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:	

05 – Índice de Satisfação dos Atendimentos			
ISA			
		Resultado Apurado	Ajuste na Fatura
		≥ 80%	0,00%
		79% a 70%	2,50%
		69% a 60%	3,00%
		59% a 50%	3,50%
		49% a 40%	4,00%
		Abaixo de 40%	4,50%
OBSERVAÇÕES	1) A CONTRATADA deverá enviar um relatório contendo a percepção dos usuários quanto aos serviços prestados pela CONTRATADA (pesquisa passiva, realizada pelos usuários após a conclusão de um atendimento)		

06 – ÍNDICE DE CONFORMIDADE DOS ATIVOS DE TI

06 – Índice de Conformidade dos Ativos de TI																
ICAT																
FINALIDADE	Assegurar que o parque tecnológico do FNDE esteja atualizado com as versões mais recentes e manter os dados íntegros e confiáveis, garantindo também que toda alteração seja registrada no CMDB. Os ativos de TI que são gerenciáveis (conforme definido pelo processo) deverão manter sua conformidade em nível de integridade das informações e atualizações de versões e pacotes dos ativos de TI.															
METAS A CUMPRIR	90 % de conformidade dos Ativos de TI															
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Ferramentas do FNDE ou qualquer outra fonte															
PERIODICIDADE	Mensal															
INÍCIO DA VIGÊNCIA	O ICAT começará a ser aferido após a assinatura do contrato															
MECANISMO DE CÁLCULO	TAGC - Total de Ativos Gerenciados em Conformidade no parque do FNDE TCR - Total de Ativos Gerenciados	$ICAT = \frac{TAGC}{TAG} \times 100$														
AJUSTE NA FATURA	Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo: <table><tr><th>Resultado Apurado</th><th>Ajuste na Fatura</th></tr><tr><td>≥ 90%</td><td>0,00%</td></tr><tr><td>89% a 80%</td><td>2,50%</td></tr><tr><td>79% a 70%</td><td>3,00%</td></tr><tr><td>69% a 60%</td><td>3,50%</td></tr><tr><td>59% a 50%</td><td>4,00%</td></tr><tr><td>Abaixo de 50%</td><td>4,50%</td></tr></table>		Resultado Apurado	Ajuste na Fatura	≥ 90%	0,00%	89% a 80%	2,50%	79% a 70%	3,00%	69% a 60%	3,50%	59% a 50%	4,00%	Abaixo de 50%	4,50%
Resultado Apurado	Ajuste na Fatura															
≥ 90%	0,00%															
89% a 80%	2,50%															
79% a 70%	3,00%															
69% a 60%	3,50%															
59% a 50%	4,00%															
Abaixo de 50%	4,50%															

06 – Índice de Conformidade dos Ativos de TI	
ICAT	
OBSERVAÇÕES	1) A CONTRATADA deverá enviar um relatório de conformidade dos Ativos de TI (conforme definido pelo processo).

07 – ÍNDICE DE MUDANÇAS EXECUTADAS COM SUCESSO

07 – Índice de Mudanças Executadas com Sucesso																
IMES																
FINALIDADE	Contribuir para que as mudanças sejam planejadas com objetivos claros e com assertividade. Este índice apura a efetividade de uma mudança observando se o objetivo da mudança foi atingido conforme descrito em seu planejamento.															
METAS A CUMPRIR	95 % de mudanças executadas com sucesso															
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Ferramentas do FNDE ou qualquer outra fonte															
PERIODICIDADE	Mensal															
INÍCIO DA VIGÊNCIA	O IMES começará a ser aferido após a assinatura do contrato															
MECANISMO DE CÁLCULO	TMR - Total de Mudanças Registradas TMS - Total de Mudanças com sucesso	$IMES = \frac{TMS}{TMR} \times 100$														
AJUSTE NA FATURA	Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo: <table><tr><th>Resultado Apurado</th><th>Ajuste na Fatura</th></tr><tr><td>≥ 95%</td><td>0,00%</td></tr><tr><td>94% a 90%</td><td>2,50%</td></tr><tr><td>89% a 85%</td><td>3,00%</td></tr><tr><td>84% a 75%</td><td>3,50%</td></tr><tr><td>74% a 65%</td><td>4,00%</td></tr><tr><td>Abaixo de 65%</td><td>4,50%</td></tr></table>		Resultado Apurado	Ajuste na Fatura	≥ 95%	0,00%	94% a 90%	2,50%	89% a 85%	3,00%	84% a 75%	3,50%	74% a 65%	4,00%	Abaixo de 65%	4,50%
Resultado Apurado	Ajuste na Fatura															
≥ 95%	0,00%															
94% a 90%	2,50%															
89% a 85%	3,00%															
84% a 75%	3,50%															
74% a 65%	4,00%															
Abaixo de 65%	4,50%															
OBSERVAÇÕES	1) A CONTRATADA deverá enviar um relatório contendo o total de Mudanças realizadas no mês por status de conclusão (bem-sucedida, mal-sucedida, interrompida etc.) e artefatos.															

08 – ÍNDICE DE CONFORMIDADE DE BACKUP

08 – Índice de Conformidade de Backup																
ICB																
FINALIDADE	Garantir a integridade dos dados e informações do FNDE em caso de desastre ou necessidade programada de restauração, e, também, manter a conformidade e qualidade do processo de Backup.															
METAS A CUMPRIR	100% de conformidade com o processo de backup															
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Ferramentas do FNDE ou qualquer outra fonte															
PERIODICIDADE	Mensal															
INÍCIO DA VIGÊNCIA	O ICB começará a ser aferido após a assinatura do contrato															
MECANISMO DE CÁLCULO	<p>TCPB - Total de conformidade com o processo de backup. (Atividades ou regras executadas conforme definidas).</p> <p>TARPB - Total de atividades ou regras definidas no processo de backup</p>	$ICB = \frac{TCPB}{TARPB} \times 100$														
AJUSTE NA FATURA	<p>Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:</p> <table><tr><th>Resultado Apurado</th><th>Ajuste na Fatura</th></tr><tr><td>100%</td><td>0,00%</td></tr><tr><td>99% a 95%</td><td>2,50%</td></tr><tr><td>94% a 85%</td><td>3,00%</td></tr><tr><td>84% a 75%</td><td>3,50%</td></tr><tr><td>74% a 65%</td><td>4,00%</td></tr><tr><td>Abaixo de 65%</td><td>4,50%</td></tr></table>		Resultado Apurado	Ajuste na Fatura	100%	0,00%	99% a 95%	2,50%	94% a 85%	3,00%	84% a 75%	3,50%	74% a 65%	4,00%	Abaixo de 65%	4,50%
Resultado Apurado	Ajuste na Fatura															
100%	0,00%															
99% a 95%	2,50%															
94% a 85%	3,00%															
84% a 75%	3,50%															
74% a 65%	4,00%															
Abaixo de 65%	4,50%															
OBSERVAÇÕES	<p>1) A CONTRATADA deverá enviar um relatório contendo Backups realizados no período por status (bem-sucedido/falhas) e a quantidade de backups realizados no período x quantidade de teste de restauração de backups e status de conformidade.</p>															

09 – ÍNDICE DE RELATÓRIOS ENTREGUES

09 – Índice de Relatórios Entregues																
IRE																
FINALIDADE	Garantir a disponibilidade das informações contidas nos relatórios exigidos para acompanhamento mensal e diário. Os relatórios obrigatórios estão definidos no ENCARTE 014 – RELATORIOS E DASHBOARDS, e serão considerados entregues disponibilizados no repositório do FNDE, sendo que a formatação dos relatórios e gráficos de maneira a possibilitar a identificação dos índices exigidos para respectiva apuração deverá ser feita pela CONTRATADA e aprovada pelo FNDE. O prazo para entrega para os relatórios do tipo Mensal é do 5º dia útil do mês subsequente.															
METAS A CUMPRIR	100% dos relatórios entregue no prazo acordado															
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Ferramentas do FNDE ou qualquer outra fonte															
PERIODICIDADE	Mensal															
INÍCIO DA VIGÊNCIA	O IRE começará a ser aferido após a assinatura do contrato															
MECANISMO DE CÁLCULO	TRO - Total de Relatórios Obrigatórios TRE - Total de Relatórios Entregues	$IRE = \frac{TRE}{TRO} \times 100$														
AJUSTE NA FATURA	Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo: <table><tr><th>Resultado Apurado</th><th>Ajuste na Fatura</th></tr><tr><td>100 %</td><td>0,00%</td></tr><tr><td>99% a 90%</td><td>2,50%</td></tr><tr><td>89% a 85%</td><td>3,00%</td></tr><tr><td>84% a 80%</td><td>3,50%</td></tr><tr><td>79% a 75%</td><td>4,00%</td></tr><tr><td>Abaixo de 70%</td><td>4,50%</td></tr></table>		Resultado Apurado	Ajuste na Fatura	100 %	0,00%	99% a 90%	2,50%	89% a 85%	3,00%	84% a 80%	3,50%	79% a 75%	4,00%	Abaixo de 70%	4,50%
Resultado Apurado	Ajuste na Fatura															
100 %	0,00%															
99% a 90%	2,50%															
89% a 85%	3,00%															
84% a 80%	3,50%															
79% a 75%	4,00%															
Abaixo de 70%	4,50%															

09 – Índice de Relatórios Entregues	
IRE	
OBSERVAÇÕES	<ol style="list-style-type: none">1) Em caso de manipulação ou descaracterização de resultados de indicadores e metas nos relatórios entregues pela contratada, será aplicada a penalidade de 20% de ajuste na fatura e estará sujeito a sanções e advertências, previstas em contrato.2) Para relatórios classificados como urgentes a CONTRATADA terá um prazo de entrega de até 24h.

10 – ÍNDICE DE ROTATIVIDADE DE PROFISSIONAIS

10 – Índice de Rotatividade de Profissionais																
IRP																
FINALIDADE	Garantir baixa rotatividade de profissionais a fim de evitar o tempo gasto na transferência de conhecimento e outros prejuízos na execução, de forma que a empresa garanta as condições mínimas que sejam favoráveis a manutenção do profissional no contrato, como por exemplo: Salários compatíveis com a média do mercado, capacitações e outros benefícios.															
METAS A CUMPRIR	10%															
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Ferramentas do FNDE ou qualquer outra fonte															
PERIODICIDADE	Semestral															
INÍCIO DA VIGÊNCIA	O IRP começará a ser aferido após 06 meses da assinatura do contrato															
MECANISMO DE CÁLCULO	TP – Total de Profissionais TPS – Total de Profissionais Substituídos	$IRP = \frac{TPS}{TP} \times 100$														
AJUSTE NA FATURA	Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo: <table><tr><th>Resultado Apurado</th><th>Ajuste na Fatura</th></tr><tr><td>≤ 10%</td><td>0,00%</td></tr><tr><td>> 10% a 25%</td><td>2,50%</td></tr><tr><td>> 25% a 35%</td><td>3,00%</td></tr><tr><td>> 35% a 45%</td><td>3,50%</td></tr><tr><td>> 45% a 60%</td><td>4,00%</td></tr><tr><td>Acima de 60%</td><td>4,50%</td></tr></table>		Resultado Apurado	Ajuste na Fatura	≤ 10%	0,00%	> 10% a 25%	2,50%	> 25% a 35%	3,00%	> 35% a 45%	3,50%	> 45% a 60%	4,00%	Acima de 60%	4,50%
Resultado Apurado	Ajuste na Fatura															
≤ 10%	0,00%															
> 10% a 25%	2,50%															
> 25% a 35%	3,00%															
> 35% a 45%	3,50%															
> 45% a 60%	4,00%															
Acima de 60%	4,50%															
OBSERVAÇÕES	1) O indicador de Rotatividade dos profissionais é responsável por aferir a substituição dos profissionais durante a execução do CONTRATO em curto prazo de tempo.															

11 – ÍNDICE DE DIAGNÓSTICO DA CAUSA RAIZ DE PROBLEMAS COM SUA RESOLUÇÃO

11 – Índice de Diagnóstico da Causa Raiz de Problemas com sua Resolução					
IDCRP					
FINALIDADE	Seu objetivo é avaliar a eficácia e a eficiência do processo de identificação e resolução de problemas dentro da organização. Este indicador visa garantir que os problemas sejam compreendidos em sua origem, permitindo soluções definitivas e prevenindo recorrências, o que contribui para a melhoria contínua da qualidade do serviço e da satisfação dos clientes				
METAS A CUMPRIR	ICRP = <ul style="list-style-type: none"> ≥ 50 % de problemas concluídos em até 12 (doze) horas do recebimento da solicitação ≥ 70 % de problemas concluídos em até 24 (vinte e quatro) horas do recebimento da solicitação 100 % de problemas concluídos em até 48 (quarenta e oito) horas do recebimento da solicitação 				
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Solução de ITSM; Registros de incidentes e relatórios de resolução de problemas.				
PERIODICIDADE	Mensal				
INÍCIO DA VIGÊNCIA	O IDCRP começará a ser aferido somente após a implementação do processo de gestão de problemas.				
MECANISMO DE CÁLCULO	TPC = Total de Problemas Concluídos (12h, 24h e 48h) TPR = Total de Problemas Recebidos		$IDCRP = \frac{TPC}{TPR} \times 100$		
AJUSTE NA FATURA	Problemas Concluídos em 12h		Problemas Concluídos em 24h		Problemas Concluídos em 48h
	Resultado Apurado	Ajuste na Fatura	Resultado Apurado	Ajuste na Fatura	Resultado Apurado
	≥ 50 %	0,00%	≥ 70 %	0,00%	100 %
	40% a 49%	2,50%	50% a 69%	2,50%	70% a 99%
	30% a 39%	3,00%	30% a 49%	3,00%	50% a 69%
	10% a 29%	3,50%	10% a 29%	3,50%	10% a 49%
	Abaixo de 10%	4,00%	Abaixo de 10%	4,00%	Abaixo de 10%
OBSERVAÇÕES	1) Apresentar relatório com o diagnóstico dos problemas em até 24h. 2) Esse indicador somente será aferido após a implementação do processo de gestão de problemas.				

12 – ÍNDICE DE REINCIDÊNCIA DE DESCUMPRIMENTO DE INDICADORES

12 – Índice de Reincidência de Descumprimento de Indicadores										
IRDI										
FINALIDADE	Garantir que todos os indicadores devem ser cumpridos.									
METAS A CUMPRIR	100% dos indicadores cumpridos									
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Ferramentas do FNDE ou qualquer outra fonte									
PERIODICIDADE	Semestral									
INÍCIO DA VIGÊNCIA	O IRDI começará a ser aferido após 06 meses da assinatura do contrato									
MECANISMO DE CÁLCULO	IRDI - Índice de Reincidência de Descumprimento de Indicadores	<i>IRDI = 0</i>								
AJUSTE NA FATURA	Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo: <table><tr><th>Resultado Apurado</th><th>Ajuste na Fatura</th></tr><tr><td>0</td><td>0,00%</td></tr><tr><td>1 a 5</td><td>2,50%</td></tr><tr><td>Acima de 5</td><td>4,50%</td></tr></table>		Resultado Apurado	Ajuste na Fatura	0	0,00%	1 a 5	2,50%	Acima de 5	4,50%
Resultado Apurado	Ajuste na Fatura									
0	0,00%									
1 a 5	2,50%									
Acima de 5	4,50%									
OBSERVAÇÕES	1) Passível, ainda, a penalidade de multa por descumprimento parcial do Contrato.									

13 – ÍNDICE DE SERVIÇOS ENCAMINHADOS AOS FORNECEDORES/FABRICANTES

13 – Índice de serviços encaminhados aos fornecedores/fabricantes														
ISEF														
FINALIDADE	Garantir que a resolução/execução de incidentes e requisições críticas/altas seja realizada pela CONTRATADA sem a necessidade de encaminhamento para fornecedores/fabricantes.													
METAS A CUMPRIR	98% das soluções encaminhadas pelo CONTRATANTE resolvidas pela CONTRATADA sem a necessidade de acionamento de fornecedores/fabricantes.													
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Ferramentas do FNDE ou qualquer outra fonte													
PERIODICIDADE	Mensal													
INÍCIO DA VIGÊNCIA	O ISEF começará a ser aferido após a assinatura do contrato													
MECANISMO DE CÁLCULO	TRC = Total de requisições solicitados pelo contratante TRF = Total de requisições encaminhados para fornecedores	$ISEF = \frac{TRF}{TRC} \times 100$												
AJUSTE NA FATURA	<table><tr><th>Resultado Apurado</th><th>Ajuste na Fatura</th></tr><tr><td>≥ 98%</td><td>0,00%</td></tr><tr><td>97% a 60%</td><td>2,50%</td></tr><tr><td>59% a 40%</td><td>3,00%</td></tr><tr><td>39% a 20%</td><td>3,50%</td></tr><tr><td>Abaixo de 20%</td><td>4,50%</td></tr></table>		Resultado Apurado	Ajuste na Fatura	≥ 98%	0,00%	97% a 60%	2,50%	59% a 40%	3,00%	39% a 20%	3,50%	Abaixo de 20%	4,50%
Resultado Apurado	Ajuste na Fatura													
≥ 98%	0,00%													
97% a 60%	2,50%													
59% a 40%	3,00%													
39% a 20%	3,50%													
Abaixo de 20%	4,50%													
OBSERVAÇÕES	1) Desconsiderar requisições encaminhadas por falha de hardware a garantia que não estejam nas competências da empresa.													

