



FUNDAÇÃO JORGE DUPRAT FIGUEIREDO DE SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO
Rua Capote Valente, 710, - Bairro Pinheiros, São Paulo/SP, CEP 05409-002
Telefone: e Fax: @fax_unidade@ - http://www.fundacentro.gov.br

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 47648.000354/2020-64

1. OBJETO

- 1.1. O objeto do presente processo é a contratação de prestação de serviços técnicos na área de tecnologia da informação referentes ao suporte técnico aos usuários e sustentação da infraestrutura de TI da Sede/CTN e UD's, de acordo as especificações deste Termo de Referência.
- 1.2. Neste Termo de Referência estão contemplados os requisitos necessários para contratação e execução de serviços descritos em conformidade com a IN nº 01, de 04 de abril de 2019 da Secretaria de Governo Digital (SGD) do Ministério da Economia (ME), que dispõe sobre as contratações de bens e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.
- 1.3. Considera-se que os serviços do objeto a ser contratado são comuns, nos termos do parágrafo único do Art. 1º da Lei 10.520 de 2002.
- 1.4. Os serviços de TIC disponibilizados pelas áreas de tecnologia da FUNDACENTRO, objetos desta contratação, são providos de forma contínua e estão estrategicamente agrupados nos seguintes itens, unidades e quantidades:
- 1.5. As quantidades e respectivos códigos dos itens seguem especificados na tabela a seguir:

Tabela 1: Itens que compõem o objeto

Grupo	Item	Descrição do Item (objeto)	CATSER	Qtd.	Unidade de Medida
1	1	Serviço de service desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis, a usuários de soluções de tecnologia da informação da FUNDACENTRO, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC	26980	36	serviço/mês
	2	Implantação de novos serviços e soluções de TIC (sob demanda)	27022	2000	UST

- 1.6. A quantidade de UST indicadas no item 2 corresponde ao número de UST a serem executadas no mesmo período de vigência definido no item 1.8 a seguir.
- 1.7. O regime de execução do contrato a ser firmado será o de Empreitada por Preço Global para o item 1 e Empreitada por Preço Unitário para o item 2, constantes da Tabela 1 deste Termo de Referência.
- 1.8. O prazo de vigência do contrato é de 36 (trinta e seis) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, com base no artigo 57, II, da Lei 8.666, de 1993.

2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

2.1. NECESSIDADES DE NEGÓCIO

- 2.1.1. Atualmente um dos grandes desafios da FUNDACENTRO, é estruturar adequadamente informações para os objetivos da Instituição e também atender à crescente demanda dos usuários por novos serviços tecnológicos.
- 2.1.2. Considerando que as necessidades são crescentes e os recursos limitados, a gestão das atividades precisa ser constante para garantir os resultados esperados.
- 2.1.3. Face à escassez de servidores de carreira em seu quadro funcional, ressaltando que há somente três servidores advindos de Concurso Público recentes (2004 e 2010 respectivamente) em atuação na área de TIC, a FUNDACENTRO é suprida em suas necessidades de tecnologia da informação e comunicação por meio da contratação de serviços especializados dessa natureza, via prestação de serviços. O quadro de servidores responsáveis pela administração, sustentação, manutenção, monitoração e suporte aos recursos de TIC na FUNDACENTRO é reduzido e seu foco é a Gestão de TIC, além de que, mesmo que focados tecnicamente, são insuficientes para a necessária manutenção adequada dos serviços.
- 2.1.4. Nos últimos anos, tem sido crescente a quantidade de sistemas de informações e soluções de infraestrutura implementados pela FUNDACENTRO, como o Link de Dados das UD's, Videoconferência, Aplicativos SSTFácil e Monitor IBUTG, SEI, entre outros, o que vem acarretando aumento significativo da demanda por serviços de infraestrutura de rede e, bem como demandas de suporte técnico e atendimento aos usuários da Sede/CTN e UD's.
- 2.1.5. A presente contratação é fundamental para que a Área de TIC da FUNDACENTRO execute as ações necessárias na aplicação de tecnologias da informação promovendo a disponibilidade a apoio tecnológico para implantação de um novo modelo de governança de TIC, baseado nas melhores práticas de mercado, investindo no aumento da produtividade e otimização dos recursos de TIC para melhor atender os usuários, garantindo a segurança das informações e mantendo a disponibilidade e integridade dos dados, além de aprimorar a integração entre os sistemas de informação da Instituição com os demais órgãos, direcionando para a consecução da missão e da visão macro do órgão, e com isso viabilizar a permanente afirmação de seus valores..

2.2. FUNDAMENTAÇÃO TÉCNICA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

- 2.2.1. O tipo de solução escolhida pela equipe de planejamento da contratação está parametrizada nos requisitos definidos neste Termo de Referência (TR), levando-se em conta os aspectos de economicidade, eficácia, eficiência e padronização das boas práticas de TIC, e reflete a abordagem escolhida pelo órgão para resolver o problema de negócio enfrentado.
- 2.2.2. Considerando que:
- Não há um modelo padrão de medida de serviços utilizado pela Administração Pública;
 - Há diferentes formas de mensuração de serviços e pagamento existentes no mercado.
- 2.2.3. Diante do exposto, surgiu a necessidade de se adotar a respectiva unidade de prestação de serviços para a característica adequada das demandas de serviços de TI da FUNDACENTRO.
- 2.2.4. A métrica de mensuração por chamado foi descartada devido às desvantagens apresentadas no Estudo Técnico Preliminar especificamente referente aos riscos de conflito de interesses e suscetibilidade ao risco de fraude, assim como consta no guia de contratações de serviços de TIC, além de que de forma técnica e administrativa tornariam a execução do contrato muito onerosa.
- 2.2.5. Portanto, a Equipe de Planejamento e Contratação decidiu pela forma combinada de mensuração e pagamento dos serviços, sendo esta uma das formas previstas no Guia de Contratação de Service Desk atualmente em vigor. A forma combinada é a seguinte: item 1) Valor Fixo Mensal para as atividades rotineiras, e item 2) Unidade de Serviço Técnico (UST) para as atividades de implantação de novos serviços de TIC. Motiva essa opção pois a área solicitante fundamenta que é o cenário mais adequado às necessidades de negócio apresentadas, bem como seguem os seguintes parâmetros:
- O Valor Fixo Mensal pode ser entendido como uma unidade de dimensionamento baseada na relação entre as características intrínsecas do ambiente da FUNDACENTRO e a quantidade mensal de demandas de serviços conhecidos esperados em um contrato de atendimento.
 - Unidade de Serviço Técnico se mantém para a execução de novos projetos, pois gera novos serviços disponibilizados ao Órgão (e que culminam em serviços prestados para a sociedade), em que o modelo leva em consideração o histórico de projetos executados e o nível de criticidade dos projetos a serem executados.
- 2.2.6. Essa justificativa encontra amparo ao se observar a tabela do item 9.3.8 deste T.R. referente ao número de novos serviços de TIC implantados desde o início do Contrato vigente até a data de assinatura do Estudo Técnico Preliminar.