14 – ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS

14 – Índice de Disponibilidade dos Serviços																
IDS																
FINALIDADE	Garantir que os serviços permaneçam disponíveis e operacionais, salvo as indisponibilidades por manutenções ou programadas.															
METAS A CUMPRIR	99% de disponibilidade dos serviços de cada uma das categorias em operação															
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Ferramentas do FNDE ou qualquer outra fonte															
PERIODICIDADE	Mensal															
INÍCIO DA VIGÊNCIA	O IDS começará a ser aferido após a assinatura do contrato															
MECANISMO DE CÁLCULO	<p>TTI - Tempo Total de Indisponibilidade(s) *</p> <p>TTO - Tempo Total de Operação (s)</p> <p>TMP - Tempo em Manutenção Preventiva (s)</p> <p>TIJ - Tempo de Indisponibilidade Justificada (s)</p> <p>* O TTI é o tempo indisponível por qualquer motivo, isto é, ele inclui o tempo em manutenção preventiva e o tempo de indisponibilidade justificada.</p>	$IDS = \frac{(TTO - TTI)}{(TTO - TMP - TIJ)} \times 100$														
AJUSTE NA FATURA	<p>Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:</p> <table><tr><th>Resultado Apurado</th><th>Ajuste na Fatura</th></tr><tr><td>99%</td><td>0,00%</td></tr><tr><td>98% a 90%</td><td>2,50%</td></tr><tr><td>89% a 80%</td><td>3,00%</td></tr><tr><td>79% a 70%</td><td>3,50%</td></tr><tr><td>69% a 60%</td><td>4,00%</td></tr><tr><td>Abaixo de 60%</td><td>4,50%</td></tr></table>		Resultado Apurado	Ajuste na Fatura	99%	0,00%	98% a 90%	2,50%	89% a 80%	3,00%	79% a 70%	3,50%	69% a 60%	4,00%	Abaixo de 60%	4,50%
Resultado Apurado	Ajuste na Fatura															
99%	0,00%															
98% a 90%	2,50%															
89% a 80%	3,00%															
79% a 70%	3,50%															
69% a 60%	4,00%															
Abaixo de 60%	4,50%															
OBSERVAÇÕES	<p>1) Se detectada pelo CONTRATANTE, indisponibilidade causada por falta de atuação prévia ou imperícia da equipe será adicionado um percentual de 1% de ajuste na fatura independente do resultado apurado.</p> <p>2) Se detectada pelo CONTRATANTE, indisponibilidade em horário de trabalho será adicionado um percentual de 0,5% de ajuste na fatura independente do resultado apurado.</p> <p>3) No relatório de indisponibilidade deverá ser informado o passo a passo da informação e o acesso deve ser providenciado para auditoria do FNDE.</p> <p>4) A CONTRATADA deverá deixar claro em seu relatório evidências do tempo de manutenção preventiva e o de indisponibilidade justificada.</p>															

15 – ÍNDICE DE REQUISIÇÕES PAUSADAS

15 – Índice de Requisições Pausadas		
IRP		
FINALIDADE	Garantir a efetiva execução dos serviços sem a necessidade de pausas indevidas no atendimento.	
METAS A CUMPRIR	Até 5% de demandas pausadas no período	
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Ferramentas do FNDE ou qualquer outra fonte	
PERIODICIDADE	Mensal	
INÍCIO DA VIGÊNCIA	O IRP começará a ser aferido após a assinatura do contrato	
MECANISMO DE CÁLCULO	TR - Total de requisições TRP- Total de requisições pausadas	$IRP = \frac{TRP}{TR} \times 100$
AJUSTE NA FATURA	Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:	
	Resultado Apurado	Ajuste na Fatura
	5%	0,00%
	> 5% até 15%	2,50%
	> 15% até 25%	3,00%
	> 25% até 35%	3,50%
	> 35% até 50%	4,00%
	Acima de 50%	4,50%
OBSERVAÇÕES	<div>1) As demandas, que dependerem de outras equipes que não a da Contratada, incluindo fornecedores, coordenações, diretorias e outros Órgãos, terão os prazos suspensos (pausa) a partir do seu encaminhamento, voltando a contagem tão logo sejam devolvidos pela área responsável.</div> <div>2) Não será admitida a suspensão dos prazos de atendimento das demandas para dependências entre as Categorias de Serviços pertencentes à Contratada, implicando em compensação na fatura do mês em que as inconsistências forem identificadas.</div> <div>3) As demandas que tiverem os prazos suspensos (pausa) deverão conter justificativa comprovada através da indicação de abertura de novas demandas, de e-mails ou outra evidência documentada.</div> <div>4) As demandas que tiverem os prazos suspensos (pausa) serão auditadas, com a finalidade de confirmar a necessidade e a veracidade do feito.</div> <div>5) A identificação de demandas sem a devida evidência da pausa implicará em compensação na fatura do mês em que as inconsistências forem identificadas.</div>	

16 – ÍNDICE DE CAPACITAÇÃO DOS COLABORADORES

16 – Índice de capacitação dos colaboradores												
ICC												
FINALIDADE	Garantir a contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos profissionais contratados para a execução dos serviços.											
METAS A CUMPRIR	50 % da equipe capacitada											
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Ferramentas do FNDE ou qualquer outra fonte											
PERIODICIDADE	Semestral											
INÍCIO DA VIGÊNCIA	O ICC começará a ser aferido após a assinatura do contrato											
MECANISMO DE CÁLCULO	TCC - Total de colaboradores da Contratada TCNC - Total de colaboradores não capacitados	$ICC = \frac{TCNC}{TCC} \times 100$										
AJUSTE NA FATURA	Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo: <table><tr><th>Resultado Apurado</th><th>Ajuste na Fatura</th></tr><tr><td>≥ 50%</td><td>0,00%</td></tr><tr><td>49% a 30%</td><td>2,50%</td></tr><tr><td>29% a 20%</td><td>3,00%</td></tr><tr><td>Abaixo de 20%</td><td>3,50%</td></tr></table>		Resultado Apurado	Ajuste na Fatura	≥ 50%	0,00%	49% a 30%	2,50%	29% a 20%	3,00%	Abaixo de 20%	3,50%
Resultado Apurado	Ajuste na Fatura											
≥ 50%	0,00%											
49% a 30%	2,50%											
29% a 20%	3,00%											
Abaixo de 20%	3,50%											
OBSERVAÇÕES	1) A CONTRATADA deverá, ainda, manter os seus profissionais atualizados tecnologicamente durante toda a vigência contratual, promovendo os treinamentos, certificações e participação em eventos de caráter técnico que permitam a execução dos serviços. 2) A capacitação deverá ser de, no mínimo 40 (quarenta) horas por semestre para cada equipe especializada. A carga horária deverá ser cumprida a cada 6 meses de execução contratual, podendo, a critério do CONTRATANTE, não ser executada ou ser executada parcialmente. 3) É importante destacar que a CONTRATADA é a responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus profissionais com vistas a assegurar a qualidade e atendimento aos níveis mínimos de serviços, sem o comprometimento da adequada prestação dos serviços. Portanto, não se deve admitir que o órgão custeie cursos e/ou treinamentos aos profissionais da CONTRATADA.											

17 – ÍNDICE DE PROSPECÇÕES DE MELHORIAS CONTÍNUAS SUGERIDAS E APROVADAS NO PERÍODO

17 – Índice de Prospecções de Melhorias Contínuas Sugeridas e Aprovadas no Período								
IPMC								
FINALIDADE	Apurar a eficiência na prospecção de melhorias contínuas para o ambiente de TIC sugeridas/executadas pela Contratada e aprovadas pela Contratante							
METAS A CUMPRIR	IPMC ≥ 2 - Apresentar pelo menos 02 (duas) prospecções de melhoria por torre de serviço demandada							
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Ferramentas do FNDE ou qualquer outra fonte							
PERIODICIDADE	Semestral							
MECANISMO DE CÁLCULO	Total de melhorias contínuas sugeridas e aprovadas no período							
INÍCIO DA VIGÊNCIA	O IPMC começará a ser aferido após a assinatura do contrato							
CÁLCULO	TME = Total de melhorias entregues TMO = Total de melhorias obrigatórias	$IPMC = \frac{TME}{TMO} \times 100$						
AJUSTE NA FATURA	<table><tr><th>Resultado Apurado</th><th>Ajuste na Fatura</th></tr><tr><td>100%</td><td>0,00%</td></tr><tr><td>Abaixo de 100%</td><td>2,5%</td></tr></table>		Resultado Apurado	Ajuste na Fatura	100%	0,00%	Abaixo de 100%	2,5%
Resultado Apurado	Ajuste na Fatura							
100%	0,00%							
Abaixo de 100%	2,5%							
OBSERVAÇÕES	1) Entrega de relatório contendo planejamento de implementação (melhorias e análises).							

18 - ÍNDICE DE VINCULAÇÃO DA RESOLUÇÃO DE REQUISIÇÕES À BASE DE CONHECIMENTO

18 - Índice de vinculação da resolução de requisições à base de conhecimento																
IVBC																
FINALIDADE	Aferir a cobertura dos padrões de atendimento registrados na base de conhecimento. De acordo com processo de cumprimento de requisição e tratamento de incidentes, a base de conhecimento deve ser consultada e ocorrendo sucesso na busca, o conhecimento deve ser usado e, ao final da resolução, vinculado ao chamado em questão. Caso não seja identificado conhecimento relevante, conforme procedimento de gerenciamento de incidentes a CONTRATADA deve produzir a documentação adequada para o conhecimento.															
METAS A CUMPRIR	80% das requisições vinculados adequadamente a item da base de conhecimento															
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Solução de ITSM															
PERIODICIDADE	Mensal															
INÍCIO DA VIGÊNCIA	O IVBC começará a ser aferido após a assinatura do contrato															
MECANISMO DE CÁLCULO	TCBC = Total de requisições com resolução vinculada à base de conhecimento TRR = Total de requisições resolvidas	$IVBC = \frac{TCBC}{TRR} \times 100$														
AJUSTE NA FATURA	<table><tr><th>Resultado Apurado</th><th>Ajuste na Fatura</th></tr><tr><td>≥ 80%</td><td>0,00%</td></tr><tr><td>79% a 75%</td><td>2,50%</td></tr><tr><td>74% a 70%</td><td>3,00%</td></tr><tr><td>69% a 65%</td><td>3,50%</td></tr><tr><td>64% a 60%</td><td>4,00%</td></tr><tr><td>Abaixo de 60%</td><td>4,50%</td></tr></table>		Resultado Apurado	Ajuste na Fatura	≥ 80%	0,00%	79% a 75%	2,50%	74% a 70%	3,00%	69% a 65%	3,50%	64% a 60%	4,00%	Abaixo de 60%	4,50%
Resultado Apurado	Ajuste na Fatura															
≥ 80%	0,00%															
79% a 75%	2,50%															
74% a 70%	3,00%															
69% a 65%	3,50%															
64% a 60%	4,00%															
Abaixo de 60%	4,50%															
OBSERVAÇÕES	<div>1) A CONTRATADA é responsável por organizar, atualizar e revisar toda a base de conhecimento.</div> <div>2) Até os 6 primeiros meses do contrato toda a Base de Conhecimento deve ser revisada.</div> <div>3) A CONTRATADA deverá justificar caso não tenha mais artigos a serem publicados.</div> <div>4) A CONTRATADA deverá sempre criar um artigo caso tenha algum novo problema registrado juntamente com os procedimentos que não existem na base de conhecimento.</div> <div>5) A CONTRATADA será penalizada caso não crie os artigos.</div>															

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Poderão ser excluídos das regras as solicitações por demanda da Diretoria, Coordenações ou fiscalização contratual devido a mudanças em processos, mudanças de tecnologia, aquisição de novos serviços ou ativos, contratação de novos fornecedores, alteração de regras oriundas do negócio e demais necessidades as quais julgue necessário à documentação, registro e manutenção de informações e dados pertinentes à sustentação e gestão dos serviços prestados pela diretoria de tecnologia e inovação.

Novos Indicadores poderão ser criados e os indicadores existentes poderão ser alterados pela CONTRATANTE, durante a execução do Contrato, visando à obtenção da melhoria na qualidade dos serviços.

Qualquer alteração dos Indicadores deverá ser comunicada à CONTRATADA com, no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência do início de sua vigência.

ENCARTE 5 – PARQUE TECNOLÓGICO

Tabela I – INFRAESTRUTURA RESUMIDA

Nome	Descrição	Quant	Observação
Itens Organizacionais	Usuários (Quantitativo Total)	1855	Usuários pessoas físicas
	Caixas Postais de Correio Eletrônico (usuários e corporativos)	2.496	Mail Boxes de usuários Mail Boxes compartilhadas Mail Boxes departamentais
	Dominios (LDAP)	01	Active Directory
	Grupos de Usuários	2435	Grupos On-Premises Grupos On-line
	Redes Locais Geograficamente Distintas	01	Deposito Debra
Itens de Hardware	Servidores Físicos	16	DELL
	Servidores Virtuais	620	VMWare, OVM e HyperV
	Estações de Trabalho Intel Compatíveis (desktops e notebooks)	1739	HP
	Storages Corporativos (Dell EMC2, NetApp, HP, IBM, etc.)	03	Dell Emc e Huawei
	Switches de Acesso	80	Extreme
	Switches de Data Center	16	Extreme
	Ativos de Rede WiFi (Pontos de Acessos e Controladora)	85	Extreme
	Softwares de gerenciamento de rede (Control, NAC e Analytics)	04	Extreme
	Links com a Internet	01	RNP
	Hardwares de Segurança da Informação (Appliances do Tipo Firewall)	02	Palo Alto
	Balanceador de Carga	02	Big IP-F5
	Backup	02	Veritas NetBackup
Itens de Software	Gerenciador de Banco de Dados	63	Oracle, PostgreSQL, MySQL e SQL Server
	Servidor WEB	~84	IIS, Apache, Jboss e Oracle PLSQL
	Infraestrutura DevOps	34	Red Hat OpenShift
	Servidor de Correio Eletrônico (MS Exchange, Postfix, Sendmail, Expresso etc.)	02	Microsoft Exchange
	Clusters Servidores de Virtualização	03	VMWare, Hyper V e OVM
	Sistemas Operacionais de Servidores	02	Windows Server e Linux
	Sistema Centralizado de Monitoramento de Infraestrutura de TI	02	ZABBIX / GRAFANA
	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Infraestrutura de TI	02	Microsoft Configuration Manager Red Hat Satellite
Itens de Serviços de Produtividade e Colaboração em Nuvem	Microsoft M365 A5 – Office 365 Apps for Enterprise:	1500 Licenças	Categorias dividida em: Produtividade Segurança Gerenciamento Compliance Ferramentas de Análise e Relatórios Comunicação e Telefonia
	Microsoft M365 A5 – Microsoft Teams		
	Microsoft M365 A5 – Exchange Online		
	Microsoft M365 A5 – OneDrive for Business		
	Microsoft M365 A5 – SharePoint Online		
	Microsoft M365 A5 – Microsoft Defender for Office 365		
	Microsoft M365 A5 – Microsoft Defender for Endpoint		

Nome	Descrição	Quant	Observação
	Microsoft M365 A5 – Microsoft Information Protection		
	Microsoft M365 A5 – Microsoft Cloud App Security		
	Microsoft M365 A5 – Azure Active Directory Premium		
	Microsoft M365 A5 – Microsoft Intune		
	Microsoft M365 A5 – Windows Autopilot		
	Microsoft M365 A5 – System Center Configuration Manager		
	Microsoft M365 A5 – Microsoft Purview		
	Microsoft M365 A5 – Advanced eDiscovery		
	Microsoft M365 A5 – Power BI Pro		
	Microsoft M365 A5 – Phone System		
	Microsoft M365 A5 – Audio Conferencing		
	Discos Gerenciados (Managed Disks)		
	Armazenamento Azure (Azure Storage)		
	Rede Virtual (VNet)		
	Firewall do Azure e Grupos de Segurança de Rede (NSG)		
	Azure Active Directory (AAD)		
	Azure Monitor e Log Analytics		
	Gateway e Broker de Conexão do Azure Virtual Desktop		
	FSLogix		
Itens de Serviços de Infraestrutura e Plataforma em Nuvem	Ambiente de Azure		DR do SEI, Azure Virtual Desktop – AVD, Plataforma de Dados, Balcão Virtual
	Ambiente do AWS		Palantir (Foundry), Portal Nacional do Livro Digital, Portal de Escolha
Sistemas Operacionais	Estações de Trabalho		Microsoft Windows
			Linux

Tabela II – SISTEMAS

Sistema	Descrição	Dependências	Área Gestora
BPS	BOLETIM DE PESSOAL E SERVIÇO	SISTRU, SEGWEB	DIRAD
CACS-FUNDEB	SISTEMA DE CONSELHO DE ACOMPANHAMENTO E CONTROLE SOCIAL DO FUNDEB	WS CORREIOS, SEGWEB	DIGEF
CAE VIRTUAL	CADASTRO DE CONSELHOS DE ALIMENTAÇÃO ESCOLAR	WS RECEITA, SRH-NET, CORPORATIVO, SEGWEB	DIRAE
CONTAR	SISTEMA DE CONTROLE DE AVISOS DE RECEBIMENTO	WS CORREIOS (CEP E AR), SEGWEB, DOCUMENTA	DIRAD
DOCUMENTA	SISTEMA DE CONTROLE DE DOCUMENTOS	NÃO POSSUI	DIRAD
DOTAÇÃO	SISTEMA DOTAÇÃO - GESTÃO DE PATRIMÔNIO	SRH-NET	DIRAD
FNDE FORMS	SISTEMA QUE PERMITE A CRIAÇÃO DE FORMULÁRIOS CUSTOMIZADOS NA WEB AO PÚBLICO INTERNO DO FNDE	NÃO POSSUI	DIRTE
HABILITA	SISTEMA RESPONSÁVEL PELA HABILITAÇÃO DAS ENTIDADES QUE REQUEREM RECURSOS FEDERAIS	WS CORREIOS, WS RECEITA, DOCUMENTA, SRH-NET, CORPORATIVA, SEGWEB	DIGAP
INDICADORES	SERVIÇOS DE ENVIO DE INDICADORES AO SIMEC	FIESGC, SIGETEC, CORPORATIVO, SIGARP, SIGPC, SIAFI, SAE, SIGEF	ASSESSORIAS
INTEGRA	SISTEMA INTEGRADO DE AUDITORIA INTERNA	WS RECEITA, CORPORATIVO, DOCUMENTA, SIGEF, SISREL, SEI, SISTRU, SEGWEB	ASSESSORIAS
PDDE-WEB	SISTEMA PROGRAMA DINHEIRO DIRETO NA ESCOLA	SIGEF, WS CORREIOS, WS RECEITA, CORPORATIVO, SAE	DIRAE
PROJOVEM	SISTEMA DE GESTÃO DO PROGRAMA PRO JOVEM CAMPO	WS BANCO DO BRASIL, WS RECEITA, CORPORATIVO, WS CEF, SISREL	DIGEF
SAE PDDE	SISTEMA DE ASSISTÊNCIA EDUCACIONAL	SIGEF, SIMEC, WS RECEITA, SIGPC, CORPORATIVO, SEGWEB	DIRAE
SAPE	SISTEMA DE ASSISTÊNCIA A PROGRAMAS EDUCACIONAIS	SIGEF, WS CORREIOS, HABILITA, CORPORATIVO	DIGAP
SAPENET	SISTEMA DE ASSISTÊNCIA A PROGRAMAS EDUCACIONAIS	SIGEF, CORPORATIVO, SEGWEB	DIGAP
SBA	SISTEMA DO PROGRAMA BRASIL ALFABETIZADO	WS CORREIOS, WS RECEITA, WS IBGE, SISREL	MEC
SCF	SISTEMA DE COBRANÇA DO FNDE	CORPORATIVO, SEGWEB	DIGEF
SCPJ	SISTEMA DE CONTROLE DE PROCESSOS JURÍDICOS	SME	ASSESSORIAS
SEGWEB	SISTEMA DE SEGURANÇA DE USUÁRIOS PARA AS APLICAÇÕES WEB	SEGADM, CORPORATIVO, SRH-NET, IDM	DIRTE
SGB	SERVIÇO DE PAGAMENTOS DE BOLSAS E AUXÍLIOS	WS BANCO DO BRASIL, WS RECEITA, CORPORATIVO, DOCUMENTA, SIGEF, SISREL	DIGEF
SGC	SISTEMA DE GESTÃO POR COMPETÊNCIAS	SRH-NET	DIRAD
SICE	SISTEMA DE INFORMAÇÃO DO PROGRAMA NACIONAL DE FORTALECIMENTO DOS CONSELHOS ESCOLARES	WS BANCO DO BRASIL, WS RECEITA, WS CORREIOS, SGB, SEGWEB	MEC
SIFE	SISTEMA DE GESTÃO DO PROGRAMA FORMAÇÃO PELA ESCOLA	WS BANCO DO BRASIL, WS RECEITA, WS CORREIOS, SGB	ASSESSORIAS
SIGAE	SISTEMA DE ALIMENTAÇÃO ESCOLAR	SIGEF, CAE VIRTUAL, CORPORATIVO, INDICADORES, SISPCO, SEGWEB	DIRAE
SIGARP	SISTEMA DE GESTÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO	WS RECEITA, CORPORATIVO	DIRAD
SIGECON	SISTEMA DE GESTÃO DE CONSELHO	CACS, CAE, WS RECEITA, SIGPC, CORPORATIVO, SEGWEB	DIRTE
SIGEF	SISTEMA DE GESTÃO FINANCEIRA E ORÇAMENTÁRIA	SEGADM	DIFIN
SIGETEC	SISTEMA DE GESTÃO TECNOLÓGICA	WS CORREIOS, WS RECEITA, CORPORATIVO, SIPAC, SIGARP, IDM	DIRTE
SIGPC	CONTAS ONLINE	SIGEF, WS RECEITA, CONTAR, BB - EXTRATO BANCÁRIO, CORPORATIVO, SIGECON, SEGWEB, TCU	DIFIN

Sistema	Descrição	Dependências	Área Gestora
SIMAD	SISTEMA DE CONSULTA DE DISTRIBUIÇÃO DO MATERIAL DIDÁTICO	CENSO INEP, WS CORREIOS, WS RECEITA, SIMEC, CORPORATIVO, SEGWEB	DIRAE
SINUTRI	SISTEMA DE NUTRICIONISTAS	CORPORATIVO, WS CORREIOS, WS RECEITA	DIRAE
SIOPE	SISTEMA DE INFORMAÇÕES SOBRE ORÇAMENTO PÚBLICO E EDUCAÇÃO	SEGWEB	DIGEF
SIPAC	SISTEMA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA - FNDE	NÃO POSSUI	DIRAD
SIQUEST	CRIAÇÃO E ATUALIZAÇÃO DE QUESTIONÁRIOS DO PDDE	CORPORATIVO	DIRAE
SISAR	SISTEMA DE RESERVA DE AUDITÓRIO E SALA DE REUNIÃO	SISTRU, IDM, SRH-NET	DIRAD
SISCF	SISTEMA DE CONTROLE DE FREQUÊNCIA DO SERVIDOR	SRH-NET	DIRAD
SISETQ	SISTEMA DE IMPRESSÃO DE ETIQUETAS	SEGWEB, DOCUMENTA, CORPORATIVO	DIRAD
SISPCO	SISTEMA DE PRESTAÇÃO DE CONTAS - REPASSE AUTOMÁTICO	CORPORATIVO, DOCUMENTA, SEGWEB	DIFIN
SISREL	SISTEMA DE EMISSÃO DE RELATÓRIOS	DADOS DOS SISTEMAS DO FNDE	DIGEF
SISRG	SISTEMA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DE GESTÃO DO TCU	CASTOR, SISTRU, SEGWEB	DIFIN
SISUGP	SISTEMA DA UNIDADE DE GESTÃO DE PROJETOS	WS RECEITA, SISREL, SEGWEB	DIGAP
SPAE	SISTEMA DE PAGAMENTO DE AUXÍLIOS EDUCACIONAIS	SIGEF, CORPORATIVO, SISREL	DIGEF
SRH	SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS	IDM	DIRAD
STL	SISTEMA DE TRANSFERÊNCIAS LEGAIS	WS BANCO DO BRASIL, SIGEF, CORPORATIVO,	DIGEF

ENCARTE 06

Pesquisa de Preços de Mercado

Processo SEI nº 23034.023314/2023-93

**Contratação para a Prestação de Serviços Continuados de Operação,
Sustentação e Monitoramento.**

Brasília/DF, 5 de agosto de 2024.

Sumário Executivo

INTRODUÇÃO	2
1 DESCRIÇÃO DO OBJETO DA PESQUISA DE PREÇOS	2
2 CARACTERIZAÇÃO DAS FONTES CONSULTADAS	3
2.1 Descrição das referências utilizadas	4
2.1.1 Para os itens 1 a 15	4
2.1.2 Para o item 16	4
3 SÉRIE DE PREÇOS COLETADOS	5
4 METODOLOGIA PARA OBTENÇÃO DO PREÇO ESTIMADO	5
4.1 Critério aplicado para aferição e descarte de valores considerados inexequíveis e/ou excessivamente elevados	5
5 MEMÓRIA DE CÁLCULO E CONCLUSÃO	6
6 IDENTIFICAÇÃO DOS AGENTES RESPONSÁVEIS PELA PESQUISA DE PREÇOS	7

Encartes

APÊNDICE 01	Relatório de resultados Painel de Preços	9
APÊNDICE 02	Parâmetros utilizados para a estimativa de preços do item 16 - ServiçoS de implementação de melhorias de infraestrutura de TIC (sob demanda)	12
APÊNDICE 03	MAPA DE PESQUISA SALARIAL DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA - Portaria SGD/MGI nº 1.070	13
APÊNDICE 04	REFERÊNCIAS DE Fator K	17

Quadros

Quadro 1: Detalhamento do objeto da pesquisa	2
Quadro 2: Composição dos Custos	6

Histórico de versões

DATA	VERSÃO	DESCRIÇÃO
05.08.2024	v1	Versão inicial para revisão da Equipe de Planejamento
01/11/2024	v1.1	Versão revisada após análise administrativa

Referências

Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022

<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/instrucao-normativa-sgd-me-no-94-de-23-de-dezembro-de-2022>

Templates e listas de verificação elaborados pela Secretaria de Governo Digital

<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/templates-e-listas-de-verificacao>

INTRODUÇÃO

A pesquisa de preços de mercado é procedimento administrativo pelo qual a Administração define as referências de valores estimados para as contratações públicas. Sua elaboração envolve um conjunto de princípios e procedimentos normativos estabelecidos, essencialmente, na Lei nº 14.133/2021 e nas Instruções Normativas nº 94/2022/SGD/ME e 65/2021/SEGES/ME.

Sobre a pesquisa de preços, a Instrução Normativa nº 94/2022/SGD/ME define:

Art. 20 estimativa de preço da contratação deverá ser realizada pelo Integrante Técnico com o apoio do Integrante Administrativo para elaboração do orçamento detalhado, composta por preços unitários e de acordo com a Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, e suas atualizações, que versa sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral.

§ 1º A estimativa de preço derivada exclusivamente de propostas de fornecedores somente deverá ser utilizada mediante justificativa, nos casos em que não for possível obter preços de contratações similares de outros entes públicos ou do Painel de Preços.

§ 2º A pesquisa de preço descrita no parágrafo anterior deverá considerar, sempre que possível, os valores praticados diretamente pelos fabricantes.

§ 3º Os preços de itens constantes nos Catálogos de Soluções de TIC com Condições Padronizadas – PMC-TIC deverão ser utilizados como preço estimado, salvo se a pesquisa de preços realizada resultar em valor inferior ao PMC-TIC.

§ 4º As estimativas de preços constantes em modelos de contratação de soluções de TIC publicados pelo Órgão Central do SISP poderão ser utilizadas como preço estimado.

Acerca deste relatório, seu conteúdo mínimo é disciplinado pelo art. 3º da IN-65/2021/SEGES/ME:

Art. 3º A pesquisa de preços será materializada em documento que conterá, no mínimo:

I - descrição do objeto a ser contratado;

II - identificação do(s) agente(s) responsável(is) pela pesquisa ou, se for o caso, da equipe de planejamento;

III - caracterização das fontes consultadas;

IV - série de preços coletados;

V - método estatístico aplicado para a definição do valor estimado;

VI - justificativas para a metodologia utilizada, em especial para a desconsideração de valores inconsistentes, inexequíveis ou excessivamente elevados, se aplicável;

VII - memória de cálculo do valor estimado e documentos que lhe dão suporte; e

VIII - justificativa da escolha dos fornecedores, no caso da pesquisa direta de que dispõe o inciso IV do art. 5º.

1 DESCRIÇÃO DO OBJETO DA PESQUISA DE PREÇOS

Esta seção trata da descrição do objeto a ser contratado e da respectiva caracterização dos itens pesquisados, em harmonia com o ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR, contendo a relação de itens, métricas, volumes e os códigos CATSER utilizados:

Quadro 1: Detalhamento do objeto da pesquisa.

Contratação para a Prestação de Serviços Continuados de Operação, Sustentação e Monitoramento.

Grupo	Item	Categoria de Serviço	Catser	Quant. Estimada
1	1	Gerenciamento de Operações	27014	1
	2	Monitoramento das Operações	27014	4
	3	Armazenamento e Backup de Dados	27014	2
	4	Banco de Dados	27014	2
	5	Conectividade	27014	2
	6	Segurança da Informação	27014	2

Grupo	Item	Categoria de Serviço	Catser	Quant. Estimada
	7	Sustentação dos Sistemas Operacionais - Linux/Windows	27014	4
	8	Sustentação dos Servidores de Aplicação	27014	2
	9	Sustentação dos Serviços Corporativos	27014	2
	10	Sustentação dos Serviços de Virtualização	27014	2
	11	Sustentação dos Serviços de Cloud	27014	2
	12	Sustentação dos Serviços de DevOps, Orquestração e Automação	27014	1
	13	Sustentação em Instalações, Cabeamento e Rede Elétrica	27014	2
	14	Operacionalização de Serviços e padrões de ITSM	27014	1
	15	Planejamento e Controle	27014	3
	TOTAL			32
16		Serviços de Implementação de Melhorias de Infraestrutura de TIC (Sob Demanda)	27022	2.000

2 CARACTERIZAÇÃO DAS FONTES CONSULTADAS

Em conformidade com o disposto no art. 5º da IN-65/2021/SEGES/ME, os parâmetros a serem utilizados nas pesquisas de preços, segundo sua ordem de preferência, são os seguintes:

Art. 5º A pesquisa de preços para fins de determinação do preço estimado em processo licitatório para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral será realizada mediante a utilização dos seguintes parâmetros, empregados de forma combinada ou não:

I - composição de custos unitários menores ou iguais à mediana do item correspondente nos sistemas oficiais de governo, como Painel de Preços ou banco de preços em saúde, observado o índice de atualização de preços correspondente;

II - contratações similares feitas pela Administração Pública, em execução ou concluídas no período de 1 (um) ano anterior à data da pesquisa de preços, inclusive mediante sistema de registro de preços, observado o índice de atualização de preços correspondente;

III - dados de pesquisa publicada em mídia especializada, de tabela de referência formalmente aprovada pelo Poder Executivo federal e de sítios eletrônicos especializados ou de domínio amplo, desde que atualizados no momento da pesquisa e compreendidos no intervalo de até 6 (seis) meses de antecedência da data de divulgação do edital, contendo a data e a hora de acesso;

IV - pesquisa direta com, no mínimo, 3 (três) fornecedores, mediante solicitação formal de cotação, por meio de ofício ou e-mail, desde que seja apresentada justificativa da escolha desses fornecedores e que não tenham sido obtidos os orçamentos com mais de 6 (seis) meses de antecedência da data de divulgação do edital; ou

V - pesquisa na base nacional de notas fiscais eletrônicas, desde que a data das notas fiscais esteja compreendida no período de até 1 (um) ano anterior à data de divulgação do edital, conforme disposto no Caderno de Logística, elaborado pela Secretaria de Gestão da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia.

Para seleção das fontes de pesquisa foram observadas, ainda, as definições dos termos dispostos no art.8º da IN-65/2021/SEGES e § 3º do art. 20 da IN-94/2022/SGD, a saber:

Art. 8º Os preços de itens constantes nos Catálogos de Soluções de TIC com Condições Padronizadas, publicados pela Secretaria de Governo Digital da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia, deverão ser utilizados como preço estimado, salvo se a pesquisa de preços realizada resultar em valor inferior. (IN-65/2021/SEGES).

Art. 20º [...]

§ 3º Os preços de itens constantes nos Catálogos de Soluções de TIC com Condições Padronizadas - PMC-TIC deverão ser utilizados como preço estimado, salvo se a pesquisa de preços realizada resultar em valor inferior ao PMC-TIC.

Ainda, para composição dos custos da contratação foi utilizada a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, atualizada pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal.

2.1 Descrição das referências utilizadas

2.1.1 Para os itens 1 a 15

Conforme definido na Portaria SGD/MGI nº 1.070, em seu CAPÍTULO II, Art. 4º, para o **planejamento da contratação** e no momento da eventual prorrogação contratual, a definição do valor de referência e do valor máximo da **contratação deverá utilizar como base a pesquisa salarial de preços e fator-k**, previstos no Anexo II a esta Portaria.

CAPÍTULO II

DA DEFINIÇÃO DOS VALORES DA CONTRATAÇÃO

Art. 4º Para o planejamento da contratação e no momento da eventual prorrogação contratual, a definição do valor de referência e do valor máximo da contratação deverá utilizar como base a pesquisa salarial de preços e fator-k, previstos no Anexo II a esta Portaria.

§ 1º Os valores constantes no Anexo II, cumprem o disposto na Instrução Normativa Seges/ME nº 65, de 2021, para fins de pesquisa de preços das contratações que utilizarem os perfis e insumos do referido Anexo.

§ 2º Os órgãos e entidades poderão utilizar valores, perfis ou insumos diferentes daqueles previstos no Anexo II, seguindo as orientações previstas no Anexo I, devendo, neste caso, realizar pesquisa de preços nos termos da Instrução Normativa Seges/ME nº 65, de 2021, para aqueles perfis ou insumos diferentes daqueles constantes do Anexo II.

Art. 5º Devem ser utilizadas as ferramentas e planilhas disponibilizadas nos anexos para subsidiar os cálculos das quantidades e valores de recursos.

Assim, utilizamos para composição dos preços os parâmetros previstos na referida portaria, especificamente nos itens 10.7.2.1 e 10.8.2 do Anexo I da Portaria SGD/ME nº 1.070, conforme descrito abaixo:

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

*10.8.2. Ressalta-se **que a determinação do quantitativo de perfis profissionais serve como insumo para obtenção do valor de referência da contratação**, não se caracterizando, neste modelo, o regime de dedicação exclusiva de mão de obra. Dessa forma, o dimensionamento da quantidade de perfis deverá considerar não apenas a alocação integral do recurso, mas também a possibilidade de alocação parcial, sendo esta entendida como a estimativa fracionária de demanda de um determinado perfil profissional.*

Desta forma, a composição dos custos foi realizada conforme as orientações da portaria mencionada, considerando a multiplicação da remuneração dos profissionais com perfis Pleno e Sênior pelo Fator K = 2,49, e dos profissionais com perfil Júnior pelo Fator K = 2,00, em relação à quantidade de profissionais de cada perfil.

O Fator K é o indicador de economicidade aplicado aos dispêndios com serviços terceirizados de natureza continuada, que corresponde à razão entre o custo total de um trabalhador (remuneração, encargos sociais, insumos, reserva técnica, despesas operacionais/administrativas, lucro e tributos) e sua própria remuneração.

Portanto, os valores estabelecidos na referida portaria serviram como base para a construção do orçamento estimado para esses itens, conforme evidenciado no item **5 MEMÓRIA DE CÁLCULO E CONCLUSÃO** que traz os valores de referência salarial dos perfis profissionais previstos na portaria SGD 1070. **Erro! Fonte de referência não encontrada.**

2.1.2 Para o item 16

Foram priorizadas a consulta aos sistemas oficiais de governo e às contratações similares feitas pela Administração Pública, em conformidade com o artigo 5º, §1º, da IN SEGES/ME nº 65/2021 para dimensionar os valores deste item, conforme abaixo:

Pesquisa no Pannel de Preços do MGI - (Art. 5º, I, in 65/2021)

Para dimensionar a coleta de valores do Pannel de Preços do MGI foi realizada a pesquisa de contratações similares nos órgãos da Administração Pública, utilizando os filtros do tipo:

Tipo Pannel: Serviços;

Ano da Compra: 2023 e 2024;

Código Serviço: CATSER 27332 - Serviços de Consultoria em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC);

Modalidade da Compra: Pregão;

Esfera: Federal;

Unidade de fornecimento: Hora

Após essa análise, identificou-se 25 (vinte e cinco) registros distribuídos em 23 (vinte e três) contratações, conforme listadas no **APÊNDICE 01**, obtendo-se por meio da “mediana” o valor unitário de R\$ 308,00 por hora.

Quanto ao CATSER 27332 foi escolhido como parâmetro de pesquisa por ser o mais amplamente empregado em contratações de serviços que utilizam unidades de medida como horas, UST e HST.

Por fim, destaca-se que o item 16 não trata de serviços de consultoria de TI e sim de serviços técnicos operacionais.

Contratações similares feitas pela Administração Pública - (Art. 5º, II, in 65/2021)

Para a composição deste item, foram utilizados contratos vigentes no FNDE que incluem itens cuja unidade de execução é medida por hora, conforme descrito a seguir:

Fornecedor	nº do Contrato	nº SEI do Contrato	Perfil	Valor unitário da Hora
COMPWIRE	174/2021	2670451	Horas de operação Assistida para suporte técnico evolutivo e especializado, prestado por profissional certificado pelo fabricante.	R\$ 542,51
GRG TECH	782/2022	3295096	Serviços agregados de operação assistida e consultoria data center sob demanda.	R\$ 370,00
BLUE EYE	157/2020	2103697	Horas de operação Assistida para suporte técnico evolutivo e especializado, prestado por profissional certificado pelo fabricante.	R\$ 294,66
ZOOM TECNOLOGIA	23/2024	4205839	Banco de horas técnicas - Serviços executados pela proponente parceiro autorizado e certificado Huawei.	R\$ 743,80

Assim, para a definição do valor estimado deste item foram utilizados os parâmetros dos incisos I e II da IN SEGES/ME nº 65/2021, conforme detalhado no **APÊNDICE 02**.

3 SÉRIE DE PREÇOS COLETADOS

A série de preços coletados consta anexa a essa nota técnica de análise crítica de pesquisa de preços no item **5 MEMÓRIA DE CÁLCULO E CONCLUSÃO** e no **APÊNDICE 01, APÊNDICE 02 e 0**.

4 METODOLOGIA PARA OBTENÇÃO DO PREÇO ESTIMADO

Para os itens 1 a 15, conforme apresentado no **item 2.1.1**, foram utilizados os parâmetros previstos na portaria SGD 1070. Em relação ao item 16, considerando que não foram identificados na PESQUISA DE PREÇOS valores inexequíveis ou excessivamente elevados, a metodologia utilizada para definição do valor estimado foi a **MÉDIA**, conforme apresentado no **APÊNDICE 02**, sendo essa a medida de centralidade mais usada para mesclar de maneira mais uniforme os valores mais baixos e os mais altos de uma referência.

Fórmula de Cálculo da Média Aritmética Simples

$$\text{Média Unitária} = \left(\frac{\text{Soma dos Valores Unitários válidos}}{\text{Quantidade de Valores válidos}} \right)$$

4.1 Critério aplicado para aferição e descarte de valores considerados inexequíveis e/ou excessivamente elevados

Conforme o entendimento do Tribunal de Contas da União, os critérios e parâmetros a serem analisados para fins de classificar um valor como inexequível ou excessivamente elevado devem ter por base os próprios preços encontrados na pesquisa, a partir de sua ordenação numérica na qual se busque excluir aqueles que mais se destoam dos demais.

Esclarecemos que inexistente norma tratando de critérios para definição de preços inexequíveis para serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação. Nessa linha, tendo como objetivo estabelecer um piso mínimo e um teto máximo de preços aceitáveis para fins de construção da estimativa, utilizamos como linha referencial o quartil inferior (preços 75% inferiores à média) e o quartil superior (preços 75% superiores à média). Sendo, portanto, definidos os seguintes critérios:

- a) Valores inexequíveis: valores unitários inferiores a 75% da média; e
- b) Valores excessivamente elevados: valores unitários superiores a 75% da média.

Logo, após a listagem de todos os valores de referência, não foram identificados valores inexequíveis ou valores excessivamente elevados – uma vez que todas as referências se situaram dentro da margem estabelecida. No entanto, caso houvessem sido identificados valores inválidos, eles seriam descartados do cálculo da média e seria realizado um novo cálculo com os valores válidos (média saneada).