2.2.7. O modelo atualmente empregado na FUNDACENTRO, que considera somente a UST como medida para as atividades rotineiras e para a implantação de novos serviços é deficitária, e está alinhado às mesmas deficiências identificadas e que constam no Guia de Boas Práticas de Contratação de Service Desk do Governo Federal. Por esse motivo, analisando as soluções e observando as características dos chamados atendidos na FUNDACENTRO (que são em sua maioria de tarefas rotineiras), a segregação em dois itens se mostra a mais correta.

2.2.8. Nesse sentido, a inclusão de implantação de novos serviços de TIC todos os meses de prestação de serviços onerariam o Contrato. A opção de segregar em item separado permite que a área de TIC se organize para identificar os novos serviços a serem disponibilizados e em que meses ocorrerão para alinhar as expectativas do negócio, as janelas de manutenção necessárias e a dotação orçamentária a ser dispensada para o projeto.

2.2.9. Cabe salientar que o modelo adotado não prevê a vinculação de mão de obra mas somente a prestação dos serviços baseados em indicadores de níveis de serviços. Nesta forma de remuneração, o pagamento será realizado com base na média mensal do valor integral definido para o contrato.

2.2.10. Nesse processo há total desvinculação do conceito de postos de trabalho ou de qualquer outra associação que guarde relação direta com os empregados da CONTRATADA, seja pelo estabelecimento de carga horária, como a contratação por homem/hora, ou por outros métodos apurados com base em métricas exclusivamente criadas sobre pessoas.

2.2.11. O serviço por demanda pode ser entendido como o uso de uma quantidade de serviços alocada a um intervalo definido de tempo para atender a um objetivo específico. Uma forma de contratação que estabelece o “quanto”, “quando” e “quem” realizará o serviço, bem como os padrões de qualidade e aceitação dos produtos gerados.

2.2.12. Para atender às exigências legais, o objeto de contratação deste estudo foi elaborado a partir de conceitos atuais e recomendações de melhores práticas, com instrumentos de controle capazes de aferir se a demanda foi efetivamente atendida, tendo como elementos balizadores a definição prévia e adequada dos serviços a serem realizados e dos produtos a serem gerados. Foi prevista também a avaliação dos resultados e o pagamento após a emissão do atesto conferencial dos produtos e serviços desenvolvidos.

2.2.13. Entre as vantagens deste tipo de contratação está o fato de não haver caracterização de locação exclusiva de mão-de-obra, uma vez que a forma básica para a solicitação do serviço por demanda é “o próprio serviço”. Adicionalmente, ficam excluídos da contratação pretendida todo e qualquer reembolso, tais como salários, diárias, passagens ou quaisquer outros insumos, vetados por lei, que possam caracterizar a subordinação dos prestadores de serviços à administração da FUNDACENTRO. Ainda, quanto à abordagem referente à sua economicidade, a presente contratação visa estabelecer exatamente quais demandas deverão ser atendidas, evitando que sejam desperdiçados recursos financeiros com alocações indevidas, desnecessárias e onerosas.

2.2.14. Os serviços serão demandados, considerando-se o tempo necessário para sua execução, além de exigir da CONTRATADA o produto na qualidade, e forma previamente pactuados.

2.2.15. É do senso comum que o investimento em soluções de Tecnologia da Informação tem grande potencial para auxiliar as organizações públicas e privadas na execução de seus processos de trabalho, por meio da otimização desses processos, agregando a eles eficiência e redução de custos, tanto financeiros quanto operacionais.

2.2.16. Nas organizações, a Unidade de Tecnologia da Informação, em geral, é responsável por assuntos, serviços, produtos, equipamentos e componentes relativos a esse tema, tais como: desenvolvimento de software, administração de dados, suporte a tomada de decisão, suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação, manutenção e suporte da infraestrutura e de serviços de TIC, além das atividades relacionadas a planejamento e a projetos, esses alinhados aos objetivos institucionais.

2.3. DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

2.3.1. Especificamente, o suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação diz respeito a todo apoio a eles prestado, para que possam fazer o uso regular dos recursos e serviços de TIC corporativos a eles disponibilizados, de maneira geral e nas melhores condições possíveis. Esse tipo de suporte também é responsável pelo atendimento inicial aos usuários, para resolução de problemas comuns por eles enfrentados. O atendimento é, geralmente, feito na modalidade remota; quando não, presencial. A modalidade remota é preferível, já que dinamiza o melhor uso dos recursos e garante ao usuário maior agilidade no atendimento de suas requisições ou tratamento de situações. Porém, em certas vezes, devido à característica do chamado ou devido à situação adversa, não é possível fazer o atendimento remotamente ou obter êxito na tentativa de resolução da situação. Nesses casos, a modalidade de atendimento presencial se faz necessária.

2.3.2. Por sua vez, os serviços de manutenção e suporte da infraestrutura de TIC consistem em um serviço técnico mais especializado. O trabalho realizado envolve procedimentos cotidianos para verificação da denominada “saúde” operacional das soluções de Tecnologia da Informação, do atendimento de requisições dos usuários que não puderam ser tratadas ou solucionadas pela Equipe de Suporte Técnico aos usuários de Tecnologia da Informação. Também é responsabilidade desse grupo a manutenção e a evolução das implementações das soluções de Tecnologia da Informação.

2.3.3. Nesse tipo de serviço, em virtude da grande diversidade de soluções tecnológicas necessárias e, atualmente, implementadas, bem como do alto grau de especialização requerido, as atribuições são agrupadas por soluções de TIC correlatas e postas sob a responsabilidade de determinadas Equipes de Trabalho.

2.3.4. As atividades operacionais relativas a esses serviços de suporte técnico e de atendimento aos usuários e de operação, manutenção e suporte da infraestrutura de TIC requerem, para sua execução, profissionais especializados e em quantidade adequada.

2.3.5. Nesse sentido, a FUNDACENTRO necessita contratar empresa especializada para a prestação de serviços técnicos de estruturação, operação, administração e manutenção da infraestrutura de Tecnologia da Informação, a fim de possibilitar o acesso e a utilização dos serviços de Tecnologia da Informação instalados e disponíveis no seu ambiente físico e virtual, elementos que contribuem para a contínua evolução da maturidade dos serviços de TIC da Instituição, no sentido de que seus respectivos desempenhos sejam com elevados padrões de excelência e suas execuções se deem com suporte a modelos das melhores práticas atualmente existentes. Isso também se ampara no reduzido quadro de servidores nas áreas de tecnologia e que tem como papel a Gestão de TI, ensinando a contratação de empresa para a execução de serviços técnicos especializados.

2.3.6. Cabe informar que a execução indireta destes serviços está amparada na legislação específica, citando a autorização direta consubstanciada nos termos do Decreto nº 9.507 de 21 de setembro de 2018.

2.3.7. A implantação da contratação baseada no Framework ITIL (Information Technology Infrastructure Library) tem como objetivo promover o alinhamento estratégico entre as áreas de negócio e as áreas de tecnologia da FUNDACENTRO, bem como proporcionar melhoria significativa nos serviços prestados, possibilitando também a mensuração do esforço empregado e dos níveis mínimos de serviço para o alcance dos resultados institucionais.

2.3.8. Como estratégia de operação a proposição é de constituir as equipes altamente especializadas na manutenção e aprimoramento da infraestrutura de TIC. Contar com equipes especialistas para estes serviços representa vantagens tanto para o usuário quanto para a equipe de TIC. Para o usuário, maior agilidade e qualidade nos serviços. Para a equipe de TIC, maior eficiência, tendo em vista que os técnicos especialistas estarão inteiramente dedicados a resolução de problemas e a evolução do ambiente.

2.3.9. Finalmente, é preciso frisar que, tão importante quanto efetuar a presente contratação é mantê-la nos anos subsequentes, haja vista que os serviços a serem contratados são de extrema relevância para a Instituição.

2.4. CONEXÃO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO EXISTENTE

2.4.1. O Planejamento da Contratação consta no Plano Geral de Contratação (PGC) da FUNDACENTRO para o exercício 2020, no Documento de Oficialização da Demanda (SEI ID nº 0047074) e no Estudo Técnico Preliminar (SEI ID 0047838). Ademais, a previsão da Contratação consta no instrumento de planejamento do órgão SGPA SIN.001.2019, bem como contempla o item “Modernização organizacional” no Planejamento Estratégico 2020/2023 da FUNDACENTRO.

2.4.2. Além disso, o Regimento Interno da FUNDACENTRO - Portaria nº 355 de 07 de novembro de 2019, em seu artigo 25 prevê as seguintes competências para as áreas de TI do Órgão:

“III - fomentar, prover e integrar soluções de tecnologia para eficiência dos processos da FUNDACENTRO;

V – auxiliar a Diretoria de Administração e Finanças na contratação de serviços de infraestrutura de Tecnologia da Informação no âmbito da instituição e gerenciar a qualidade desses serviços;

VI - efetuar o planejamento e a gestão de capacidade dos elementos de infraestrutura necessários ao funcionamento dos serviços e soluções de TI;

VII - instalar, configurar e manter atualizados os equipamentos de rede e segurança, sistemas operacionais e outros softwares básicos necessários ao funcionamento de serviços e soluções de TI;”

2.5. JUSTIFICATIVA DO NÃO PARCELAMENTO DO OBJETO

2.5.1. A opção por lote único (contemplando os serviços rotineiros mais os serviços de implantação de novos serviços de TIC) apresentada neste ETP considera a imperiosa interdependência na prestação dos serviços.

2.5.2. Cabe ao administrador público disponibilizar e até mesmo estimular as condições para o aumento da competitividade, sem perder de vista a essência da solução técnica que se requer. Uma característica não deve sobrepor a outra e sim conviver em igualdade. Com este norteamento preliminar a divisão por lotes foi analisada e afastada, pois que a necessidade técnica de integração e interdependência de requisitos entre os diversos itens contratados se faz necessária.

2.5.3. Para a adequada execução dos serviços ora contratados, é fundamental que esteja assegurada a unidade conceitual de todas as etapas técnicas que podem ser percebidas como projetos isolados e individuais que, entretanto no conjunto compõem um todo uno e indivisível, entrelaçado com coerência tecnológica, direcionado para os

resultados esperados.

2.5.4. A prestação dos serviços por uma única empresa possibilita o conhecimento otimizado do ambiente computacional da FUNDACENTRO, onde se presume que o fornecimento do serviço será mais célere, econômico, com menor risco e melhor qualidade para a Instituição.

2.5.5. A visão técnica nos mostra que a necessidade de comprovação de capacidade técnica em vários itens determina a existência da interdependência entre os mesmos e a improcedência do parcelamento, tal como no caso presente.

2.5.6. Adicionalmente, destacam-se outros ganhos de ordem técnica decorrentes da adoção de um processo metodológico único para a prestação dos serviços contratados que envolvem atividades interconectadas. A opção por lote único mitigará atrasos ou retrabalhos, inerentes das diferenças metodológicas, quando da existência de mais de uma CONTRATADA.

2.5.7. Nesse aspecto, justifica-se também a opção de contratação dos serviços em um lote único pelos mesmos princípios administrativos da confiabilidade e conveniência técnica na contratação, pois havendo dependência entre os serviços que compõem o objeto licitado, a restrição à inclusão de uma terceira pessoa no processo mostra-se mais adequada.

2.5.8. Pela mesma razão, a inserção de uma terceira pessoa na relação entre os órgãos e a licitante vencedora deste processo dispersaria a visão de motivos e finalidade, colocando em risco a qualidade dos serviços contratados. O modelo proposto de contratação representa a gestão integrada sem divisão de responsabilidades, inibindo conflitos, sobreposição de atividades e a diluição do comprometimento com o todo do processo.

2.5.9. Pela ótica do gerenciamento, é imperativo que uma única empresa tenha sobre si a responsabilidade dos procedimentos em execução, bem como demonstre deter conhecimento simultâneo dos itens contratados, para que possa responder pelos resultados que lhe serão exigidos nos Níveis de Serviço.

2.5.10. Sob o ponto de vista econômico a contratação única evita ônus administrativos e burocráticos consequentes à contratação concomitante de mais de uma empresa prestadora de serviços, e gera economia de escala, tempo, ganhos de eficiência e maior compromisso da CONTRATADA.

2.5.11. O agrupamento de todos os itens para atendimento por um único licitante não só reduzirá consideravelmente os riscos de execução, como também irá permitir propostas mais consistentes e econômicas por parte dos licitantes, reduzindo os custos a serem apresentados.

2.5.12. O modelo promove a economicidade, na medida em que não serão absorvidos os custos consequentes à agregação de vários profissionais responsáveis por atividades técnicas e administrativas, tais como prepostos, gestores ou supervisores técnicos. Caso isto ocorresse representaria a multiplicação destas despesas por tantos quantos fossem os contratos firmados.

2.5.13. Os profissionais devem ser reunidos e orientados por uma única gestão técnica, centralizada, por profissional com comprovada vivência, senso crítico, visão de integração das atividades, de causa e efeito de seus resultados, com disponibilidade imediata para tomar decisões técnicas, norteado pelas ações de desenvolvimento e implementação de projetos.

2.5.14. Por todos os motivos citados, justifica-se o gerenciamento centralizado da contratação, que além de atender requisitos básicos de frameworks consolidados no mercado, como ITIL e COBIT, prevem também a necessidade de uma centralização deste atendimento e adotam como referência esta gestão única para toda a organização.

2.5.15. Desta forma, é justificável a adjudicação global, servindo como referência de todos os serviços demandados, no qual são calculados em termos destas demandas e avaliados pelos níveis mínimos de serviço.

2.5.16. As justificativas relacionadas acima atendem ao disposto especificamente quanto à comprovação do inter-relacionamento técnico entre os serviços contratados, da necessidade de gerenciamento centralizado, além de implicar em vantagem e economicidade para a Administração, portanto a comprovação e os fundamentos apresentados corroboram a licitação deste TR em lote único.

2.5.17. Considerando-se a inviabilidade técnica e econômica para o parcelamento do objeto da presente contratação, bem como consideradas as suas respectivas peculiaridades, interdependência e natureza acessória entre as parcelas do objeto, a contratação pretendida deverá ser realizada por Adjudicação Global.