5 MEMÓRIA DE CÁLCULO E CONCLUSÃO

O preço estimado da contratação é **R\$ 8.283.484,38** (oito milhões, duzentos e oitenta e três mil, quatrocentos e oitenta e quatro reais e trinta e oito centavos), conforme memória de cálculo abaixo:

Quadro 2: Composição dos Custos

							Valores Máximos Estimados	
Item	Categoria de Serviço	CBO de Referência	Código do Perfil	Descrição do Perfil	Quant.	Salário de Referência ⁽¹⁾	Custo Unitário Mensal do Perfil com Fator K	Custo Total Mensal por Perfil
					A	B	C = B x fator K ⁽²⁾	D = C x A
1	Gerenciamento de Operações	1425-5, 1425-15	GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1	R\$ 16.535,61	R\$ 33.071,22	R\$ 33.071,22
2	Monitoramento das Operações	2124-20	ASUPCOMP-01	Analista de suporte computacional Júnior	4	R\$ 3.067,14	R\$ 7.637,18	R\$ 30.548,72
3	Armazenamento e Backup de Dados	2123-15	ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	2	R\$ 8.955,41	R\$ 17.910,82	R\$ 35.821,64
4	Banco de Dados	2123-5	ABD-03	Administrador de banco de dados - Sênior	2	R\$ 10.248,05	R\$ 20.496,10	R\$ 40.992,20
5	Conectividade	2124-10, 2123-10	ARED-03	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	2	R\$ 9.470,32	R\$ 18.940,64	R\$ 37.881,28
6	Segurança da Informação	2123-20	ASEG-03	Administrador em segurança da informação - Sênior	2	R\$ 11.621,38	R\$ 23.242,76	R\$ 46.485,52
7	Sustentação dos Sistemas Operacionais - Linux/Windows	2123-15	ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	4	R\$ 8.955,41	R\$ 17.910,82	R\$ 71.643,28
8	Sustentação dos Servidores de Aplicação	2123-15	ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	2	R\$ 8.955,41	R\$ 17.910,82	R\$ 35.821,64
9	Sustentação dos Serviços Corporativos	2123-15	ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	2	R\$ 8.955,41	R\$ 17.910,82	R\$ 35.821,64
10	Sustentação dos Serviços de Virtualização	2124-10, 2123-10	ARED-03	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	2	R\$ 9.470,32	R\$ 18.940,64	R\$ 37.881,28
11	Sustentação dos Serviços de Cloud	2122-15	CLOUD-02	Especialista em Cloud - Sênior	2	R\$ 15.608,88	R\$ 31.217,76	R\$ 62.435,52
12	Sustentação dos Serviços de DevOps, Orquestração e Automação	2124-15, 2124-25	ASISA-03	Analista de sistemas de automação - Sênior	1	R\$ 9.558,34	R\$ 19.116,68	R\$ 19.116,68
13	Sustentação em Instalações, Cabeamento e Rede Elétrica	2124-20	ASUPCOMP-01	Analista de suporte computacional Júnior	2	R\$ 3.067,14	R\$ 7.637,18	R\$ 15.274,36

Quadro 2: Composição dos Custos

							Valores Máximos Estimados	
Item	Categoria de Serviço	CBO de Referência	Código do Perfil	Descrição do Perfil	Quant.	Salário de Referência ⁽¹⁾	Custo Unitário Mensal do Perfil com Fator K	Custo Total Mensal por Perfil
					A	B	C = B x fator K ⁽²⁾	D = C x A
14	Operacionalização de Serviços e padrões de ITSM	2124-20	ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	1	R\$ 6.491,70	R\$ 12.983,40	R\$ 12.983,40
15	Planejamento e Controle	1425-5, 1425-15	GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	3	R\$ 16.535,61	R\$ 33.071,22	R\$ 99.213,66
Quantitativo Total da Equipe					32	Custo mensal estimado		R\$ 614.992,04
					Total anual estimado		R\$ 7.379.904,48	

⁽¹⁾ Valores de referência salarial previstos na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1 de junho de 2023

⁽²⁾ Fator K de 2,00 para perfis Sênior e Pleno e Fator k de 2,49 para perfis Júnior conforme previsto na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1 de junho de 2023

Item	Categoria de Serviço	Unidade	Quant.	Valor Unitário	Valor total
16	Serviços de Implementação de Melhorias de Infraestrutura de TIC (Sob Demanda)	Horas	2.000	R\$ 451,79	R\$ 903.580,00

Total Mensal Estimado da Contratação	R\$ 690.290,37
Total Anual estimado da contratação	R\$ 8.283.484,48

Após a realização de pesquisa de preços em conformidade com a IN SEGES/ME nº 65/2021, certifica-se que o preço estimado para a presente contratação é compatível com os praticados no mercado.

6 IDENTIFICAÇÃO DOS AGENTES RESPONSÁVEIS PELA PESQUISA DE PREÇOS

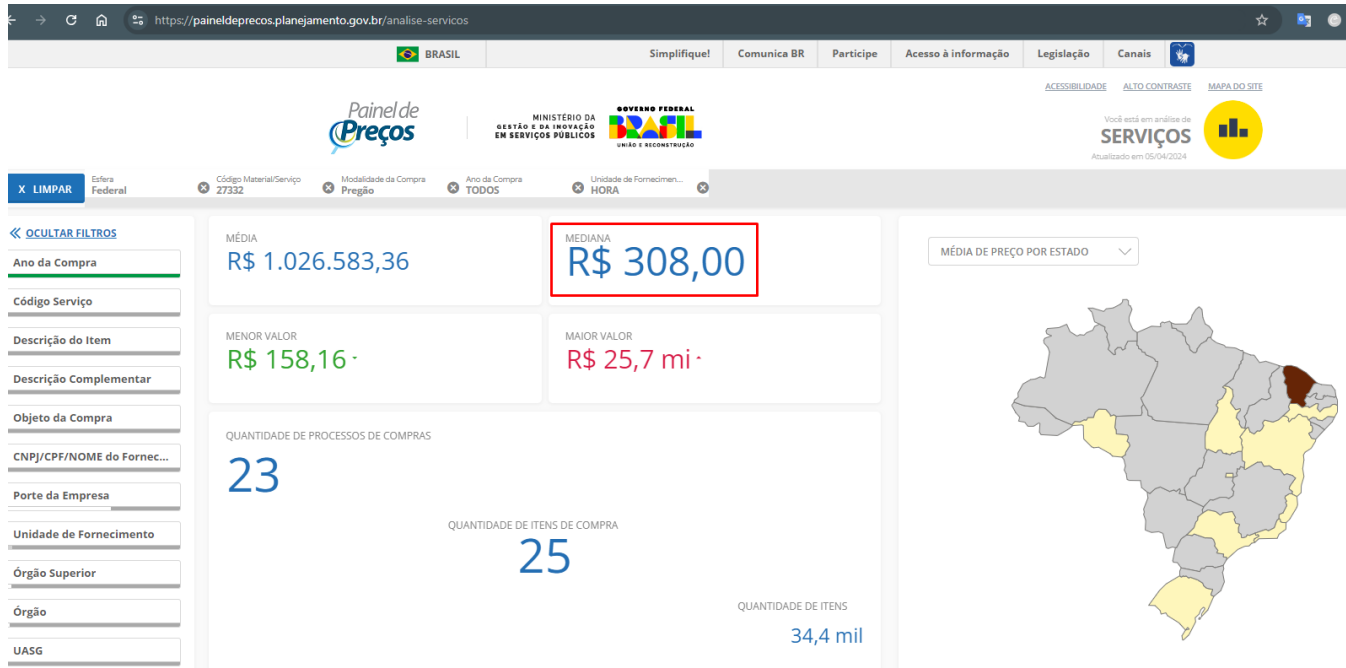
Nos termos do art. 20 da IN-94/2022/SGD/ME, considerando o procedimento administrativo estabelecida na IN-65/2021/SEGES/ME, a presente PESQUISA DE PREÇOS foi elaborada pelos seguintes integrantes da Equipe de Planejamento da Contratação:

Integrante Requisitante: **Karen de Sousa Costa** - Matrícula SIAPE nº 1703620

Integrante Técnico: **Gesse Ramalho dos Santos** - Matrícula SIAPE nº 1544127

Brasília/DF, 17 de outubro de 2024.

APÊNDICE 01 RELATÓRIO DE RESULTADOS PAINEL DE PREÇOS



Fonte: <https://paineldepregos.planejamento.gov.br/> Acesso em 31/07/2024

Seq	Id Compra	Item	Modalidade	Catser	Item	Unidade	Quant.	Valor Unitário	Fornecedor	Uasg - Unidade Gestora	Data
1	90002/2024	00010	Pregão	27332	SERVICOS DE CONSULTORIA EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO (TIC)	HORA	3.000	158,16	LANLINK SOLUCOES E COMERCIALIZACAO EM INFORMATICA S/A	530001 - DIRETORIA DE ADMINISTRACAO	28/02/2024
2	00029/2023	00003	Pregão	27332	SERVICOS DE CONSULTORIA EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO (TIC)	HORA	120	175,40	WELTSOLUTIONS SUPORTE EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA	070027 - TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL/TO	30/06/2023
3	00045/2023	00004	Pregão	27332	SERVICOS DE CONSULTORIA EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO (TIC)	HORA	350	180,00	3LAYER TECNOLOGIA S.A	070001 - TSE _ TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL/SEC.ADM/DF	03/11/2023

Seq	Id Compra	Item	Modalidade	Catser	Item	Unidade	Quant.	Valor Unitário	Fornecedor	Uasg - Unidade Gestora	Data
4	00002/2023	00001	Pregão	27332	SERVICOS DE CONSULTORIA EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO (TIC)	HORA	720	195,03	STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMATICA S.A.	158720 - UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL DA BAHIA	24/10/2023
5	00001/2023	00004	Pregão	27332	SERVICOS DE CONSULTORIA EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO (TIC)	HORA	300	202,66	LANLINK SOLUCOES E COMERCIALIZACAO EM INFORMATICA S/A	533018 - SUPERINTEND. DO DESENVOL. DO CENTRO-OESTE	24/05/2023
6	00005/2023	00011	Pregão	27332	SERVICOS DE CONSULTORIA EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO (TIC)	HORA	1.008	225,85	LANLINK SOLUCOES E COMERCIALIZACAO EM INFORMATICA S/A	110245 - FUNDO DE IMPRENSA NACIONAL/EXEC. ORC. FINANC.	28/06/2023
7	00024/2023	00001	Pregão	27332	SERVICOS DE CONSULTORIA EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO (TIC)	HORA	1	240,00	GX2 TECNOLOGIA LTDA	389092 - CONSELHO REG. DE ENGENHARIA E AGRONOMIA - RS	14/07/2023
8	09082/2023	00009	Pregão	27332	SERVICOS DE CONSULTORIA EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO (TIC)	HORA	12.000	245,00	JAMC CONSULTORIA E REPRESENTACAO DE SOFTWARE LTDA	420001 - SPOA/SE/MINC	27/02/2024
9	00005/2023	00007	Pregão	27332	SERVICOS DE CONSULTORIA EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO (TIC)	HORA	240	268,00	35.569.943 SAMUEL DE SOUZA TEIXEIRA JUNIOR	160318 - ESCOLA DE SARGENTOS DE LOGISTICA	23/02/2024
10	90001/2024	00005	Pregão	27332	SERVICOS DE CONSULTORIA EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO (TIC)	HORA	500	270,00	TOCCATO TECNOLOGIA EM SISTEMAS LTDA	170100 - SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO DO MF - ES	05/01/2024
11	00011/2023	00006	Pregão	27332	SERVICOS DE CONSULTORIA EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO (TIC)	HORA	300	289,96	ARVVO TECNOLOGIA, CONSULTORIA E SERVICOS LTDA	110120 - DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACAO DA ABIN/GSI/PR	30/06/2023
12	90000/2024	00004	Pregão	27332	SERVICOS DE CONSULTORIA EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO (TIC)	HORA	500	293,72	TAREA GERENCIAMENTO LTDA	110792 - DIRETORIA DE LOGISTICA E GESTÃO DOCUMENTAL	06/02/2024
13	00006/2023	00010	Pregão	27332	SERVICOS DE CONSULTORIA EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO (TIC)	HORA	100	308,00	TELESUL TELECOMUNICACOES LTDA	370003 - COORD. GERAL, DE LIC. CONT. E DOC/DGI/SE/CGU	22/12/2023
14	90000/2024	00003	Pregão	27332	SERVICOS DE CONSULTORIA EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO (TIC)	HORA	100	354,00	SIG SOFTWARE & CONSULTORIA EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA	153165 - UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO	17/01/2024
15	00020/2023	00004	Pregão	27332	SERVICOS DE CONSULTORIA EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO (TIC)	HORA	120	360,00	SEPROL IT SERVICES & CONSULTING LTDA	070024 - TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE RONDONIA	18/01/2024
16	00027/2023	00003	Pregão	27332	SERVICOS DE CONSULTORIA EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO (TIC)	HORA	160	437,16	DELL COMPUTADORES DO BRASIL LTDA	740014 - CENTRO LOGISTICO DO MATERIAL DA MARINHA	08/11/2023
17	00013/2023	00002	Pregão	27332	SERVICOS DE CONSULTORIA EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO (TIC)	HORA	100	465,00	ALLTECH - SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA	110120 - DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACAO DA ABIN/GSI/PR	30/06/2023

Seq	Id Compra	Item	Modalidade	Catser	Item	Unidade	Quant.	Valor Unitário	Fornecedor	Uasg - Unidade Gestora	Data
18	00047/2023	00010	Pregão	27332	SERVICOS DE CONSULTORIA EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO (TIC)	HORA	3.980	493,00	SUORTE INFORMATICA SOLUCOES LTDA	090031 - TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 5A.REGIAO	21/12/2023
19	00232/2023	00002	Pregão	27332	SERVICOS DE CONSULTORIA EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO (TIC)	HORA	160	541,52	ZOOM TECNOLOGIA LTDA	803080 - SERPRO - REGIONAL SAO PAULO	28/06/2023
20	00232/2023	00004	Pregão	27332	SERVICOS DE CONSULTORIA EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO (TIC)	HORA	160	541,52	ZOOM TECNOLOGIA LTDA	803080 - SERPRO - REGIONAL SAO PAULO	28/06/2023
21	00232/2023	00006	Pregão	27332	SERVICOS DE CONSULTORIA EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO (TIC)	HORA	160	541,52	ZOOM TECNOLOGIA LTDA	803080 - SERPRO - REGIONAL SAO PAULO	28/06/2023
22	00002/2023	00007	Pregão	27332	SERVICOS DE CONSULTORIA EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO (TIC)	HORA	9.176	620,3407	VERY TECNOLOGIA LTDA	150004 - SUBSECRETARIA DE TEC INFORMACAO E COMUNICACAO	02/08/2023
23	00698/2023	00002	Pregão	27332	SERVICOS DE CONSULTORIA EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO (TIC)	HORA	160	700,00	DECISION SERVICOS DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA	803080 - SERPRO - REGIONAL SAO PAULO	09/01/2024
24	00012/2023	00005	Pregão	27332	SERVICOS DE CONSULTORIA EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO (TIC)	HORA	950	1185,22	CLARO S.A.	110792 - DIRETORIA DE LOGISTICA E GESTAO DOCUMENTAL	26/12/2023
25	00066/2023	00001	Pregão	27332	SERVICOS DE CONSULTORIA EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO (TIC)	HORA	1	25655292,96	EXTREME DIGITAL CONSULTORIA E REPRESENTACOES LTDA	179085 - BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S/A	23/10/2023

APÊNDICE 02 PARÂMETROS UTILIZADOS PARA A ESTIMATIVA DE PREÇOS DO ITEM 16 - SERVIÇOS DE IMPLEMENTAÇÃO DE MELHORIAS DE INFRAESTRUTURA DE TIC (SOB DEMANDA)

Contratos Executados no FNDE				Painel de Preços do MGI	Valor Unitário Hora de Referência		
COMPWIRE INFORMÁTICA LTDA Contrato 174/2021 3º Termo Aditivo 07/12/2023 a 07/12/2024	GRG TECH ASSESSORIA EM INFORMATICA LTDA Contrato 782/2022 1º Termo Aditivo 27/12/2023 a 27/12/2024	BLUE EYE SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA LTDA Contrato 157/2020 3º Termo Aditivo 13/11/2023 a 13/11/2024	ZOOM TECNOLOGIA LTDA Contrato 23/2024 26/06/2024 a 26/09/2029	Pesquisa realizada com o CATSER 27332 (MEDIANA)			
Valor Unitário Hora	Valor Unitário Hora	Valor Unitário Hora	Valor Unitário Hora	Valor Unitário Hora	MÉDIA	MEDIANA	MENOR VALOR
R\$ 542,51	R\$ 370,00	R\$ 294,66	R\$ 743,80	R\$ 308,00	R\$ 451,79	R\$ 370,00	R\$ 294,66

APÊNDICE 03 MAPA DE PESQUISA SALARIAL DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA - PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070

Conforme informado na Portaria SGD/MGI 1070/2023 (atualizada pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) o mapa de pesquisa salarial é um instrumento que contém os valores salariais brutos, sem os encargos sociais e trabalhistas, dos principais perfis profissionais, separados por Categorias de Serviços identificadas, que atuam nos contratos de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC. Assim, segue abaixo o mapa de pesquisa salarial de referência que consta do ANEXO II da referida portaria em que os valores foram utilizados para a composição dos custos previstos da contratação:

16/10/24, 09:29

Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 — Governo Digital

Governo Digital



Ministério da Gestão e da Inovação em.

Órgãos do Governo

Acesso à Informação

Legislação

Acessibilidade



Entrar com o gov.br

Contratações de TIC > Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023

Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023

Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal.

Publicado em 17/06/2021 19h08 Atualizado em 09/10/2024 16h31

Compartilhe:    

PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023

Estabelece o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal.

O SECRETÁRIO DE GOVERNO DIGITAL DO MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS, no uso das atribuições que lhe conferem o art. 22 do Decreto nº 11.437, de 17 de março de 2023, e tendo em vista o disposto no Decreto nº 7.579, de 11 de outubro de 2011, e no art. 39 da Instrução Normativa SGD-ME nº 94 de 23 de dezembro de 2022, e o disposto na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, resolve:

Art. 1º Estabelecer o Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal.

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 2º A contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, conforme quantidades e perfis profissionais mínimos previstos em ordens de serviços. (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)

Parágrafo único. O modelo não se configura como de dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho.

Art. 3º O modelo de contratação descrito no Anexo I desta Portaria é de utilização obrigatória para a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação.

Parágrafo único. Os órgãos e entidades poderão utilizar outros modelos de contratação desde que devidamente justificado pela área técnica proponente, comunicado via Ofício e aprovado previamente pela Secretaria de Governo Digital - SGD do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos - MGI.

CAPÍTULO II

DA DEFINIÇÃO DOS VALORES DA CONTRATAÇÃO

Art. 4º Para o planejamento da contratação e no momento da eventual prorrogação contratual, a definição do valor de referência e do valor máximo da contratação deverá utilizar como base a pesquisa salarial de preços e fator-k, previstos no Anexo II a esta Portaria.

§ 1º Os valores constantes no Anexo II, cumprem o disposto na Instrução Normativa Seges/ME nº 65, de 2021, para fins de pesquisa de preços das contratações que utilizarem os perfis e insumos do referido Anexo.

§ 2º Os órgãos e entidades poderão utilizar valores, perfis ou insumos diferentes daqueles previstos no Anexo II, seguindo as orientações previstas no Anexo I, devendo, neste caso, realizar pesquisa de preços nos termos da Instrução Normativa Seges/ME nº 65, de 2021, para

16/10/24, 09:29

Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 — Governo Digital

≡ Governo Digital

20.16.2. Os critérios para habilitação técnica devem ser definidos de modo a não restringir a competitividade no certame, observando-se os requisitos necessários de qualidade em nível de categoria ou tipo de serviço. Por exemplo: ter executado serviço técnico especializado de atendimento ao usuário.

21.17. Participação em Ata de Registro de Preços

21.17.1. A contratação por meio de Ata de Registro de Preços (ARP) dos serviços constantes do presente modelo está condicionada a:

a) execução pelo órgão participe do devido processo de planejamento e encaminhado formalmente ao órgão gerenciador os artefatos previstos na IN SGD/ME nº 94, de 2022, devendo constar inclusive a justificativa e forma de cálculo dos volumes de serviços a serem contratados, além dos dados estatísticos e informações relacionadas ao ambiente de TIC citados no modelo;

b) Tais artefatos tenham sido observados e contemplados na elaboração do correspondente Termo de Referência (TR) elaborado pelo órgão gerenciador, observadas as demais disposições da IN SGD/ME nº 94, de 2022;

c) Reste demonstrada a compatibilidade de características de ambiente do órgão participe com os elementos da contratação definidos pelo gerenciador, especialmente no que tange a: Perfil de profissionais, Catálogo de Serviços definido; Níveis de serviços e demais indicadores de qualidade; processos e ferramentas de gerenciamento de mudança, incidentes e configuração.

d) Em caso de adesão tardia (órgão não participante), reste demonstrada tempestivamente a total correspondência dos artefatos do PCTI da contratação planejada com o TR do órgão gerenciador, no tocante aos aspectos relacionados aos itens "a" e "c" acima para participes.

e) Sejam observadas, na hipótese de utilização de ARP por instituições não participantes, as vedações de adesão a atas que não sejam gerenciadas ou cujas adesões não tenham sido previamente aprovadas pela SGD/ME.