2.5.18. A contratação ora pretendida a ser atendida por um único fornecedor, se mostra mais adequada, neste caso, visto que se o serviço fosse dividido em itens/lotes diferentes, apesar de oferecerem soluções similares em conceito, os fornecedores trabalham com características de execução diferentes, o que poderia acarretar numa incompatibilidade técnica para integração de toda solução.

2.5.19. Conforme Acórdão 861/2013-Plenário - É lícito os agrupamentos em lotes de itens a serem adquiridos por meio de pregão, desde que possuam mesma natureza e que guardem relação entre si. Além disso, a solução de TI, objeto da contratação em tela, possui uma natural indivisibilidade, o que também inviabiliza a contratação de seus serviços por item de forma separada.

2.5.20. Segundo o acórdão 5260/2011 – TCU – 1ª câmara, de 06/07/2011, “Inexiste ilegalidade na realização de pregão com previsão de adjudicação por lotes, e não por itens, desde que os lotes sejam integrados por itens de uma mesma natureza e que guardem correlação entre si”. A adjudicação global proposta nesse documento agrupa solução e serviços de uma mesma natureza, que guardam correlação entre si, seja por similaridade técnica ou de tecnologia, bem como de aplicabilidade em busca de uma única solução, sem causar qualquer prejuízo à ampla competitividade.

2.5.21. Ademais a opção pela contratação conjunta, e não fracionada, dos serviços, não constitui qualquer afronta aos termos do art. 23, § 1º, da Lei 8.666/93 ou da Súmula 247 do TCU. Consta na Lei 8666/93:

“Art. 23. (...)

§ 1º As obras, serviços e compras efetuadas pela administração serão divididas em tantas parcelas quantas se comprovarem técnica e economicamente viáveis, procedendo-se à licitação com vistas ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e à ampliação da competitividade, sem perda da economia de escala.”

2.5.22. Por sua vez, consta na Súmula 247 do TCU:

“É obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes que, embora não dispondo de capacidade para a execução, fornecimento ou aquisição da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas, devendo as exigências de habilitação adequar-se a essa divisibilidade.” (grifo nosso)”

2.5.23. Tanto a disciplina legal, quanto a Súmula do TCU, indicam que a viabilidade técnica do fracionamento deve ser analisada para fins de determinar a possibilidade de licitações distintas (ou lotes distintos na mesma licitação) do objeto que se pretende adquirir. No caso em comento, o objeto licitado envolve tratamento técnico, que demanda que o fornecedor dos serviços tenha conhecimento sobre toda a solução existente. Segregar as contratações, deixando a possibilidade de empresas diferentes prestarem os serviços, é um risco enorme para a FUNDACENTRO, pois deixará aberta a oportunidade para problemas de integração e de administração da solução CONTRATADA entre diferentes fornecedores. Nesse sentido, em respeito à legislação vigente e na busca pela economicidade, se optou por garantir a padronização dos serviços a partir da contratação de um único prestador para realizar os serviços em questão.

2.6. BENEFÍCIOS E RESULTADOS ESPERADOS

2.6.1. Mais eficiência/eficácia na Governança de TI.
Racionalização dos recursos.

2.6.2. Facilidade de comunicação.

2.6.3. Diminuição do tempo de resolução dos eventos, incidentes e problemas na operação dos serviços.

Consolidação do modelo de contratação de Serviços de TI, com pagamento efetuado, exclusivamente, em função dos serviços efetivamente executados conforme Catálogo de Serviços – CS/FUNDACENTRO segundo modelo ITIL V.3, e cumprimento dos Níveis de Serviços estabelecidos.

2.6.4. Aumento da confiabilidade, continuidade e disponibilidade dos serviços ofertados.

2.6.5. Ampliação da capacidade de atendimento das demandas de TI.

2.6.6. Melhoria do serviço, percepção e satisfação prestados à FUNDACENTRO.

2.6.7. Melhoria da qualidade e respostas mais rápidas das solicitações de usuários.

2.6.8. Melhoria da comunicação e trabalho em equipe.

2.6.9. Melhoria do foco e abordagem proativa na provisão do serviço.

2.6.10. Redução do impacto negativo no negócio.

2.6.11. Infraestrutura e controles melhor gerenciados.

2.6.12. Melhoria do uso dos recursos de suporte de TIC e aumento da produtividade do pessoal de negócio.

- 2.6.13. Melhor aproveitamento da tecnologia da informação no atendimento da demanda de novas soluções e a evolução dos sistemas existentes.
- 2.6.14. Inovação em soluções de infraestrutura de rede de dados.
- 2.6.15. Maior resiliência em casos de incidentes e problemas.
- 2.6.16. Flexibilidade e agilidade na execução de projetos de infraestrutura nos serviços de tecnologia.
- 2.6.17. Finalmente, é preciso frisar que, tão importante quanto efetuar a presente contratação é mantê-la nos anos subsequentes, haja vista que os serviços a serem contratados são de extrema relevância para a Instituição.

2.7. CRITÉRIOS AMBIENTAIS ADOTADOS (SUSTENTABILIDADE)

2.7.1. A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, e do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012.

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

2.7.3. A CONTRATADA deverá seguir os padrões delineados no item 15.8.86 que se referem à minimização dos impactos ambientais no que tange à prestação dos serviços.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1. A descrição da solução como um todo, conforme minudenciado no Estudo Técnico Preliminar, abrange a prestação de serviços de service desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de Nível 1, 2 e 3, a usuários de soluções de tecnologia da informação da FUNDACENTRO (na Sede/CTN e Unidades Descentralizadas), abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, bem como a execução, implantação e manutenção de novos projetos e soluções de TIC sob demanda.

3.2. Os serviços objetos da presente contratação têm como objetivo, manter todo o ambiente de TIC deste órgão em pleno funcionamento, mantendo os serviços disponíveis a todas as áreas de negócio da FUNDACENTRO, de acordo com os parâmetros de Níveis Mínimos de Serviços Exigidos - NMSE definidos neste Termo de Referência. Para atender a esse objetivo, a CONTRATADA será responsável, no mínimo a:

- Realizar atendimento remoto;
- Realizar atendimento presencial;
- Desenvolver atividades proativas para manutenção, continuidade e evolução da infraestrutura e serviços de TIC da CONTRATADA sobre sua responsabilidade;
- Propor, documentar, implantar, verificar e aprimorar processos e procedimentos operacionais que garantam a eficiência, eficácia e efetividade dos serviços de TIC sob sua responsabilidade;
- Realizar o levantamento e documentar dos serviços de TIC existentes no ambiente da CONTRATADA, bem como propor e implantar novos serviços;
- Realizar a monitoração dos níveis de serviço entregues, de acordo com parâmetros e indicadores estabelecidos na presente contratação;
- Atuar na identificação, registro e tratamento de incidentes que afetem os serviços de TIC da CONTRATADA sob sua responsabilidade;
- Atuar na Identificação, registro e tratamento de incidentes de segurança que afetem os serviços de TIC da CONTRATADA sob sua responsabilidade;
- Acompanhamento do nível de satisfação dos usuários sobre os serviços de TIC da CONTRATADA sob sua responsabilidade;

3.3. O modelo de trabalho proposto é focado em resultados, onde os serviços mensais de atendimento aos usuários de TIC em todos os níveis além da operação do ambiente de TIC deste órgão serão avaliados quanto à qualidade e disponibilidade dos serviços entregues, com base nos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos – NMSE, com glosas específicas por não cumprimento dos resultados esperados ou de obrigações não entregues.

4. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

4.1. O presente Termo de Referência foi elaborado nos termos do (a):

4.1.1. Lei nº 8.666/1993: Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;. Inciso II e § 2º: Dispõe sobre a duração dos contratos ficará adstrita à vigência dos respectivos créditos orçamentários, onde à prestação de serviços a serem executados de forma contínua, com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a administração seja limitada a sessenta meses.;

4.1.2. Lei nº 10.520/2002: Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

4.1.3. Decreto pregão eletrônico NOVO.

4.1.4. Instrução Normativa nº 5/2017- MP: 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.

4.1.5. Instrução Normativa SLTI/MP nº 01/2010: Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

4.1.6. Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019: 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.

5. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS

5.1. O objeto desta contratação encontra fundamentação legal nos termos do parágrafo único, do art. 1º, da Lei 10.520, de 2002, c/c art. 4º do Decreto nº 5.450/2005 e enquadra-se como "BEM OU SERVIÇO COMUM" por apresentar padrões de desempenho e qualidade que possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado.

5.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507/2018, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

5.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

5.4. Observa-se também a legislação específica exarada no Decreto Normativo nº 7.174, de 12 de maio de 2010 que regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela Administração Pública Federal direta ou indireta, pelas fundações instituídas e mantidas pelo poder público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União.

5.5. Há de se citar também, a Instrução Normativa nº 01 de 2019 que estabelecem os processos de Planejamento da Contratação de Serviços de TIC.

5.6. O presente Termo de Referência, à luz do que dispõe o artigo 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93, trata de contratação de SERVIÇOS CONTINUADOS, tendo em vista que sua interrupção pode comprometer a continuidade dos serviços de TIC na FUNDACENTRO.

6. MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

6.1. Serão fornecidos pela CONTRATANTE, conforme disponibilidade, a infraestrutura tecnológica necessária aos profissionais da CONTRATADA, quando a execução dos serviços desta contratação for realizada nas instalações da CONTRATANTE.

7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI E MODELO DE EXECUÇÃO

7.1. A contratação de serviços técnicos especializados de TIC é a forma utilizada pela APF para garantir a sustentação e o provimento de serviços de TI aos seus usuários e ao público em geral. Os contratos de terceirização de TIC são necessários para que os órgãos da Administração Pública obtenham os serviços com a qualidade necessária, o que requer muitas vezes um nível de especialização em determinadas áreas de conhecimento que não está disponível no seu quadro de servidores.

7.2. O atendimento ao objeto desta contratação deverá levar em consideração, como referência inicial, o atendimento aos requisitos. É resultado esperado desta contratação a redução do volume bruto de chamados de suporte, especialmente no tocante aos incidentes na infraestrutura de TI, a partir da melhoria da gestão e do aprimoramento dos métodos proativos.

7.3. Independentemente do escalamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos para incidentes e requisições de serviço. Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pela CONTRATANTE, considerando-se: impacto, urgência e prioridade.

7.3.1. Impacto: o impacto reflete o efeito de uma requisição ou incidente sobre o negócio ou ativos de TI da CONTRATANTE. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de pessoas afetadas.

7.3.2. Urgência: a urgência é determinada pela necessidade da instituição de que os serviços sejam restabelecidos dentro de um determinado prazo. Serviços e recursos de TI distintos têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua relevância para a missão institucional. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente caso não haja atendimento em curto prazo.

7.3.3. Prioridade: a prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições e incidentes devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.

7.4. Na tabela a seguir constam os critérios para definição do impacto das requisições e incidentes.

Tabela 2: Impacto	
Impacto	Fatos determinantes
Altíssimo	- Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional da CONTRATANTE. - Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou sensíveis. - Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TI prestados à população. - Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.
Alto	- Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização . - Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.
Elevado	- A falha impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário). - O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.
Médio	- A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários. - O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão. - Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.
Baixo	- O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação. - O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência. - A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.

7.5. Na tabela abaixo seguem os critérios para definição da urgência das requisições e incidentes.

Tabela 3: Urgência	
Urgência	Fatos determinantes
Crítica	- O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente. - O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo. - O sistema ou recurso é crítico ou sensível. - Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.
Alta	- O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível. - O sistema ou recurso é essencial.
Média	- O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível. - Definido para usuários comuns
Baixa	- Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata. - O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.

7.6. Os critérios definidos nas tabelas acima são balizadores para a categorização dos chamados na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.

7.7. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a prioridade de cada requisição ou incidente, de acordo com a tabela de Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento.

7.8. A cada valor de prioridade entre um e cinco está associado um nível de serviço relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução.

7.9. Segue abaixo a tabela de Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência.

7.9.1. Matriz de Prioridade: A prioridade do atendimento a um incidente ou requisição é obtida pelo correlacionamento da graduação do Impacto x Urgência. Essa graduação inclusive poderá ser revisada após o registro ou conclusão do atendimento do incidente ou requisição, quando se verificar que foi indevidamente classificada.

7.9.2. A cada prioridade está associado um tempo de detecção e um tempo solução definidos em horas. A matriz de prioridade a seguir é única sendo a maior prioridade 1 decrescendo até 5, menor prioridade.

7.9.2.1. Há uma prioridade adicional, número 6, que contempla os chamados das áreas especializadas indicadas nos item 9.2.11 (tabela 18) a 9.2.21 (tabela 28), exceto aqueles que se referirem e impactarem na questão da disponibilidade do Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

7.9.2.2. Isso implica que as prioridades de número 1 a 5 apresentadas na tabela 4 a seguir não se aplicam às áreas especializadas indicadas nos item 9.2.11 (tabela 18) a 9.2.21 (tabela 28).

Tabela 4: Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento

Impacto	Urgência			
	Baixa	Média	Alta	Crítica
Altíssimo	2	2	1	1
Alto	3	2	2	1
Elevado	4	3	2	2
Médio	4	4	3	2
Baixo	5	4	3	3

7.9.3. Após a atribuição da prioridade e a categorização do chamado, de forma automática, a Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI deverá definir o prazo de atendimento conforme metodologia definida anteriormente, dos prazos estabelecidos no Catálogo de Serviços e dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE) definidos para esta contratação.

7.10. A CONTRATANTE estabeleceu critérios para classificação dos chamados em níveis de "impacto" e "urgência", seguindo as diretrizes estabelecidas.