21.17.2. É responsabilidade do órgão gerenciador anexar ao processo administrativo correspondente a documentação comprobatória das exigências estabelecidas nesta subseção para órgãos participes e para eventuais contratantes via adesão tardia.

20.18. Prazo de vigência da Contratação

21.18.1. No que tange à vigência contratual dos contratos Serviços de Operação de Infraestrutura de TIC, deve-se adotar, preferencialmente, em função da natureza do objeto, um período mínimo de 24 meses, admitindo-se prorrogações, justificando-se no Termo de Referência o prazo de vigência adotado, conforme disposto no subitem 9.3.6.

ANEXO II - MAPA DE PESQUISA SALARIAL DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)

1. Os custos unitários dos perfis profissionais a serem adotados na Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço constam da tabela a seguir:

Cód. Identificação do Perfil	Descrição do Perfil	Valor Salarial (R\$)	Fator-k a ser utilizado
TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	R\$ 1.714,27	2,49
TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 2.312,19	2,00
TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R\$ 3.216,87	2,00
TECMAN-01	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Júnior	R\$ 1.600,32	2,49

16/10/24, 09:29

Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 — Governo Digital

≡ Governo Digital

TECMAN-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	R\$ 3.273,71	2,00
GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R\$ 8.877,20	2,00
ASUPCOMP-01	Analista de suporte computacional Júnior	R\$ 3.067,14	2,49
ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional Pleno	R\$ 5.038,23	2,00
ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	R\$ 6.491,70	2,00
GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	R\$ 16.535,61	2,00
ABD-01	Administrador de banco de dados - Júnior	R\$ 4.553,91	2,49
ABD-02	Administrador de banco de dados - Pleno	R\$ 6.371,27	2,00
ABD-03	Administrador de banco de dados - Sênior	R\$ 10.248,05	2,00
ASO-01	Administrador de sistemas operacionais Júnior	R\$ 4.409,69	2,49
ASO-02	Administrador de sistemas operacionais Pleno	R\$ 6.326,64	2,00
ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	R\$ 8.955,41	2,00
ARED-01	Analista de redes e de comunicação de dados Júnior	R\$ 4.315,96	2,49
ARED-02	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	R\$ 6.680,21	2,00
ARED-03	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	R\$ 9.470,32	2,00
TECRED-01	Técnico de Rede (Telecomunicações) Júnior	R\$ 1.557,80	2,49
TECRED-02	Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno	R\$ 2.517,46	2,00
TECRED-03	Técnico de Rede (Telecomunicações) Sênior	R\$ 3.366,25	2,00
DESTEC-01	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Júnior	R\$ 5.343,12	2,49

<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/portaria-sgd-mgi-1070-de-1-de-junho-de-2023>

57/61

16/10/24, 09:29

Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 — Governo Digital

≡ Governo Digital

DESTEC-03	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Sênior	R\$ 11.904,25	2,00
ASISA-01	Analista de sistemas de automação - Júnior	R\$ 5.036,23	2,49
ASISA-02	Analista de sistemas de automação - Pleno	R\$ 7.281,71	2,00
ASISA-03	Analista de sistemas de automação - Sênior	R\$ 9.558,34	2,00
ASEG-01	Administrador em segurança da informação - Júnior	R\$ 5.652,78	2,49
ASEG-02	Administrador em segurança da informação - Pleno	R\$ 7.933,56	2,00
ASEG-03	Administrador em segurança da informação - Sênior	R\$ 11.621,38	2,00
GERSEG	Gerente de segurança da informação	R\$ 20.264,93	2,00
CLOUD-01	Especialista em Cloud Pleno	R\$ 10.554,83	2,00
CLOUD-02	Especialista em Cloud Sênior	R\$ 15.608,88	2,00

2. Para fins de estimativa do valor de referência da contratação, deve-se adotar o Fator-k indicado na tabela acima para cada perfil. Admite-se a adoção de outro valor, desde que seja justificado com a respectiva memória de cálculo e não seja superior a 3.

3. Para fins de análise crítica da composição de preços unitários propostos no certame, deve-se considerar um Fator-k igual ou inferior a 3. Valores acima desse limite devem ser objeto de diligência e análise pormenorizada dos componentes ou das causas que levaram ao avanço do limite estabelecido como referência.

4. Os perfis e os valores salariais dos profissionais destinam-se a realização da estimativa de preços e a definição do valor de referência da contratação, e serão utilizados, na fase de planejamento da contratação, para apoio ao processo de avaliação de vantajosidade no momento da eventual prorrogação contratual e para definição das quantidades mínimas previstas nas ordens de serviço durante a execução contratual.

ANEXO III - ROTEIRO PARA fiscalização ADMINISTRATIVA do cumprimento das obrigações trabalhistas, sociais e previdenciárias (Incluído pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)

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.

2.1A 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:

<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/portaria-sgd-mgi-1070-de-1-de-junho-de-2023>

58/61

Fonte:

Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 - <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/portaria-sgd-mgi-1070-de-1-de-junho-de-2023> - Acessado em: 16/10/2024.

APÊNDICE 04 REFERÊNCIAS DE FATOR K

Fonte	Referência	Fator-k
Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1 de junho de 2023	https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/portaria-sgd-mgi-1070-de-1-de-junho-de-2023	2,00 e 2,49 (limite: 3,0)



Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação

Diretoria de Tecnologia e Inovação

Setor Bancário Sul Quadra 2 Bloco F – Edifício FNDE

CEP: 70070-929 – Brasília, DF

ENCARTE 07 – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

ORDEM DE SERVIÇO			
Por intermédio da Ordem de Serviço (OS) será solicitado formalmente à Contratada a prestação de serviço objeto do contrato. O encaminhamento das demandas deverá ser planejado visando a garantir que os prazos para entrega final de todos os bens e serviços estejam compreendidos dentro do prazo de vigência contratual. Referência: Art. 32 IN SGD Nº 94/2022			
1. IDENTIFICAÇÃO			
NÚMERO SEQUENCIAL / IDENTIFICADOR:			
IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATO (Nº):			
IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA CONTRATADA / CNPJ:			
OBJETO DO CONTRATO:			
GESTOR DO CONTRATO [Alinea "a" Art. V da IN nº 94/2022 SGD/ME]	NOME:		
	E-MAIL:	MATRÍCULA SIAPE:	TELEFONE/RAMAL:
FISCAL REQUISITANTE [Alinea "d" Art. V da IN nº 94/2022 SGD/ME]	NOME:		
	E-MAIL:	MATRÍCULA SIAPE:	TELEFONE/RAMAL:

2. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS					
GRUPO / ITEM:					
ITEM:	DESCRIÇÃO:	UNIDADE:	QTDE/VOLUME:	VLR UNITÁRIO:	VLR TOTAL ITEM:

3. CRONOGRAMA

GRUPO / ITEM:

ITEM / PARCELA:

PRAZO:

DATA DE INÍCIO:

DATA DE ENTREGA:

4. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

<Incluir instruções complementares à execução da OS>

<Ex.: Contatar a área solicitante para agendamento do horário de entrega>

<Ex.: Conforme consta no Termo de Referência, o recebimento provisório está condicionado à entrega do código no ambiente de homologação, e a documentação do software no repositório oficial de gestão de projetos>

5. ASSINATURA E ENCAMINHAMENTO DA DEMANDA

Autoriza-se a <execução dos serviços> correspondentes à presente <OS>, no período e nos quantitativos acima identificados.

<Nome >

<Responsável pela demanda/ Fiscal Requisitante>

Matr.: <Nº da matrícula>

<Nome >

Gestor do Contrato

Matr.: <Nº da matrícula>

<Local>, xx de xxxxxxxx de xxxx

6. CIÊNCIA DA CONTRATADA

PREPOSTO DA CONTRATADA

[Art. 32 da IN nº 94/2022
SGD/ME]

NOME:

E-MAIL:

TELEFONE CONTATO:

CPF:

ENCARTE 08 - DECLARAÇÃO DE REALIZAÇÃO DA VISTORIA TÉCNICA

DECLARAÇÃO DE REALIZAÇÃO DA VISTORIA TÉCNICA

DECLARAMOS, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº ____/20__, que a empresa, registrada no CNPJ/MF <CNPJ>, representada por seu Responsável Técnico abaixo identificado, realizou VISTORIA TÉCNICA nas instalações da DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO do FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO, tomando ciência de informações e instruções necessárias ao atendimento do objeto da presente licitação e à eventual elaboração de sua PROPOSTA, e se **compromete a manter sob sigilo e a não divulgar as informações e dados a que tivemos acesso por ocasião da VISTORIA TÉCNICA.**

DECLARAÇÃO DE OPÇÃO PELA NÃO REALIZAÇÃO DA VISTORIA TÉCNICA

DECLARAMOS, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº ____/20__, que a empresa, registrada no CNPJ/MF <CNPJ>, em conformidade a previsão contida no Termo de Referência, manifestamos nossa opção por **não realização** da Vistoria Técnica.

Brasília/DF, <dia> de <mês> de <ano>.

[assinatura e carimbo]

<Nome completo do emitente>

<Cargo do emitente>

<SIAPE do emitente>

[assinatura]

<Nome completo do representante da Empresa>

<Documento de Identificação>

ENCARTE 09 – REQUISITOS PARA HABILITAÇÃO TÉCNICA-OPERACIONAL**1. COMPROVAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA-OPERACIONAL**

- 1.1. Para comprovação de que a empresa LICITANTE possui capacitação técnica-operacional e experiência na execução de serviços correlatos aos do objeto deste Termo de Referência, a empresa deverá, nos termos do Art. 67, da Lei 14.133/2021, juntamente com a documentação de habilitação necessária, comprovar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, por meio da apresentação de atestado ou declaração de capacidade técnica-operacional, em nome da LICITANTE, em documento timbrado, emitido por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada, que comprove ter a empresa LICITANTE executado ou que esteja executando serviços de características técnicas semelhantes ao objeto desta contratação nos termos da Lei.
- 1.2. É exigido que a LICITANTE cumpra os requisitos aqui apresentados, por representarem garantia para a CONTRATANTE de que a LICITANTE possui qualificação e capacidade técnica-operacional compatíveis com a execução dos serviços que se propõe a executar. A comprovação dos requisitos relacionados é necessária para reduzir os riscos de inexecução contratual e de prejuízos para a CONTRATANTE e para a execução da sua missão institucional, missão esta que depende fundamentalmente da disponibilidade dos seus serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.
- 1.3. O Atestado de Capacidade Técnica-Operacional (ACTO) tem por objetivo avaliar a experiência do licitante na execução de contratação pertinente e compatível com o objeto da licitação, tanto em características quanto em quantidades. Cabe ressaltar que com base no Acórdão 2696/2019 do TCU é irregular a exigência de atestado de capacidade com quantitativo mínimo superior a 50% do quantitativo de bens e serviços que se pretende contratar, exceto se houver justificativa técnica plausível.
- 1.4. Entende-se que o ACTO possua relação direta com as atividades descritas no Termo de Referência e suas especificações técnicas, em ambientes compatíveis com os existentes no Contratante, descritos no ENCARTE 005 - PARQUE TECNOLÓGICO.
- 1.5. Para atender as características e prazos exigidos, e de modo a cumprir os requisitos mínimos de capacidade técnica-operacional a empresa deverá apresentar atestado que comprove já ter prestado ou ainda preste, de modo satisfatório, pelo período mínimo de 12 (doze) meses ininterruptos, os requisitos abaixo:

Id	Requisitos
1	Serviços de gerenciamento, sustentação e monitoramento de infraestrutura em NOC (Network Operation Center), com regime de atendimento 24x7 (24 horas por dia, 7 dias da semana), com pelo menos os principais ativos de infraestrutura: servidores virtuais e físicos, storage, switch, firewall; links WAN; rede sem fio; serviços de atendimento utilizando ferramentas de gestão e operação de NOC com fundamentos ITILv4 ou superior; serviços de suporte remoto utilizando software de suporte remoto.

Id	Requisitos
2	Serviço de administração e configuração via System Center Configuration Manager (SCCM) para no mínimo 900 (novecentas) estações.
3	Serviços de instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de soluções de segurança e em um mesmo contrato, para no mínimo, 900 (novecentas) estações.
4	Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de serviços Microsoft Active Directory, DHCP, DNS e System Center Configuration Manager (SCCM), em ambiente de, no mínimo, 200 (duzentos) servidores físicos e/ou virtuais.
5	Serviços de administração, configuração em manutenção de servidores de aplicação baseados no Sistema Operacional Linux, em ambiente de, no mínimo, 200 (duzentos) servidores físicos e/ou virtuais.
6	Serviço de instalação, configuração, administração e manutenção, de no mínimo 40 (quarenta) servidores de aplicação Web, utilizando as ferramentas de aplicação JBoss/Wildfly, Apache, Tomcat e/ou IIS.
7	Serviço de administração, configuração e manutenção em SGBD (sistemas gerenciadores de banco de dados) Oracle 11g (ou superior), MySQL, Postgres e Microsoft SQL Server 2008R2 (ou superior), com a aplicação de mecanismos de alta disponibilidade e de tolerância a falhas para, pelo menos, os SGBDs Oracle e Postgres e/ou gerenciamento de ambiente de Exadata.
8	Serviço de criação e manutenção de políticas de backup e restore de segurança, bem como a instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de solução de backup.
9	Serviços em ambiente de TIC com a utilização de containers e orquestradores de containers (Kubernetes, OpenShift ou equivalentes).
10	Serviço de administração, configuração e manutenção de solução de correio eletrônico em alta disponibilidade com, no mínimo, 1.000 (mil) caixas postais.
11	Serviço de instalação, configuração, administração, manutenção e monitoramento de ambiente com equipamentos de storage Huawei ou equivalente em modo NAS ou SAN.
12	Configuração de switches de borda, switches SAN, switches core e controladoras de access points.
13	Experiência na execução de serviços de gerenciamento e orquestração de servidores virtualizados utilizando as ferramentas VMware (Vcloud, VCenter e VSphere), com, no mínimo, 8 (oito) servidores de rede físicos e 200 (duzentas) máquinas virtuais.
14	Experiência na execução de serviços de administração, configuração e manutenção de soluções de rede e segurança baseados nas tecnologias Extreme, PaloAlto e F5 (ou similares).
15	Administração de rede de dados local (LAN), redes WLAN e redes SAN com, no mínimo, 100 (cem) ativos de redes.
16	Serviços de suporte na área de infraestrutura com “acordo de nível de serviços” ou “nível mínimo de serviços”, garantindo nível de disponibilidade mensal dos sistemas críticos, não inferior a 99,00%.
17	Experiência na execução de serviços de apoio conforme processos ITIL4 de gerenciamento de serviços e gerenciamento técnico e outras melhores práticas do mercado.
18	Elaboração e execução de projetos de infraestrutura de TIC, seguindo as melhores práticas de gerenciamento de projetos previstas no PMBOK.
19	Experiência na execução de serviços técnicos de administração, suporte e gerenciamento e orquestração de ambiente de nuvem no mínimo nas plataformas Azure e AWS.
20	Experiência na execução de serviços de implantação, gerenciamento e suporte dos recursos e produtos da Plataforma Microsoft 365

- 1.6. As declarações e/ou Atestados de Capacidade Técnico-Operacional deverão conter as seguintes informações:
 - a) Identificação do órgão ou empresa emitente com nome ou razão social, CNPJ, endereço, nome da pessoa responsável e função no órgão ou empresa, telefone e e-mail para contato;
 - b) Indicação do CONTRATANTE de que está atendendo ou foram atendidos os requisitos de qualidade e prazos requeridos (descrição, duração e avaliação dos resultados).
 - c) Descrição das principais características dos serviços, comprovando que a licitante executa ou executou o objeto desta licitação;
 - d) Os serviços a que se refiram os documentos indicados no subitem anterior deverão ser compatíveis com o objeto deste Termo de Referência, contendo informações que permitam estabelecer, por proximidade de características técnicas, comparação entre o objeto em tela e aquele fornecido.
- 1.7. Para fins de comprovação, somente serão aceitos os atestados referentes a serviços realizados pela LICITANTE em sua personalidade jurídica própria. Dessa forma, não serão aceitos atestados em nomes de empresas que pertençam ao seu grupo empresarial para demonstração de sua capacidade técnica-operacional.
- 1.8. No caso de atestado emitido por pessoa jurídica de direito privado, não será considerado válido aquele emitido por empresas pertencentes ao mesmo grupo econômico da LICITANTE. Serão consideradas como pertencentes ao mesmo grupo econômico as empresas controladas ou controladoras da empresa LICITANTE, e ainda as que tenham pelo menos uma pessoa física ou jurídica como sócia em comum.
- 1.9. Será aceito para a LICITANTE o somatório de declarações e/ou atestados para fins de comprovação dos quantitativos mínimos exigidos, desde que esses atestados sejam referentes a contratos executados em períodos concomitantes.
- 1.10. Os atestados deverão ser válidos e conter a descrição pormenorizada dos softwares, bancos de dados, sistemas operacionais, arquitetura e demais componentes utilizados, bem como informações sobre o número do contrato vinculado e sua vigência, a data de início de prestação dos serviços atestados. O(s) atestado(s) deverá(ão) contemplar, no mínimo, as seguintes informações:
 - a) Nome do cliente.
 - b) Endereço completo do cliente.
 - c) Identificação do contrato (cópia autenticada do contrato).
 - d) Descrição dos serviços prestados.
 - e) Vigência do contrato.
 - f) Assinatura e identificação do signatário contendo: Nome, cargo ou função que exerce junto ao emitente e que o habilite a expedir o referido atestado.
 - g) Telefone, fax ou e-mail de contato.
 - h) Declaração de que foram atendidas as expectativas do cliente quanto ao cumprimento de prazos, além de qualidade dos serviços prestados.

- 1.11. Um mesmo atestado poderá conter várias competências. As competências exigidas correspondem às quantidades relevantes dos itens mais críticos para assegurar que a LICITANTE tenha efetiva capacidade de prestar os serviços considerando a complexidade da infraestrutura de TI do FNDE.
- 1.12. Para fins de habilitação técnica, será considerado ainda o somatório da quantidade indicada nos atestados de capacidade técnica-operacional por item, caso a LICITANTE apresente mais de um documento.
- 1.13. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior (Anexo VII-A IN SEGES/MP nº 05/2017);
- 1.14. Os atestados de capacidade técnico-operacional deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente (Anexo VII-A IN SEGES/MP nº 05/2017);
- 1.15. Para melhor validação e referência ao apresentar os atestados a LICITANTE deverá identificar, em documento próprio, o número de página e o nome do documento a que se refere cada uma das exigências apresentadas neste item de qualificação técnica-operacional;
- 1.16. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.
- 1.17. A critério da Administração poderá ser necessário diligenciar a pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacidade Técnica-Operacional, visando obter informações objetivas sobre o serviço prestado que comprovem a veracidade do(s) documento(s) apresentado(s) pela LICITANTE, quando, poderá ser requerida cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento ou informações necessárias à comprovação da legitimidade do(s) atestado(s) apresentado(s). Se for encontrada divergência entre o especificado nos atestados ou certificados de capacidade e o apurado em eventual diligência, além da desclassificação no presente processo licitatório, fica sujeita a licitante às penalidades cabíveis.