- 7.11. O Anexo do Termo de Referência IV - Catálogo de serviços de TIC (SEI ID 0052605) vincula cada atendimento presente no catálogo com um determinado grau de impacto. Os sistemas e recursos de TI, conforme Anexo do Termo de Referência III - Sistemas e recursos de TI (SEI ID 0052603), a serem suportados pela CONTRATADA estão no presente Termo de Referência, estabelecendo os requisitos de urgência para cada sistema ou recurso. Com base no cruzamento das informações é definida a prioridade de cada atendimento.
- 7.12. As classificações de "impacto" e "urgência" poderão ser revistas, assim como poderão ser incluídos novos itens no Catálogo de Serviços de TIC ou na relação de Sistemas e Recursos de TI, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE. Sempre que a requisição de serviço puder ser agendada para data posterior, ela deverá ter o "impacto" e a "urgência" definidos como "baixos", e deverá ser definida na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI uma data para sua execução conforme regra deste Termo de Referência. A fim de criar um limitador do esforço máximo necessário para o cumprimento dos níveis mínimos de serviços, as requisições classificadas como de prioridades "1" e "2" somadas não poderão exceder a 60% (sessenta por cento) das solicitações de incidentes e requisições do período mensal.
- 7.13. Caso os chamados classificados com prioridades "1" e "2" excedam o limite máximo de 60% das solicitações de incidentes e requisições em um determinado mês, não será observado pela CONTRATANTE o acordo de nível de serviço correspondente no que exceder o limite (em ambos os casos será observado o acordado para a prioridade "3").
- 7.14. O tempo de início de tratamento do chamado (TIT) é o tempo transcorrido desde o recebimento da comunicação do incidente ou requisição, por qualquer um dos canais disponíveis (chamada telefônica, e-mail, interface de autoatendimento web), e o seu consequente registro no sistema de requisição de serviço, até a sua atribuição no sistema ao técnico responsável pela primeira intervenção para a solução, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota.
- 7.15. No caso da requisição de serviço ou incidente ser feita por chamada telefônica ou por email, o "TIT" é o intervalo entre o início do atendimento pelo atendente e a consequente geração do número do chamado até a efetiva designação de um colaborador para o atendimento dos incidentes e requisições (que poderá ser o próprio atendente, no caso de resolução do problema em primeiro nível).
- 7.16. O registro do "TIT" é, portanto, de responsabilidade exclusiva do atendimento remoto na central de serviços. No caso do atendimento via telefone ou por e-mail, deverão ser desconsideradas as estatísticas das chamadas inconclusas ou que não obtiverem êxito em transmitir completamente as informações relativas ao problema. O Tempo Máximo para Solução do Incidente (TMSI) é o tempo máximo para a resolução de um incidente e o Tempo Máximo para Solução da Requisição (TMSR) é o tempo máximo para a resolução de uma requisição, contado do momento do registro do chamado até o encerramento no sistema.
- 7.17. No que diz respeito ao atendimento presencial ao usuário, o tempo transcorrido em dias e horários não úteis (finais de semana, feriados e horários entre 19:00h e 07:00h) não será considerado para efeito do cálculo do TMSI e do TMSR.
- 7.18. O Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada (TMSP) é o tempo acordado com o cronograma proposto pela CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA, não haverá indicador para medir o desempenho da CONTRATADA para Requisições Planejadas. O controle dessas requisições será realizado por meio dos Termos de Serviços.
- 7.19. Os prazos máximos para início do tratamento e de solução dos incidentes ou requisições, de acordo com o nível de prioridade de atendimento, estão descritos na Tabela abaixo, desde que a solução da requisição ou tratamento do incidente dependa exclusivamente da CONTRATADA.

Tabela 5: Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento				
Prioridade	Tempo de Início do Tratamento do Chamado (TIT)	Incidentes	Requisições	Requisições Planejadas
		Tempo Máximo para Solução do Incidente (TMSI)	Tempo Máximo para Solução da Requisição (TMSR)	Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada (TMSP)
1	Em até 30 min	Em até 1h	Em até 2h	De acordo com o Cronograma Proposto pela CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA
2	Em até 30 min	Em até 3h	Em até 4h	
3	Em até 30 min	Em até 8h	Em até 12h	
4	Em até 30 min	Em até 16h	Em até 24h	
5	Em até 30 min	Em até 36h	Em até 48h	
6	Em até 1h	Em até 60h	Em até 84h	

- 7.20. Caso a razão do incidente não seja conhecida, nos casos de recorrência de incidentes do mesmo tipo com diversos usuários, ou quando a abrangência do incidente extrapolar a necessidade individual do usuário solicitante deverá ser acionada a área de Apoio à Governança de TI para a Área de Infraestrutura e Serviço para análise do problema que provocou o(s) incidente(s) e para a busca da sua causa raiz.
- 7.21. Pode ser que, durante a análise do problema, haja a reclassificação do impacto do incidente originalmente reportado.
- 7.22. Caso um problema esteja relacionado com diversos incidentes ainda abertos, o encerramento dos diversos chamados com o mesmo objeto poderá ser realizado de forma agrupada a partir da resolução do problema, e, caso isso ocorra, o nível de serviço deverá ser observado em relação ao encerramento do problema.
- 7.23. A definição dos usuários VIPs é realizada de acordo com a posição de chefia ocupada dentro da estrutura organizacional. O número máximo de usuários VIP's previsto é de 15 (quinze) usuários. Para qualquer um dos usuários definidos como "VIP", o impacto e a urgência do incidente ou requisição devem ser sempre classificados como "críticos", não importando a natureza do serviço afetado.
- 7.24. Visando atender ao padrão de qualidade dos serviços exigidos pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá:
- 7.24.1. 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.
- 7.24.2. Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.
- 7.24.3. Refazer todos os serviços que, a juízo do representante da CONTRATANTE, de forma fundamentada, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas.
- 7.24.4. Executar fielmente o objeto contratado de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações da CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.
- 7.25. A CONTRATADA deverá criar mecanismos para realizar enquetes ou pesquisas de satisfação, através do portal de autoatendimento web, ou ainda por correio eletrônico ou por programação do sistema telefônico. As respostas deverão ser enviadas à base de dados da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI. A CONTRATADA deverá armazenar todos os resultados das pesquisas de satisfação para a geração de relatórios e *dashboards*.
- 7.26. Os relatórios de pesquisa de satisfação serão utilizados como insumo para medição do Índice de Satisfação do Atendimento ao Usuário, entre os valores 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito). As pesquisas deverão ser realizadas de forma compulsória, podendo ou não utilizar algum mecanismo de amostragem, e a CONTRATANTE poderá também definir junto à CONTRATADA a realização de pesquisas em momentos específicos.
- 7.27. Ainda, objetivando atender ao padrão de qualidade dos serviços e produtos entregues, a CONTRATADA deverá:
- 7.27.1. Efetuar adequação das instalações e procedimentos realizados quanto à eficiência, eficácia, ocorrência de reincidência, segurança, conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.
- 7.27.2. Adequar a redação de documentos e relatórios quanto à clareza, objetividade, detalhamento técnico e conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.
- 7.28. Caso os produtos entregues estejam fora dos padrões de qualidade será exigida a readequação dos mesmos, sem prejuízo das penalidades aplicáveis.
- 7.29. 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. Do valor total mensal dos serviços prestados, a CONTRATANTE descontará valor referente aos redutores de pagamento para se chegar ao valor total mensal que deverá constar na nota fiscal emitida pela CONTRATADA. Serão pagos os serviços prestados mediante pareceres favoráveis da equipe de fiscalização do contrato, e também mediante a apresentação dos documentos comprobatórios de conformidade comercial, fiscal e trabalhista, apresentados mensalmente pela CONTRATADA.
- 7.30. DOS CHAMADOS ESCALADOS DE INCIDENTES PARA PROBLEMAS
- 7.30.1. Um **Incidente** é uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI, já um **Problema** é a existência de um erro cuja causa é desconhecida ou a recorrência de um incidente conhecido. A causa desconhecida de um ou mais **incidentes** será considerado **Problema**.
- 7.30.2. Um chamado determinado como Incidente só poderá ser escalado para Problema após a validação pela CONTRATANTE da apresentação de proposta de solução do problema com a devida avaliação de impacto e cronograma feito pela CONTRATADA.