ENCARTE 10 – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

IDENTIFICAÇÃO DA LICITAÇÃO
Pregão:
Órgão/UASG:
Objeto: Contratação de Serviços Continuados e Especializados de Monitoramento, Gerenciamento, Operação, Sustentação e Controle de Infraestrutura de TIC Baseado em Níveis Mínimos de Serviços (NMS) com a remuneração vinculada ao atendimento a Níveis Mínimos de Serviço – conforme modelo de execução, critérios e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

Grupo	Item	Especificação	Catser	Métrica ou Unidade de Medida	Qtd (meses)	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1	1	Gerenciamento de Operações	27014	Serviço Mensal	12 (meses)		
	2	Monitoramento das Operações	27014	Serviço Mensal	12 (meses)		
	3	Armazenamento e Backup de Dados	27014	Serviço Mensal	12 (meses)		
	4	Banco de Dados	27014	Serviço Mensal	12 (meses)		
	5	Conectividade	27014	Serviço Mensal	12 (meses)		
	6	Segurança da Informação	27014	Serviço Mensal	12 (meses)		
	7	Sustentação dos Sistemas Operacionais - Linux/Windows	27014	Serviço Mensal	12 (meses)		
	8	Sustentação dos Servidores de Aplicação	27014	Serviço Mensal	12 (meses)		
	9	Sustentação dos Serviços Corporativos	27014	Serviço Mensal	12 (meses)		
	10	Sustentação dos Serviços de Virtualização	27014	Serviço Mensal	12 (meses)		
	11	Sustentação dos Serviços de Cloud	27014	Serviço Mensal	12 (meses)		
	12	Sustentação dos Serviços de DevOps, Orquestração e Automação	27014	Serviço Mensal	12 (meses)		
	13	Sustentação em Instalações, Cabeamento e Rede Elétrica	27014	Serviço Mensal	12 (meses)		
	14	Operacionalização de Serviços e padrões de ITSM	27014	Serviço Mensal	12 (meses)		
	15	Planejamento e Controle	27014	Serviço Mensal	12 (meses)		
	16	Serviços de Implementação de Melhorias de Infraestrutura de TIC (Sob Demanda)	27022	HST	2.000 (horas)		
Valor Global da Proposta (R\$)							

IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA LICITANTE:		
Razão Social:		
CNPJ:		
Endereço Completo		
CEP:	Fone/Fax:	E-mail:
DADOS BANCÁRIOS:		
Agência:	Conta Corrente:	Banco:
IDENTIFICAÇÃO DO RESPONSÁVEL PELA ASSINATURA DA ARP/CONTRATO:		
Nome Completo (sem abreviaturas):		
CPF:	IDENTIDADE / ÓRGÃO EXPEDITOR:	
Cargo / Função:		
Endereço Completo:		
Cidade / UF:	CEP:	

Demais condições:

- Para a perfeita execução dos serviços que deverão ser prestados de forma continuada e executados segundo os critérios de qualidade e disponibilidade – definições previstas no Termo de Referência e Encartes – o dimensionamento das equipes técnicas necessárias à correta execução do objeto é de inteira responsabilidade da Contratada, desde que atendidas às exigências mínimas estimadas de profissionais, conforme estrutura da contratação com as categorias de serviços técnicos, de modo a garantir o atendimento aos requisitos de atendimento dos NMS (Níveis Mínimos de Serviços) e dos demais critérios definidos pelo Órgão para a contratação.
- Ter tomado pleno conhecimento do Edital, do Termo de Referência e dos demais documentos integrantes da presente licitação estando ciente das obrigações das partes e das condições de prestação dos serviços e que possui capacidade técnico-operacional adequada e que os preços ofertados são exequíveis;
- Que teremos pessoal disponível e equipamentos e/ou materiais disponíveis e em perfeitas condições para executar os serviços, objeto desta licitação, de acordo com as especificações discriminadas no Edital e seus anexos;
- Que todas as despesas diretas e indiretas envolvidas no provimento dos serviços estão incluídas nos valores desta proposta de preços;
- Que a proposta foi elaborada de maneira independente pelo licitante e que seu conteúdo não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato;
- Que a empresa avaliou o objeto desta licitação e assegura ter pleno conhecimento das condições gerais e locais onde serão realizados os serviços, bem como da legislação pertinente à contratação em pauta e demais condições previstas na minuta contratual e que acataremos integralmente todas as normas administrativas em vigor no CONTRATANTE;
- Que está plenamente ciente do teor e da extensão desta proposta e detém plenos poderes e informações para firmá-la;

- h) A empresa declara, ainda, em observância ao item 1.7 do Anexo da Instrução Normativa SGD nº 94/2022, a não ocorrência do registro de oportunidade, de modo a garantir o princípio constitucional da isonomia e a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração Pública, conforme disposto na Lei nº 14.133, de 2021.

Local e data: _____, _____ de _____ de _____.

Razão Social e CNPJ da Empresa Proponente

Identificação e Assinatura do Representante Legal da Empresa Proponente

Prazo de validade da proposta: (.....) dias, contados da data limite estipulada para a apresentação.

INSTRUÇÕES:

1. Os valores correspondentes a cada item devem ser informados em separado, considerando seus preços unitários e totais (por item).
2. Para a fase de habilitação técnica, anexo à proposta, devem ser apresentados os documentos necessários e suficientes para a comprovação do atendimento aos critérios técnicos de habilitação, conforme definido no TERMO DE REFERÊNCIA.
3. Conforme súmula TCU 254/2010 o Imposto de Renda Pessoa Jurídica (IRPJ) e a Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido (CSLL) não devem constar da composição de preços da proposta.
4. À proposta é necessário juntar cópia dos principais documentos da empresa (alteração contratual ou procuração) e do responsável (documento de identidade, CPF ou CNH).
5. O disposto no TERMO DE REFERÊNCIA, a proposta deve ter validade de, no mínimo, 60 (sessenta) dias.
6. Anexo à Proposta, a empresa deve apresentar o quadro resumo de composição de custos por item e as Memórias de Cálculos de Custos e Formação de Preços individualmente para item, considerando os custos do respectivo perfil profissional correlacionado.
7. Anexar a essa proposta toda a documentação prevista nas orientações.

ENCARTE 11 - 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	xxxxxxxxxxxx
PREPOSTO	<Nome do Preposto da Contratada>		
GESTOR DO CONTRATO	<Nome do Gestor do Contrato>	MATR	xxxxxxxxxxxx

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.

Ainda declaram estar cientes que atuarão de forma híbrida, a critério da CONTRATANTE, podendo haver escalas distintas entre os postos de trabalho contratados. Essa forma de atuação poderá ser ajustada conforme as necessidades do Órgão e a natureza das atividades desempenhadas.

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

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

ENCARTE 12 – MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO			
<p>O Termo de Recebimento Provisório trata-se de termo detalhado que declarará que os serviços foram prestados e atendem às exigências de caráter técnico, sem prejuízo de posterior verificação de sua conformidade com as exigências contratuais, baseada nos requisitos e nos critérios de aceitação definidos no Modelo de Gestão do Contrato.</p> <p>Referência: Inciso XXI, art. 2º, e alínea “I”, Inciso II, art. 33 da IN SGD/ME Nº 94/2022</p>			
1. IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATO			
Nº DA ORDEM DE SERVIÇO E/OU FORNECIMENTO DE BENS:			
Nº DO CONTRATO:			
EMPRESA CONTRATADA / CNPJ:			
OBJETO DO CONTRATO:			
FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO: [caput Art. 32 da IN nº 94/2022 SGD/ME]	NOME:		
	E-MAIL:	TELEFONE:	MATRÍCULA:

Por este instrumento, para fins de cumprimento do disposto no Inc. I do Art. 33 da Instrução Normativa nº 94/2022 SGD/ME, atestamos que os BENS/SERVIÇOS relacionados na ORDEM DE SERVIÇO OU DE FORNECIMENTO DE BENS acima identificada foram recebidos PROVISORIAMENTE nesta data e serão objeto de avaliação quanto aos aspectos de qualidade, de acordo com os critérios de aceitação previamente definidos pelo CONTRATANTE no Modelo de Execução do CONTRATO. Ressaltamos que o recebimento definitivo destes bens/serviços ocorrerá em até 30 dias úteis, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do TERMO DE REFERÊNCIA correspondente ao CONTRATO supracitado.

DESCRIÇÃO DOS BENS E/OU SERVIÇOS PROVISORIAMENTE RECEBIDOS			
ITEM DO CONTRATO:	QUANTIDADE:	VALOR UNITÁRIO:	VALOR TOTAL POR ITEM:

ASSINATURA

FISCAL TÉCNICO

<Nome do Fiscal Técnico do Contrato>

Matrícula: xxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

PREPOSTO

<Nome do Preposto do Contrato>

Matrícula: xxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

ENCARTE 13 – MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO			
<p>O Termo de Recebimento Definitivo declarará formalmente à Contratada que os serviços prestados ou que os bens fornecidos foram devidamente avaliados e atendem às exigências contratuais, de acordo com os requisitos e critérios de aceitação estabelecidos.</p> <p>Referência: Inciso XXII, Art. 2º e alínea "h" inciso I do art. 33, da IN SGD/ME Nº 94/2022.</p>			
1. IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATO			
Nº DA ORDEM DE SERVIÇO E/OU FORNECIMENTO DE BENS:			
Nº DO CONTRATO:			
EMPRESA CONTRATADA / CNPJ:			
OBJETO DO CONTRATO:			
GESTOR DO CONTRATO: [caput art. 32 da IN 01/2019/SGD]	NOME:		
	E-MAIL:	MATRÍCULA SIAPE:	TELEFONE/RAMAL:
FISCAL REQUISITANTE: [caput art. 32 da IN 01/2019/SGD]	NOME:		
	E-MAIL:	MATRÍCULA SIAPE:	ÁREA/SETOR/SEGMENTO:

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC	

3. ESPECIFICAÇÃO DOS BENS E/OU SERVIÇOS RECEBIDOS

GRUPO (OU ÁREA REQUISITANTE):

ITEM:	DESCRIÇÃO:	UNIDADE:	QTDE/VOLUME:	VLR UNITÁRIO:	VLR TOTAL ITEM:
VALOR TOTAL MENSAL:					

4. CRONOGRAMA EXECUTADO

GRUPO/ITEM:	PRAZO (EM DIAS):	DATA INÍCIO:	DATA ENTREGA:

5. RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO**6. INDICADORES DE NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO - NMS****7. RELATÓRIO DE FATURAMENTO**

GRUPO/ITEM:	QTDE. RECEBIDA:	VALOR UNITÁRIO:	VALOR TOTAL:	GLOSA(S):	VALOR À FATURAR:

8. OBSERVAÇÕES

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Por este instrumento ATESTAMOS, para fins de cumprimento do disposto nos Incisos I a IV do art. 33 da Instrução Normativa nº 94/2022 SGD/ME, que os BENS E/OU SERVIÇOS acima identificados ATENDEM aos critérios de aceitação definidos no MODELO DE EXECUÇÃO do CONTRATO – pelo que registramos seu recebimento definitivo de acordo com o presente termo circunstanciado.

Brasília, ____ de _____ de 20____.

FISCAL REQUISITANTE: [caput Art. 33 da IN nº 94/2022 SGD/ME]	NOME:		
	E-MAIL:	TELEFONE:	MATRÍCULA:
FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO: [caput Art. 33 da IN nº 94/2022 SGD/ME]	NOME:		
	E-MAIL:	TELEFONE:	MATRÍCULA:

10. AUTORIZAÇÃO DE FATURAMENTO

GESTOR DO CONTRATO: [caput Art. 32 da IN nº 94/2022 SGD/ME]	NOME:		
	E-MAIL:	TELEFONE:	MATRÍCULA:

11. CIÊNCIA DA CONTRATADA

PREPOSTO DA CONTRATADA:	NOME:		
	E-MAIL:	TELEFONE:	CPF:

ENCARTE 14 - RELATÓRIOS E DASHBOARDS

A CONTRATADA deverá disponibilizar RELATÓRIOS e *DASHBOARDS* DE SERVIÇO com o objetivo de demonstrar as atividades realizadas, os indicadores de nível de serviço e as intercorrências técnicas relacionadas à execução dos serviços.

Este documento apresenta um conjunto inicial de RELATÓRIOS e *DASHBOARDS* a serem entregues pela CONTRATADA para cada CATEGORIA DE SERVIÇO, porém, ao longo da execução contratual poderá haver alterações em função da adequação às necessidades do CONTRATANTE e das sugestões da CONTRATADA.

Objetivando a atestar a veracidade das informações e dados apresentados pela CONTRATADA, o CONTRATANTE poderá, a seu critério, exigir a comprovação das informações prestadas pela CONTRATADA, quer através do fornecimento de dados brutos ou através de auditoria nas ferramentas utilizadas para geração e tratamento desses dados. A recusa, a morosidade ou a comprovada má-fé da CONTRATADA em prover tais informações é passível de sanção através da aplicação das penalidades administrativas e contratuais cabíveis.

Os RELATÓRIOS e *DASHBOARDS* descritos aqui elencam uma série de informações gerenciais que deverão ser entregues em seus devidos prazos, que a CONTRATADA deverá atuar continuamente para padronizar, equalizar, melhorar e alinhar com as necessidades do CONTRATANTE.

Os RELATÓRIOS e *DASHBOARDS* de soluções de infraestrutura e serviços, ainda que possuam informações primariamente técnicas, deverão ser apresentados em um nível gerencial, de forma que permita uma análise de gestão por parte do CONTRATANTE, provendo uma visão abrangente e holística da operação de serviços.

A emissão dos RELATÓRIOS e *DASHBOARDS* deverá ser registrada em solicitação de serviço específica e tais serão armazenados em repositório apropriado, onde serão analisados pela fiscalização técnica de cada serviço. A periodicidade de entrega, qualidade e nível de informações poderá ser revista a qualquer momento pelo CONTRATANTE.

Os RELATÓRIOS e *DASHBOARDS* gerenciais e técnicos elaborados pela CONTRATADA deverão ser produzidos no idioma "Português do Brasil", em linguagem formal e deverão adequar-se quanto à clareza, objetividade, detalhamento técnico e conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

Para a geração, manutenção e publicação dos RELATÓRIOS e *DASHBOARDS*, a CONTRATADA poderá utilizar funcionalidades intrínsecas da ferramenta de apoio à gestão de serviços de TI ITSM adotada ou as ferramentas específicas de Business Intelligence, geração de relatórios e painéis web dinâmicos já contratadas pelo FNDE.

Os RELATÓRIOS e *DASHBOARDS* devem ser acessíveis por todos os fiscais e equipes definidos pela Coordenação-Geral da CGINF.

Caso a CONTRATADA venha adotar alguma outra ferramenta de apoio à gestão de serviços de TI ITSM, o CONTRATANTE deverá ter acesso irrestrito a todos os dados dessa ferramenta, monitoração, chat, suporte remoto e outras adotadas pela CONTRATADA para fins de auditoria, gestão dos serviços de TI ou requisição para geração de outros RELATÓRIOS e *DASHBOARDS* que sejam necessários para a fiscalização.

A CONTRATADA deverá apresentar periodicamente em meio eletrônico o RELATÓRIO GERAL DE FATURAMENTO, composto pelos relatórios gerenciais e técnicos, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados:

RELATÓRIOS		
Área / Atividade	Entrega	Periodicidade
Administração contínua do Gerenciamento das Operações de Infraestrutura de TIC	Relatório Gerencial da Operação de Serviços de TIC contendo, no mínimo, <i>report</i> dos indicadores dos níveis mínimos de serviço da operação; necessidades de melhoria nas operações de TI; alterações realizadas na equipe de prestação de serviços da CONTRATADA e outras informações relevantes sobre as operações de TI. Abrangendo, quando possível, o desenho atual que demonstre as informações prestadas.	Mensal (por período de faturamento)
Administração contínua de Atendimento Realizados	Relatório Gerencial de Atendimento Realizados contendo, no mínimo, a quantidade de chamados encerrados dentro do período de apuração; percentual de requisições e incidentes encerrados no período, apenas para nível 3 de atendimento; percentual de requisições e incidentes atendidos para cada Categoria de Serviços; relação de incidentes e requisições não encerrados no dentro dos níveis mínimos de serviço no período; relação de incidentes e requisições reabertos ou cuja execução não foi confirmada pelo solicitante no período. Abrangendo, quando possível, o desenho atual que demonstre as informações prestadas.	Mensal (por período de faturamento)
Administração contínua de Ocorrências e Não-Conformidades	Relatório Gerencial de Ocorrências e Não-Conformidades contendo, no mínimo, as ocorrências e não conformidades no ambiente de TI de cada Categoria de Serviços; sugestões de cada Categoria de Serviços para melhorias nos processos de execução das atividades. Abrangendo, quando possível, o desenho atual que demonstre as informações prestadas.	Mensal (por período de faturamento)
Administração contínua do Gerenciamento de Processos ITIL	Relatório Gerencial de Indicadores de Desempenho dos Processos ITIL executados na operação de serviços e contendo, no mínimo, números quantitativos e qualitativos (desempenho de processo) dos processos de gerenciamento de capacidade, gerenciamento de configuração e ativo de serviço, gerenciamento de mudança, gerenciamento de incidente, cumprimento de requisição, gerenciamento de problema, gerenciamento de acesso e gerenciamento de evento. Abrangendo, quando possível, o desenho atual que demonstre as informações prestadas.	Mensal (por período de faturamento)
Administração contínua de Gestão de Bancos de Dados	Relatório Gerencial de Banco de Dados , detalhado por SGBD (Oracle, SQL Server, PostgreSQL, MySQL e outros), contendo, no mínimo, usuários cadastrados para administração dos bancos de dados; inventário de banco de dados com versões atuais e novas versões disponíveis no site do fabricante (incluindo <i>patches/fixes</i>); tempo médio de cargas de dados; replicação de dados conteúdo origem, destino e finalidade; análise de erros e alertas nos bancos de dados com sugestões de correção; performance, capacidade e integridade; taxa de utilização dos principais recursos mostrando o crescimento do uso nos últimos 6 (seis) meses e chamados abertos, em andamento e encerrados pelo suporte do fabricante. Abrangendo, quando possível, o desenho atual que demonstre as informações prestadas.	Mensal (por período de faturamento)

RELATÓRIOS		
Área / Atividade	Entrega	Periodicidade
Administração contínua de Servidores de Aplicação	Relatório Gerencial de Servidores de Aplicação com informações detalhadas contendo, no mínimo, versões de servidores por sistema de informação e por ambiente; quantidades de servidores, instâncias ou containers por sistema de informação e por ambiente; objetivos de cada servidor de aplicação e softwares instalados em cada servidor e suas versões. Abrangendo, quando possível, o desenho atual que demonstre as informações prestadas.	Mensal (por período de faturamento)
Administração contínua de Sistemas Operacionais	Relatório Gerencial de Sistemas Operacionais e Servidores de Rede , com informações detalhadas contendo, no mínimo, relação de servidores de rede físicos e virtuais, com seus sistemas operacionais, versões e função dentro do parque e do suporte aos serviços; atualizações e patches aplicados nos sistemas operacionais no mês corrente; relação de servidores de rede que estão com seus sistemas operacionais desatualizados, com sua devida justificativa; relação de patches de segurança, correções, atualizações e correlatos, pendentes de implementação no parque e por servidor, com sua devida justificativa de não implementação; controle de acesso em sistemas operacionais com relação de usuários e níveis de acesso. Abrangendo, quando possível, o desenho atual que demonstre as informações prestadas.	Mensal (por período de faturamento)
Administração contínua da Plataforma de Produtos da Família System Center	Relatório Gerencial de Soluções da Família System Center contendo, no mínimo, informações sobre todas as atividades realizadas em cada solução System Center; visão abrangente e completa de toda a infraestrutura de TI; informações sobre monitores de eventos de rede, desempenho de servidores e aplicações; diagnóstico de problemas detectados de forma reativa e proativa; inventário de ativos gerenciados pelas soluções System Center; atualizações do parque tecnológico realizados via System Center. Abrangendo, quando possível, o desenho atual que demonstre as informações prestadas.	Mensal (por período de faturamento)
Administração contínua do Serviço de Correio Eletrônico e Mensageria Instantânea	Relatório Gerencial do Serviço de Correio Eletrônico e Mensageria instantânea contendo, no mínimo, informações sobre todas as atividades realizadas na administração do serviço de correio eletrônico e de mensageria instantânea; informações gerenciais sobre a saúde dos serviços e a infraestrutura que hospeda as aplicações de suporte dos serviços de correio eletrônico e mensageria instantânea; informações gerenciais sobre a usabilidade dos serviços e seus usuários. Abrangendo, quando possível, o desenho atual que demonstre as informações prestadas.	Mensal (por período de faturamento)
Administração contínua do Serviço de Diretório, DHCP, Central de Software	Relatório Gerencial de Atividades da Administração do Parque de Estações de Trabalho, Serviços de Diretório, Servidores de Arquivos, DHCP, dentre outros , contendo no mínimo, informações consolidadas do Active Directory; informações consolidadas dos Servidores de Arquivo; informações sobre sistemas operacionais e aplicativos em uso no parque de estações; softwares liberados para implementação via Central de Software; políticas de grupo aplicadas ao parque tecnológico do CONTRATANTE (ativas, permanentes e novas implementadas no período); situação do serviço de DHCP, DNS, dentre outros serviços de apoio sob gestão de soluções Microsoft. Abrangendo, quando possível, o desenho atual que demonstre as informações prestadas.	Mensal (por período de faturamento)

RELATÓRIOS		
Área / Atividade	Entrega	Periodicidade
Administração contínua do SharePoint	Relatório Gerencial da Solução SharePoint contendo, no mínimo, informações sobre todas as atividades realizadas na solução SharePoint. Abrangendo, quando possível, o desenho atual que demonstre as informações prestadas.	Mensal (por período de faturamento)
Administração contínua de Plataformas de Virtualização, Containerização e Cloud	Relatório Gerencial das Plataformas de Virtualização e Cloud contendo, no mínimo, capacidades atuais (usadas e disponíveis) das soluções de virtualização e nuvem; relação de hosts e Contêineres gerenciados pelas plataformas de virtualização e cloud; lista das VMs sem VMTools ou com VMTools desatualizado e descrição do motivo; lista das VMs com o vHardware desatualizado e descrição do motivo; chamados abertos com suporte do fabricante e solução apresentada para o problema; descrever a causa das indisponibilidades; uptime dos hosts; listar os membros dos grupos de administração no AD, e as permissões de administração configuradas no vCenter, hosts, vCOPs, entre outros; análise dos erros e alertas com descrição e sugestão de correção inclusive do hardware; versão atual dos softwares e versão disponível no site do fabricante inclusive para hardware que suporta o ambiente virtualizado, os switches, as placas de gerência e os softwares de gerência; listar novas VMs criadas e excluídas durante o mês; listar as VMs desalinhadas nos data stores. Abrangendo, quando possível, o desenho atual que demonstre as informações prestadas.	Mensal (por período de faturamento)
Administração contínua de Armazenamento	Relatório Gerencial dos Serviços de Armazenamento contendo, no mínimo, causa das indisponibilidades e sugerir correção; uptime dos storage e dos switches SAN; usuários cadastrados; análise dos erros e alertas com descrição e sugestão de correção; versão atual dos softwares (Data ONTAP, IOS, OnCommand, Management Console, Config Advisor, entre outros) e versão disponível no site do fabricante; análise dos alertas emitidos pelos fabricantes (ex. NetApp BugWatch); lista dos volumes e aggregates e o espaço que ocupam mostrando o crescimento do uso nos 6 (seis) últimos meses; lista dos volumes que precisam ser realocados; espaço ocupado no aggregate, mas sem estar alocado em volumes; chamados abertos com suporte do fabricante e solução apresentada para o problema; uso de CPU e banda das placas de rede mostrando o crescimento do uso nos 6 (seis) últimos meses; lista dos volumes sendo replicados e o status de cada. Abrangendo, quando possível, o desenho atual que demonstre as informações prestadas.	Mensal (por período de faturamento)
Administração contínua de Backup	Relatório Gerencial dos Serviços de Backup contendo, no mínimo, o resumo diário com estatísticas dos erros e alertas por código, as intervenções, submetendo à área técnica responsável as propostas proativas para implementação; detalhar as ações tomadas nas soluções das falhas/erros ocorridos no ambiente; informar sempre se as ações tiveram êxito ou não.	Diário

RELATÓRIOS		
Área / Atividade	Entrega	Periodicidade
Administração contínua de Backup	Relatório Gerencial dos Serviços de Backup contendo, no mínimo, tamanho da janela de backup em horas além do horário de início e fim dos backups (e não das políticas); resultados de testes de leitura dos backups há mais de 180 dias para verificação de integridade, com emissão de relatórios analíticos (o relatório deverá conter informações como identificação do backup, política de backup, data da cópia, tempo de retenção e resultado); no caso de falhas/erros, incluir os procedimentos adotados para recuperação bem como o detalhamento da falha/erro; os restores devem ser de máquinas distintas; e resultado dos testes de restore de backups realizados na semana.	Semanal
Administração contínua de Backup	Relatório Gerencial dos Serviços de Backup contendo, no mínimo, verificação no link do fabricante da solução de backup possíveis patches/atualizações/fix disponíveis e aplicáveis ao ambiente de backup; caso haja algum patch/atualização/fix a ser instalado ou alteração com base na HCL, deverá ser adicionado ao resumo, informações técnicas sobre estas recomendações; apresentar estimativa de duração do(s) backup(s); documentação das atividades no robô de backup com o log de erros dos robôs; chamados abertos com suporte do fabricante e solução apresentada para o problema; a quantidade de tarefas (jobs) de backup realizados no período; percentual de tarefas de backup realizadas com sucesso e sem sucesso; relação das tarefas que mais apresentaram falhas no período; relação da capacidade total e disponível dos recursos de storage e backup administrados. Abrangendo, quando possível, o desenho atual que demonstre as informações prestadas.	Mensal (por período de faturamento)
Administração contínua de Redes de Dados Cabeadas e Wireless	Relatório Gerencial dos Serviços de Redes Cabeadas e Wireless contendo, no mínimo, lista de erros de hardware dos equipamentos de conectividade; lista de taxa de broadcast de cada VLAN; lista de portas down que participam de um link aggregation; uso de CPU e RAM dos equipamentos de rede; lista de status da comunicação entre os APs (Access Point) e a controladora wireless.	Semanal
Administração contínua de Redes de Dados Cabeadas e Wireless	Relatório Gerencial dos Serviços de Redes Cabeadas e Wireless contendo, no mínimo, total de portas livre e utilizadas por pilha e core; identificar portas com tráfego de dados anormal; versão atual dos softwares/firmware e versão disponível no site do fabricante (exemplo: AP, controladora wireless, core, switches, software de gerência, etc.); uptime das pilhas de switches, core e controladora wireless; descrever a causa das indisponibilidades e sugerir correção; chamados abertos com suporte do fabricante e solução apresentada para o problema; usuários cadastrados para administração dos equipamentos e softwares; listar a quantidade e localização dos rogue APs. Abrangendo, quando possível, o desenho atual que demonstre as informações prestadas.	Mensal (por período de faturamento)
Administração contínua de Redes de links Externos e Internet	Relatório Gerencial dos Serviços de Links e Internet contendo, no mínimo, lista das quedas; lista dos erros nos roteadores; lista das quedas das sessões BGP (<i>Border Gateway Protocol</i>).	Semanal

RELATÓRIOS		
Área / Atividade	Entrega	Periodicidade
Administração contínua de Redes de Links Externos e Internet	Relatório Gerencial dos Serviços de Links e Internet contendo, no mínimo, utilização média mensal dos links durante o expediente e mostrando o crescimento do uso nos 6 (seis) últimos meses; chamados abertos com suporte do fabricante e solução apresentada para o problema; informar a disponibilidade dos circuitos de comunicação durante o mês, identificando a duração das quedas e o protocolo/chamado registrado junto a operadora. Abrangendo, quando possível, o desenho atual que demonstre as informações prestadas.	Mensal (por período de faturamento)
Administração contínua de Instalações: Data center	Relatório Gerencial de Data Center contendo, no mínimo, lista de chamados abertos para o fornecedor de suporte à Sala Cofre; lista de incidentes com o ambiente físico da Sala Cofre; visitas técnicas realizadas pelo fornecedor de suporte e garantia da Sala Cofre; mapa físico da Sala Cofre com espaços usados e disponíveis nos racks de servidores e outros equipamentos; relação de pessoas cadastradas e com acesso ao Data Center; relatório de acesso ao ambiente; movimentações físicas realizadas em equipamentos do Data Center; relatório consolidado de eventos ocorridos nos sistemas de monitoramento da Sala Cofre. Abrangendo, quando possível, o desenho atual que demonstre as informações prestadas.	Mensal (por período de faturamento)
Administração contínua de Instalações: Sala de Conectividade (andares)	Relatório Gerencial de Salas de Conectividades contendo, no mínimo, mapa físicos de todos as salas de conectividade; lista de incidentes ocorridos nos sistemas de refrigeração das salas de conectividade. Abrangendo, quando possível, o desenho atual que demonstre as informações prestadas.	Mensal (por período de faturamento)
Administração contínua de Ferramentas de Integração	Relatório Gerencial de Ferramentas de Integração contendo, no mínimo, o desenho, configuração e integração das ferramentas de suporte à integração contínua e entrega contínua de serviços. Status da solução; Usuários/Licenças; Configuração atualizada; Mudanças e Incidentes relacionados a solução. Abrangendo, quando possível, o desenho atual que demonstre as informações prestadas.	Mensal (por período de faturamento)
Administração contínua de Operação de Esteira	Relatório Gerencial dos Serviços de Esteira contendo, no mínimo, a forma de publicação e liberação de novas versões; esteira de liberação que o software está sendo operado. Abrangendo, quando possível, o desenho atual que demonstre as informações prestadas.	Mensal (por período de faturamento)
Administração contínua de Processos DevOps	Relatório Gerencial de Processos DevOps contendo, no mínimo, os processos e procedimentos padronizados e utilizados no suporte das operações de TIC do CONTRATANTE utilizando a cultura e ferramentas DevOps. Abrangendo, quando possível, o desenho atual que demonstre as informações prestadas.	Mensal (por período de faturamento)
Administração contínua de Segurança: Acesso de Usuários à Internet (Proxy, Firewall e VPN)	Relatório Gerencial dos Serviços de Segurança de Proxy, Firewall e VPN contendo, no mínimo, lista de erros de hardware dos equipamentos de segurança; uso de CPU, RAM, espaço em disco e interfaces de redes dos equipamentos de segurança.	Semanal

RELATÓRIOS		
Área / Atividade	Entrega	Periodicidade
Administração contínua de Segurança: Serviços de Internet (Proxy, Firewall e VPN)	Relatório Gerencial dos Serviços de Segurança de Proxy, Firewall e VPN contendo, no mínimo, números quantitativos (usuários “top 10”); identificação de origem, destino, portas, categoria, aplicação e etc; lista de aplicações/sites mais acessados; listagem com incidentes de segurança ocorridos, identificando qual/quais usuários; lista atualizada com usuários do grupo VPN Client; lista atualizada e utilização de tráfego entre as VPNs Site-to-Site do FNDE e seus parceiros; chamados abertos com suporte do fabricante durante o mês; listagem com os usuários que possuem acesso administrativo ou não a gerência da ferramenta; informar se o backup da configuração está sendo realizado e onde está armazenado. Abrangendo, quando possível, o desenho atual que demonstre as informações prestadas.	Mensal (por período de faturamento)
Administração contínua de Segurança: Serviços de Antivírus e Antispam	Relatório Gerencial dos Serviços de Segurança de Antivírus e Antispam contendo, no mínimo, lista de erros de hardware dos equipamentos de segurança; uso de CPU, RAM, espaço em disco e interfaces de redes dos equipamentos de segurança.	Semanal
Administração contínua de Segurança: Serviços de Antivírus e Antispam	Relatório Gerencial dos Serviços de Segurança de Antivírus e Antispam contendo, no mínimo, números quantitativos (usuários “top 10”); endpoints sem antivírus instalado; listagem com as maiores ameaças (malwares) do mês; listagem identificando quais os usuários que mais receberam spam; chamados abertos com suporte do fabricante durante o mês; listagem com os usuários que possuem acesso administrativo ou não a gerência da ferramenta; informar se o backup da configuração está sendo realizado e onde está armazenado. Abrangendo, quando possível, o desenho atual que demonstre as informações prestadas.	Mensal (por período de faturamento)
Administração contínua de Segurança: Serviços de Acesso à Rede (AntiDDoS, Balanceadores de Carga e IPS)	Relatório Gerencial dos Serviços de Segurança de AntiDDoS, Balanceadores de Carga e IPS contendo, no mínimo, lista de erros de hardware dos equipamentos de segurança; uso de CPU, RAM, espaço em disco e interfaces de redes dos equipamentos de segurança.	Semanal

RELATÓRIOS		
Área / Atividade	Entrega	Periodicidade
Administração contínua de Segurança: Serviços de Acesso à Rede (AntiDDoS, Balanceadores de Carga e IPS)	Relatório Gerencial dos Serviços de Segurança de AntiDDoS, Balanceadores de Carga e IPS contendo, no mínimo, números quantitativos (aplicações, vips e serviços balanceados “top 10”); números quantitativos (categorias de ataques “top 10”); identificação de origem, destino, portas, categoria, aplicação e etc; lista de aplicações/sites do FNDE mais acessados e mais visados; listagem com incidentes de segurança ocorridos, identificando qual/quais aplicações; origens temporariamente bloqueadas pelo Anti-DDoS e motivo; tráfego por URL; assinaturas de IPS que mais bloquearam ataques via assinatura da base de dados; chamados abertos com suporte do fabricante durante o mês; listagem com os usuários que possuem acesso administrativo ou não a gerência da ferramenta; informar se o backup da configuração está sendo realizado e onde está armazenado. Abrangendo, quando possível, o desenho atual que demonstre as informações prestadas.	Mensal (por período de faturamento)
Planejamento e Controle	Relatório Gerencial de Planejamento e Controle de TIC contendo, no mínimo, report dos indicadores dos níveis mínimos de serviço relacionados; necessidades de melhoria nas operações de TI; alterações realizadas na equipe de prestação de serviços da CONTRATADA e outras informações relevantes, tais como: a quantidade e percentual de chamados encerrados dentro do período de apuração; Abrangendo, quando possível, o desenho atual que demonstre as informações prestadas.	Mensal (por período de faturamento)

Independente dos RELATÓRIOS informados acima, a CONTRATADA deverá apresentar em meio eletrônico **DASHBOARDS**, compostos pelas informações gerenciais e técnicas, para consulta parametrizada a qualquer momento que servirão como comprovação e fiscalização dos serviços prestados no Parque de Infraestrutura de TIC do FNDE.

DASHBOARDS	
Área / Atividade	Entrega
Gestão das Requisições e Incidentes	Permitir, no mínimo, a extração das seguintes informações: <ul style="list-style-type: none"> • incidentes e/ou requisições resolvidos por nível de atendimento; • incidentes e/ou requisições encerrados dentro do prazo definido nos níveis de serviço; • incidentes e/ou requisições escalonados com consulta a base de conhecimento; • incidentes e/ou requisições resolvidos por item da base de conhecimento; • incidentes e/ou requisições suspensos; • número de incidentes e/ou requisições reabertos; • número de incidentes e/ou requisições escalonados indevidamente; • incidentes e/ou requisições resolvidos que foram reclassificados; • tempo de suspensão de incidentes e/ou requisições resolvidos; • ranking de utilização dos canais de comunicação (e-mail, portal de serviços web e central telefônica); • ranking dos tipos de hardware com maior volume de falhas; • ranking dos ICs com maior volume de incidentes;

DASHBOARDS	
Área / Atividade	Entrega
	<ul style="list-style-type: none"> • ranking das 10 mais no período por tipo (natureza). • volume de atendimentos realizados por período e por localidade / área da CONTRATANTE; • tendências com a percepção da evolução dos chamados; • quantidade de chamados por nível de prioridade; • quantidade de chamados recorrentes.
Gestão da Base de Configuração	Permitir, no mínimo, a extração das seguintes informações: <ul style="list-style-type: none"> • ICs por incidente, mudança ou problema; • ICs com maior número de incidentes; • incidentes por IC; • alterações nos ICs por período (ex., relação dos últimos ICs alterados); • ICs por prioridade; • ranking das 10 mais no período por tipo (natureza).
Gestão de Problemas	Permitir, no mínimo, a extração das seguintes informações: <ul style="list-style-type: none"> • problemas resolvidos dentro do nível de serviço; • distribuição dos problemas por tipo; • distribuição dos problemas por área; • distribuição dos problemas por localidade; • análise do ciclo de vida de cada problema, definindo o intervalo de tempo de ocorrência, a prioridade, a quantidade de ICs afetados, entre outros; • ranking dos 10 mais no período por tipo (natureza).
Gestão de Mudanças	Permitir, no mínimo, a extração das seguintes informações: <ul style="list-style-type: none"> • índice de incidentes e problemas ocorridos devido a liberações realizadas; • índice de atualização dos ICs; • índice de liberações realizadas dentro do prazo; • índice de liberações realizadas sem necessidade de rollback; • índice de mudanças não planejadas com impactos em processos críticos; • relatório de status de todos os problemas e incidentes pendentes relacionados a mudanças e/ou liberações; • ranking das 10 mais no período por tipo (natureza).
Gestão de Nível de Serviço e Volumetria	Permitir, no mínimo, a extração das seguintes informações: <ul style="list-style-type: none"> • resultado do desempenho com base nos indicadores (níveis mínimos de serviços); • tempo máximo e médio de atendimento; • quantidade de demandas atendidas por período; • quantidade de demandas por grupo; • quantidade de demandas canceladas; • quantidade de demandas solucionadas período; • quantidade de demandas por tipo de classificação (ordem de trabalho, mudança, requisição e incidente); • quantidade de demandas por tipo de prioridade; • quantidade e percentual de chamados reabertos; • quantidade e percentual de demandas fora do NMS; • quantidade e percentual de demandas em tratamento por status; • tempo de indisponibilidade de infraestrutura (de cada sistema e seus ativos); • total de chamados por tipo de classificação (ordem de trabalho, incidente, mudanças, problemas, entre outros.); • total e percentual de incidentes atendidos dentro do prazo acordado (resolução) no período, por status (atingido ou não atingido); • total e percentual de requisições de serviço atendidas dentro do prazo acordado (reação e resolução) no período, por status (atingido ou não atingido).

ENCARTE 15 – TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**INTRODUÇÃO**

O Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo registra o comprometimento formal da Contratada em cumprir as condições estabelecidas no documento relativas ao acesso e utilização de informações sigilosas da Contratante em decorrência de relação contratual, vigente ou não.

Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “a” da IN SGD/ME Nº 94/2022.

Pelo presente instrumento o FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO, sediado em SETOR BANCÁRIO SUL, QUADRA 2, BLOCO F, EDIFÍCIO FNDE, CEP: 70070-929, BRASÍLIA/DF, 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:

- a) **INFORMAÇÃO**: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.
- b) **INFORMAÇÃO SIGILOSA**: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquela abrangida pelas demais hipóteses legais de sigilo.
- c) **CONTRATO PRINCIPAL**: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

3. DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO 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. DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

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

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

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

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

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

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

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

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

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

7. FORO

A CONTRATANTE elege o foro da cidade de BRASÍLIA/DF, Justiça Federal - Seção Judiciária do Distrito Federal, 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.

8. 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/> <div><Nome> <Qualificação></div>	<hr/> <div><Nome> Matrícula: xxxxxxxx</div>

TESTEMUNHAS	
<hr/> <div><Nome> <Qualificação></div>	<hr/> <div><Nome> <Qualificação></div>

Brasília/DF, _____ de _____ de _____

ENCARTE 16 – MODELO DE DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

Declaração de Sustentabilidade Ambiental

1. Visando a efetiva aplicação de critérios, ações ambientais e socioambientais quanto a inserção de requisitos de sustentabilidade ambiental nos editais de licitação promovidos pela Administração Pública, em atendimento ao art. 170 da CF/1988, ao art. 6º da Lei nº 14.133/2021, a Lei nº 12.187/2009 e art. 6º da Instrução Normativa nº 1/2010 da SLTI/MPOG, Decreto nº 7746/2012:

Constituição Federal/1988:

“Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos a existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

VI - defesa do meio ambiente, inclusive mediante tratamento diferenciado conforme o impacto ambiental dos produtos e serviços e de seus processos de elaboração e prestação; ([Redação dada pela Emenda Constitucional nº 42, de 19.12.2003](#))

Lei nº 14.133/2021:

*“Art. 5º Na aplicação desta Lei, serão observados os princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade, da eficiência, do interesse público, da probidade administrativa, da igualdade, do planejamento, da transparência, da eficácia, da segregação de funções, da motivação, da vinculação ao edital, do julgamento objetivo, da segurança jurídica, da razoabilidade, da competitividade, da proporcionalidade, da celeridade, da economicidade e do **desenvolvimento nacional sustentável**, assim como as disposições do [Decreto-Lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942 \(Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro\)](#).” (Grifamos)*

Lei nº 12.187/2009:

“Art. 6 São instrumentos da Política Nacional sobre Mudança do Clima:

XII - as medidas existentes, ou a serem criadas, que estimulem o desenvolvimento de processos e tecnologias, que contribuam para a redução de emissões e remoções de gases de efeito estufa, bem como para a adaptação, dentre as quais o estabelecimento de critérios de preferência nas licitações e concorrências públicas, compreendidas aí as parcerias público privadas e a autorização, permissão, outorga e concessão para exploração de serviços públicos e recursos naturais, para as propostas que propiciem maior economia de energia, água e outros recursos naturais e redução da emissão de gases de efeito estufa e de resíduos;”

Instrução Normativa nº 1/2010 da SLTI/MPOG:

“Art. 6º Os editais para a contratação de serviços deverão prever que as empresas contratadas adotarão as seguintes práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, quando couber:

I – use produtos de limpeza e conservação de superfícies e objetos inanimados que obedeçam às classificações e especificações determinadas pela ANVISA;

*II – **adote** medidas para evitar o desperdício de água tratada, conforme instituído no Decreto nº 48.138, de 8 de outubro de 2003;*

III – Observe a Resolução CONAMA nº 20, de 7 de dezembro de 1994, quanto aos equipamentos de limpeza que gerem ruído no seu funcionamento;

*IV – **forneça aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços; (Grifamos)***

*V - **realize um programa interno de treinamento de seus empregados, nos três primeiros meses de execução contratual, para redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes; (Grifamos)***

VI - realize a separação dos resíduos recicláveis descartados pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, na fonte geradora, e a sua destinação às associações e cooperativas dos catadores de materiais recicláveis, que será procedida pela coleta seletiva do papel para reciclagem, quando couber, nos termos da IN/MARE nº 6, de 3 de novembro de 1995 e do Decreto nº 5.940, de 25 de outubro de 2006;

*VII – **respeite as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos; e (Grifamos)***

VIII – preveja a destinação ambiental adequada das pilhas e baterias usadas ou inservíveis, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 257, de 30 de junho de 1999.

Parágrafo único. O disposto neste artigo não impede que os órgãos ou entidades contratantes estabeleçam, nos editais e contratos, a exigência de observância de outras práticas de sustentabilidade ambiental, desde que justificadamente.

2. A licitante deverá apresentar **Declaração de Sustentabilidade Ambiental** conforme modelo constante neste anexo, documento este, integrante da proposta conforme enumerado na alínea “I” do item 1 do Anexo I deste Termo de Referência.

2.1. Tal exigência visa atender aos dispositivos normativos acima enumerados, bem como estabelecer que a licitante deva implementar ações ambientais por meio de treinamento de seus empregados, pela conscientização de todos os envolvidos na prestação dos serviços, bem como cumprir as ações concretas apontadas especialmente nas obrigações da CONTRATADA, que se estenderão na gestão contratual, refletindo na responsabilidade da Administração no desempenho do papel de consumidor potencial e na responsabilidade ambiental e socioambiental entre as partes.

2.2. Segue abaixo algumas ações a serem adotadas pela licitante vencedora como boas práticas na prestação dos serviços a serem desempenhadas por intermédio de seus profissionais nas atividades diárias e nas atividades empresariais:

a) A otimização de recursos materiais;

b) A redução de desperdícios materiais, energia e água por parte de seus profissionais no desempenho das atividades diárias;

- c) Elaborar e manter um programa interno de treinamento de seus empregados para redução de consumo de energia elétrica, consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes;
- d) Receber, da CONTRATANTE, informações a respeito dos programas de uso racional dos recursos que impactem o meio ambiente.
- e) Responsabilizar-se pelo preenchimento do "Formulário de Ocorrências para Manutenção, a ser fornecido pela CONTRATANTE, a fim de informar prováveis e reais ocorrências. Exemplo de ocorrências mais comuns e que devem ser apontadas são: Vazamentos nas torneiras ou nos lavatórios; Lâmpadas queimadas ou piscando; Fios desencapados; Janelas, fechaduras ou vidros quebrados; Aparelhos eletrônicos ligados e que estejam em desuso, entre outras.
- f) Racionalização/economia no consumo de energia (especialmente elétrica) e água.
- g) Destinação adequada dos resíduos gerados nas atividades diárias;

Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012

Art. 4º São diretrizes de sustentabilidade, entre outras:

I - menor impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água;

II - preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local;

III - maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia;

IV - maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local;

V - maior vida útil e menor custo de manutenção do bem e da obra;

VI - uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais; e

VII - origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados nos bens, serviços e obras.

PROPONENTE: _____**ENDEREÇO:** _____**CNPJ:** _____ **FONE/FAX:** _____

Declaro, sob as penas da Lei nº 6.938/1981, na qualidade de proponente do procedimento licitatório, sob a modalidade Pregão Eletrônico nº ____/20__, instaurado pelo Processo de nº XXXXXXXXXXXXX, que atendemos aos critérios de qualidade ambiental e sustentabilidade socioambiental, respeitando as normas de proteção do meio ambiente.

Estou ciente da obrigatoriedade da apresentação das declarações e certidões pertinentes dos órgãos competentes quando solicitadas como requisito para habilitação e da obrigatoriedade do cumprimento integral ao que estabelece o art. 6º e seus incisos, da Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG e Decreto nº 7746 de 5 de junho de 2012, que estabelece critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável.

Estou ciente da obrigatoriedade da apresentação do registro no Cadastro Técnico Federal de Atividades Potencialmente Poluidoras ou Utilizadoras de Recursos Ambientais caso minha empresa exerça uma das atividades constantes no Anexo II da Instrução Normativa nº 31, de 03 de dezembro de 2009, do IBAMA.

Por ser a expressão da verdade, firmamos a presente.

_____ de _____ de _____.

Nome:

RG/CPF:

Cargo:

ENCARTE 17 – MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS COM A INICIATIVA PRIVADA E A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**MODELO DE DECLARAÇÃO**

Declaro que a empresa _____, inscrita no CNPJ (MF) nº _____, inscrição estadual nº _____, estabelecida em _____, possui os seguintes contratos firmados com a iniciativa privada e a Administração Pública:

Contrato	Nome do Órgão/Empresa	Endereço Completo	Vigência	Valor Total	Contato da Contratante
			__/__/__ a __/__/__	R\$ xxx,xx	
			__/__/__ a __/__/__	R\$ xxx,xx	

Valor total dos contratos: R\$

Valor de 1/12 avos do valor total dos contratos: R\$

Valor do patrimônio líquido: R\$

Observação: Além dos nomes dos órgãos/empresas, a LICITANTE deverá informar também o endereço completo dos órgãos/empresas, com os quais tem contratos vigentes.

COMPROVAÇÃO DA SUBCONDIÇÃO

Cálculo demonstrativo visando comprovar que o patrimônio líquido é igual ou superior a 1/12 (um doze avos) do valor dos contratos firmados com a administração pública e com a iniciativa privada.

$$(Valor\ do\ Patrimônio\ Líquido \times 12) \div (Valor\ Total\ dos\ Contratos) \geq 1$$

Obs.: Esse resultado deverá ser superior a 1.

COMPROVAÇÃO DA CONDIÇÃO

Cálculo demonstrativo da variação percentual do valor total constante na declaração de contratos firmados com a iniciativa privada e com a Administração Pública em relação à receita bruta.

$$[(Valor\ da\ receita\ bruta - Valor\ total\ dos\ contratos) \times 100] \div (Valor\ da\ Receita\ Bruta)$$

Obs.: Caso o percentual encontrado seja maior que 10% (positivo ou negativo), o licitante deverá apresentar as devidas justificativas.

JUSTIFICATIVA PARA A VARIAÇÃO PERCENTUAL MAIOR QUE 10%

Observações:

1. Esta declaração deverá ser emitida em papel que identifique a empresa;
2. A licitante deverá informar todos os contratos vigentes.

Local / UF, __ de _____ de _____.

Nome e Assinatura
(Carimbo CNPJ)

ENCARTE 18 MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

1. Tendo em vista as peculiaridades desta contratação, apresentam-se os esclarecimentos referentes às planilhas estimativas, os quais deverão ser observados pelas licitantes quando da elaboração de suas propostas de preços.
2. As licitantes deverão apresentar uma planilha de custos e formação de preços para cada perfil profissional, utilizando como referência o modelo apresentado neste anexo.
3. Na elaboração das planilhas as licitantes deverão observar convenção coletiva de trabalho, ou outra norma coletiva mais benéfica, aplicável à categoria envolvida na contratação e à qual a licitante esteja obrigada em convenção coletiva de trabalho, ou outra norma coletiva mais benéfica, aplicável à categoria envolvida na contratação e à qual a licitante esteja obrigada.
4. Este anexo, contém planilha de exemplo para subsidiar a elaboração da proposta de preço pela licitante. Cabe destacar que os demais elementos dependentes de aspectos particulares da empresa (ex.: regime tributário) deverão ser ajustados pela licitante, observados os dispositivos aplicáveis deste edital e a legislação vigente.
5. Na hipótese de eventual repactuação do contrato, somente serão considerados os itens previstos nas respectivas planilhas.
6. Ademais, segue abaixo, modelo apresentado como referência a ser preenchido pelos Licitantes.
7. Conforme definido na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 e Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 4 de OUTUBRO de 2024, deve-se utilizar como referência o modelo de planilha descrito a seguir, admitindo-se adaptações se necessário:

7.1. MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

7.2. MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS PARA CADA PERFIL PROFISSIONAL

7.1 - MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS					
Identificação da Licitação:					
Nº do Processo:					
Nº da Licitação:					
Nome da Empresa:					
CNPJ:					
GRUPO XX - <descrição do grupo>					
ITEM XX - <descrição do item>					
Componentes de Custo de Pessoal					
Identificação do Perfil Profissional	Salário (S)	Fator K (K)	Custo total por perfil (CT= S x K)	Qtde. profissionais por perfil (Q)	Custo Mensal por Perfil (CM = CT x Q)
...					
...					
...					
Subtotal componentes de custo de Pessoal					
Demais Componentes de Custo					
Descrição			Memória de Cálculo / Justificativa		Valor Mensal
Custos com <i>software</i>					
Custos com recursos de computação					
Custos com equipamentos					
Custos com serviços de informações					
Outros custos (especificar)					
Subtotal Demais componentes de custo					
Componentes de Preço (não compreendidos na composição do Fator K)					
Descrição					Valor Mensal
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)					
Cobertura Tributária					
Outros componentes (especificar)					
Subtotal componentes de preço					
Total Mensal:					
Valor Total do [item/grupo]:					
[Valor mensal x quantidade de meses previstos para contratação]					

7.2 - MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS PARA CADA PERFIL PROFISSIONAL			
	Nº PROCESSO		
	LICITAÇÃO Nº		
	CNPJ		
	NOME DA EMPRESA		
	LOTE		
	ITEM		
	PERFIL PROFISSIONAL		
Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)			
A	Data da Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)		
B	Município/UF		
C	Ano acordo, convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo		
D	Número de Meses de Execução do Contrato		
E	Número de registro da convenção coletiva de trabalho		
F	Regime Tributário da Empresa:		
Dados complementares para composição dos custos referentes ao profissional alocado			
1	Tipo de Serviço (mesmo serviço com características distintas)		
2	Remuneração do profissional		
3	Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)	CBO:	
4	Data Base da Categoria (dia/mês/ano)		
MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO			
1	Composição da Remuneração		Valor (R\$)
A	Salário Base		R\$
B	Adicional de Periculosidade	%	R\$
C	Adicional de Insalubridade	%	R\$
D	Adicional Noturno		R\$
E	Hora Noturna Adicional		R\$
F	Adicional de Hora Extra no feriado trabalhado		R\$

7.2 - MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS PARA CADA PERFIL PROFISSIONAL							
G	Outros (especificar)					R\$	
TOTAL DO MÓDULO 1						R\$	
MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS							
2.1	Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias					Valor (R\$)	
A	13º Salário				%	R\$	
B	Férias e Adicional de Férias				%	R\$	
Subtotal						R\$	
Incidência do Submódulo 2.2					%	R\$	
Total						R\$	
2.2	Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e Outras Contribuições					Valor (R\$)	
A	INSS				%	R\$	
B	Salário Educação				%	R\$	
C	Seguro Acidente de Trabalho	RAT	FAP			%	R\$
D	SESI ou SESC				%	R\$	
E	SENAI ou SENAC				%	R\$	
F	SEBRAE				%	R\$	
G	INCRA				%	R\$	
H	FGTS				%	R\$	
I	Outras Contribuições (especificar)				%	R\$	
Total					%	R\$	
2.3	Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários					Valor (R\$)	
A	Transporte:	Nº Vales	Valor do Vale	Nº dias úteis	Desc. Empregado	R\$	
						R\$	
B	Auxílio Alimentação (Vales, cestas básicas, etc.):	Valor do Vale	Nº dias úteis	Desc. Empregado		R\$	
						R\$	
C	Assistência Médica e Familiar/Odontológica					R\$	
D	Auxílio Creche					R\$	
E	Seguro de vida, invalidez e funeral					R\$	

7.2 - MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS PARA CADA PERFIL PROFISSIONAL				
F	Auxílio cesta básica			R\$
I	Outros (especificar)			R\$
Total				R\$
MÓDULO 2: RESUMO				
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias			R\$
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições			R\$
2.3	Benefícios Mensais e Diários			R\$
TOTAL DO MÓDULO 2				R\$
MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO				
3.1	Provisão para Rescisão			Valor (R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado	%		R\$
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	%		R\$
C	Aviso Prévio Trabalhado	%		R\$
D	Incidência do Submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado	%		R\$
E	Multa sobre o FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado e Trabalhado	%		R\$
TOTAL DO MÓDULO 3				R\$
MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE				
4.1	Submódulo 4.1 - Ausências Legais			Valor (R\$)
A	Férias e Terço Constitucional de Férias			R\$
B	Ausências Legais		%	R\$
C	Licença Paternidade	Licenças/ano:	%	R\$
		Incidência:		
D	Ausência por Acidente de Trabalho	Licenças/ano:	%	R\$
		Incidência:		
E	Afastamento Maternidade	Licenças/ano:	%	R\$
		Incidência:		
F	Outros (especificar)			R\$
Total				R\$

7.2 - MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS PARA CADA PERFIL PROFISSIONAL				
4.2	Submódulo 4.2 - Intra jornada			Valor (R\$)
A	Substituto no Intervalo para repouso ou alimentação	%		R\$
Total				R\$
MÓDULO 4: RESUMO				
4.1	Substituto nas Ausências Legais			R\$
4.2	Substituto na Intra jornada			R\$
Subtotal do Módulo 4				R\$
Incidência do submódulo 2.2		%		R\$
TOTAL DO MÓDULO 4				R\$
MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS				
5	Insumos Diversos (valores mensais por empregado)			Valor (R\$)
A	Uniformes (valor em parte não renovável)			R\$
B	Materiais			R\$
C	Microcomputador utilizado por profissional			R\$
D	Outros (especificar)			R\$
TOTAL DO MÓDULO 5				R\$
MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO				
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Base	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos	R\$	%	R\$
B	Lucro	R\$	%	R\$
Subtotal - Base de Cálculo de Tributos				R\$
Subtotal B - Base de Cálculo de Tributos por dentro ou racional				R\$
C.1	Tributos federais (COFINS)		%	R\$
C.2	Tributos Federais (PIS)		%	R\$
C.3	INSS (Desoneração)		%	R\$
D	Tributos Estaduais (especificar)		%	R\$
E.1	Tributos Municipais (ISS)		%	R\$

7.2 - MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS PARA CADA PERFIL PROFISSIONAL			
E.2	Outros Tributos Municipais (especificar)	%	R\$
F	Total dos Tributos	%	R\$
MÓDULO 6: RESUMO			
6.A	Custos Indiretos		R\$
6.B	Lucro		R\$
6.F	Tributos		R\$
TOTAL DO MÓDULO 6			R\$
QUADRO RESUMO DO CUSTO DO PERFIL PROFISSIONAL			
Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)			Valor (R\$)
A	MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		R\$
B	MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS		R\$
C	MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO		R\$
D	MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE		R\$
E	MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS		R\$
	Subtotal (A + B + C + D + E)		R\$
F	MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO		R\$
VALOR TOTAL DO PERFIL PROFISSIONAL			
QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS			
CUSTO TOTAL MENSAL DO PERFIL PROFISSIONAL			R\$
FATOR-K			
TOTAL ANUAL DO PERFIL PROFISSIONAL			R\$
TOTAL GLOBAL DO PERFIL PROFISSIONAL			

Demais condições:

- Os valores percentuais aplicados sobre os itens da Memória de Cálculo devem refletir os custos reais para o respectivo regime tributário da empresa proponente, sendo passíveis de exigência de comprovação. A empresa proponente não deve, em nenhuma hipótese, utilizar valores

aleatórios e/ou genéricos para nenhum dos campos.

2. Para cada item deve ser apresentada uma Memória de Cálculo, considerando os custos do respectivo Perfil Profissional vinculado, considerando os quantitativos estimados no TERMO DE REFERÊNCIA.
3. Os valores da Memória de Cálculo são passíveis de verificação e de análise quanto à exequibilidade, em sede de diligência, conforme critérios apontados no Estudo Técnico Preliminar e neste Termo de Referência.
4. De acordo com o entendimento do TCU no Acórdão nº 1.186/2017 - Plenário, a Administração "deve estabelecer na minuta do contrato que a parcela mensal a título de aviso prévio trabalhado será no percentual máximo de 1,94% no primeiro ano, e, em caso de prorrogação do contrato, o percentual máximo dessa parcela será de 0,194% a cada ano de prorrogação, a ser incluído por ocasião da formulação do aditivo da prorrogação do contrato, conforme a Lei 12.506/2011" (Enunciado do Boletim de Jurisprudência nº 176/2017). A título informativo, deve-se atentar para as orientações da Nota Técnica nº 652/2017 - MP, que trata justamente sobre o cálculo das eventuais deduções a serem feitas a cada ano de execução contratual. Apenas para registro formal, destacamos que foram fixados preços unitários máximos para cada item do termo de referência (art. 6º, inciso XXIII, alínea "i", art. 23, § 2º, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021 c/c art. 2º, IX, do Decreto nº 7.983, de 2013, e Súmula TCU nº 259).