- 7.30.3. Caso um chamado de incidente tenha sido escalado errado, o tempo máximo de solução do chamado considerado será o da tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento.
- 7.30.4. Nos chamados escalados de incidente para problemas incidirão glosas conforme as definidas na tabela de Termo de Serviço nos itens indicados como TRS.
- 7.31. DAS REQUISIÇÕES PLANEJADAS
- 7.31.1. Considera-se escopo das requisições planejadas aquelas que têm abrangência do item 1 (valor fixo mensal) deste T.R., não devendo se confundir com os Projetos de TI, os quais são objeto do item 2 (UST). A lista de serviços do item 1 (valor fixo mensal) consta no item 9.3.
- 7.31.2. As Requisições Planejadas são aquelas que possuem prazo de atendimento superior a 24 horas e será iniciada com abertura de uma Ordem de Serviço. O Contratante poderá definir outro fluxo de metodologia para criação e controle das Requisições Planejadas caso entenda necessário.
- 7.31.3. Quando a CONTRATANTE demandar a execução de Requisições Planejadas, a CONTRATADA deverá apresentar uma proposta de execução destas atividades com a avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança.
- 7.31.4. O Tempo Máximo para Solução das Requisições Planejadas será definido pela CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA propor.
- 7.31.5. Não fazem parte do escopo das Requisições Planejadas a execução de tarefas corriqueiras ou repetitivas pelas áreas especializadas, que não dependam de um planejamento prévio.
- 7.31.6. As Requisições Planejadas tem por objetivo o atendimento de eventuais demandas/necessidades da Contratante, que podem ser caracterizadas por ajustes no ambiente, excetuando-se manutenções que envolvam vários perfis de especialização como Banco de Dados, DevOps, Publicação Web, manutenção dos procedimentos de trabalho da FUNDACENTRO, evolução e/ou implantação de Itens de Configuração que constituem um serviço de infraestrutura de TIC.
- 7.31.7. Seguem alguns exemplos de Requisições Planejadas desenvolvidas pela CONTRATANTE no período de janeiro de 2018 a dezembro de 2019:
- Aplicação de patches de segurança em servidores Windows e Linux;
 - Geração e distribuição de GPO;
 - Testes relativos à backup;
 - Diagnóstico de serviços essenciais da rede como em switches, roteadores, servidores de aplicação Windows e Linux;
 - Intervenções físicas em equipamentos desktop ou servidores (partes internas, como, memória, disco, processador, entre outros);
 - Cabeamento no centro de dados da Sede/CTN ou da infraestrutura das Unidades Descentralizadas ou para o usuário final.
- 7.31.8. As Requisições Planejadas devem estar em conformidade com as práticas da biblioteca ITIL v3 ou versão superior.
- 7.31.9. Nas Requisições Planejadas incidirão glosas conforme as definidas na tabela de Termo de Serviço (TRS).
- 7.31.10. Ao final da execução das Requisições Planejadas pela CONTRATADA, esta deverá realizar a atualização no Configuration Management Data Base (CMDB) dos Itens de Configuração (ICs) modificados ou incluídos, bem como atualizar a relação entre os ICs, caso a mudança venha a afetá-los. A não atualização do CMDB pela CONTRATADA implicará em falta e ensejará a aplicação das penalidades previstas.
- 7.31.11. A CONTRATADA deverá realizar verificação da qualidade dos serviços gerados antes de sua entrega, cabendo à CONTRATANTE também realizar a verificação da qualidade com vistas ao aceite dos produtos.
- 7.31.12. Mesmo uma demanda de serviço já fechada poderá ser objeto de auditoria pela CONTRATANTE ou a seu comando e, no caso de observadas incorreções, será aberta nova demanda de serviço, para ajustes nos produtos e serviços entregues. Esses registros serão realizados em relatório de auditoria a ser anexado à nova demanda de serviço.
- 7.31.13. A CONTRATADA, para toda demanda de serviço recebida, deverá gerar os artefatos encomendados de acordo com os respectivos cronogramas, entregando produtos dentro dos padrões de qualidade e de compatibilidade técnica, conforme as metodologias, procedimentos, métodos e padrões da CONTRATANTE ou por ele indicados.
- 7.31.14. Em hipótese alguma a CONTRATADA poderá justificar o não atendimento satisfatório dos níveis de serviços mínimos dos demais serviços por estar executando atividades no âmbito de qualquer Requisição Planejada.
- 7.31.15. A CONTRATADA deverá propor melhoria no ambiente da FUNDACENTRO mensalmente no Relatório mensal de execução de Requisições Planejadas, ou sempre que necessário, visando a adoção das melhores tecnologias disponíveis no mercado. Sempre que a CONTRATADA entender ser necessário o planejamento da execução de uma atividade, ela poderá sugerir e apresentar um plano para a sua execução no próximo período mensal, para aprovação da CONTRATANTE. Caso o plano seja aprovado, a CONTRATANTE deverá proceder com a criação da Demanda de Serviço autorizando formalmente a sua execução. Se o plano mensal de execução não for aprovado, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários até que a CONTRATANTE aprove o plano. O plano de execução deverá conter o detalhamento das tarefas a serem executadas, o responsável por cada tarefa, e as suas datas previstas de início e conclusão. Durante a execução mensal, todas as tarefas relativas às Requisições Planejadas deverão ser devidamente registradas na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.
- 7.31.16. A execução financeira das Demandas de Serviço faz parte da Contratação de Preço Fixo, a qual é paga mensalmente à CONTRATADA e serão utilizadas no controle das entregas para avaliação de possíveis glosas e sanção contratuais.

8. INFORMAÇÕES IMPORTANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

- 8.1. Os locais e horários de prestação dos serviços de atendimento presencial aos usuários de TI deverão ser prestados nos seguintes endereços:

Tabela 6: Local de prestação dos serviços

LOCAL	NOME	ENDEREÇO	CEP
SEDE/CTN	Centro Tecnico Nacional	Rua Capote Valente, 710 - Pinheiros	05409-002
UDBA	Unidade Descentralizada em Extinção da Bahia (Salvador/BA)	Rua Alceu Amoroso Lima, 142 - Bairro Caminho das Arvores	41820-770
CRCO	Centro Regional Centro-Oeste (Brasília/DF)	SDS - Blocos A/J, 5º andar – Sala 502 À 524 – Edifício Boulevard Center	70391-900
CRSEM	Centro Regional Sudeste II (Belo Horizonte/MG)	Rua Guajajaras, 40 – 13º andar	30180-910
CRNE	Centro Regional Nordeste (Recife/PE)	Rua Djalma Farias, 126	52030-190
UDES	Unidade Descentralizada em Extinção do Espírito Santo (Vitória/ES)	Rua Cândido Ramos, 30 - Jardim da Penha, Vitória	29060-090
EANO	Escritório Avançado no Pará (Belém/PA)	Travessa 9 de Janeiro, 1569	66060-575
UDPR	Unidade Descentralizada em Extinção do Paraná (Curitiba/PR)	Rua José Loureiro, 574 - Centro	80010-924
CRSER	Centro Regional Sudeste I (Rio de Janeiro/RJ)	Av. Presidente Antônio Carlos, 375 - 11º Andar - Grupo 1110 e 1108 - Castelo	20020-010
UDRS	Unidade Descentralizada em Extinção do Rio Grande do Sul (Porto Alegre/RS)	Rua Mauá, 1013, 7º Andar - Centro	90010-110
CRCO	Centro Regional Sul (Florianópolis/SC)	Rua Victor Meirelles, 198 - Centro	89560-000
UDCA	Unidade Descentralizada em Extinção de Campinas (Campinas/SP)	Rua Marcelino Velez, 43 - Bairro Botafogo	13020-200
UDMS	Unidade Descentralizada em Extinção do Mato Grosso do Sul (Campo Grande/MS)	Rua 13 de Maio, 3214 - Centro	79004-421
UDBS	Unidade Descentralizada em Extinção da Baixada Santista (Santos/SP)	Praça Patriarca José Bonifácio, 53 - 9º Andar - Centro	11013-190

- 8.2. A coordenação das atividades de atendimento presencial aos usuários e das áreas especializadas de TIC será realizada a partir das dependências de Serviço de Tecnologia - Infraestrutura e Comunicações (STIC) e Serviço de Tecnologia - Desenvolvimento e Negócios (STDN), localizados na FUNDACENTRO Sede/Centro Técnico Nacional (CTN), Rua Capote Valente, 710, Pinheiros, São Paulo/SP, CEP 05409-002.
- 8.3. Todos os deslocamentos das equipes que se fizerem necessários para o desenvolvimento das atividades contratadas serão de responsabilidade da CONTRATADA, através de meios que lhe convier.
- 8.4. Os horários de funcionamento dos locais da CONTRATANTE são de segunda a sexta-feira, entre 07:00 horas e 19:00 horas.
- 8.5. Na estrutura física listada, a FUNDACENTRO presta atendimento à cerca de 300 (trezentos) usuários (pessoa física).

8.6. O histórico de chamados nos últimos dois exercícios (2018 e 2019) seguem na Tabela a seguir.

Tabela 7: Quantidade de Chamados por Área Especializada

Área especializada	Quantidade de chamados atendidos	
	2018	2019
Nível 1	1819	1509
Nível 2 Sede/CTN	2559	2853
Nível 2 UD's	1243	1745
Nível 3	4225	4360

8.7. A tabela a seguir indica os chamados de dois exercícios (2018 e 2019) por localidade:

Tabela 8: Quantidade de chamados por localidade

Localidade	Quantidade de chamados atendidos	
	2018	2019
Sede/CTN	8603	8722
UDES	99	130
EANO	95	101
UDPR	106	113
UDRS	94	146
CRSU	118	166
UDBA	120	295
CRCO	104	225
CRSEM	249	227
CRSER	137	131
UDCA	2	8
UDMS	1	1
CRNE	116	198
UDBS	2	4

8.8. Cabe salientar que um chamado pode gerar uma ou diversas execuções. Citam-se 2 (dois) exemplos:

- Exemplo 1: Um chamado para instalar determinado software em 100 Desktops. Será realizada uma demanda com a criação de um script e a sua execução, totalizando duas execuções; e
- Exemplo 2: Um chamado para remanejamento de 50 Desktops. Será necessário desinstalar os equipamentos de um local e reinstalar em um outro local, gerando assim 50 execuções de desinstalação e mais 50 execuções de reinstalação no novo local.

8.9. Dessa forma, a CONTRATADA deve mensurar o custo de atendimento do número de chamados englobando os tipos de variância que podem vir a ocorrer.

8.10. No parque de ativos de TIC da cabe à CONTRATADA prover a configuração e infraestrutura de rede para funcionamento destes.

8.11. O parque de ativos de TIC compreende os equipamentos de rede e infraestrutura por Fabricante e Equipamento conforme Anexo do Termo de Referência II - Ambiente tecnológico e ativos de TIC (SEI ID 0052602).

8.12. A FUNDACENTRO conta com um parque de sistemas e recursos de TI que prestam serviços interno e para sociedade. Nesse sentido, todos os sistemas e recursos disponíveis na FUNDACENTRO são monitorados pelo STIC, cabendo a este Serviço prover a sustentação para que esses ativos prestem os serviços a que se propõem.

8.13. Cabe ressaltar, com base em critérios técnicos, que esses sistemas e recursos foram classificados em Urgência e Impacto conforme Anexo do Termo de Referência III - Sistemas e recursos de TI (SEI ID 0052603).

8.14. Para o dimensionamento da proposta deve ser levado em consideração o conteúdo do Anexo do Termo de Referência IV - Catálogo de serviços de TIC (SEI ID 0052605).

8.15. No atual cenário, a FUNDACENTRO têm 1 link de comunicação (lan-to-land que provê serviços de Internet).

8.16. A FUNDACENTRO conta com links dedicados de acesso à Internet nas Unidades Descentralizadas (UD's) apresentados na tabela a seguir.

Tabela 9: Taxa de transmissão dos links de Internet das UD's

Localidade	UF	Taxa de transmissão*
CRNE	PE	8 MBPS
UDBA	BA	8 MBPS
UDES	ES	4 MBPS
EANO	PA	4 MBPS
CRSEM	MG	8 MBPS
CRSER	RJ	8 MBPS
UDMS	MS	2 MBPS
UDPR	PR	8 MBPS
UDRS	RS	4 MBPS
CRCO	SC	8 MBPS
UDCA	SP	2 MBPS
CRCO	DF	8 MBPS
UDBS	SP	2 MBPS

*A taxa de transmissão pode ser alterada no próximo contrato de serviços de internet das localidades

8.17. **Centro de dados do STIC**

8.17.1. Atualmente, a FUNDACENTRO dispõe de infraestrutura própria com todos os serviços no formato "On-Premise". O mapa de conectividade (visão geral) consta no Anexo do Termo de Referência II - Ambiente tecnológico e ativos de TIC (0052602).

8.18. **Serviços prestados na Sede/CTN**

8.18.1. Todos os existentes no Anexo do Termo de Referência IV - Catálogo de Serviços de TIC (SEI ID 0052605) e os previstos no T.R., a exemplo dos indicados no item 9.

8.19. **Serviços prestados nas UD's**

8.19.1. Todos os do item 1.1 do Catálogo de Serviços, executados de maneira remota e, excepcionalmente, de maneira presencial somente após aprovado pelo Fiscal do Contrato.

8.19.2. Itens que não estejam englobados no item 1.1 do Catálogo de Serviços são objeto de Projeto de TI (item 2 - UST).

9. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

9.1. **Considerações Gerais**

9.1.1. Suporte de Nível 1 (Remoto): é o Ponto Único de Contato na prestação dos serviços descritos e deverá receber e registrar todas as requisições e incidentes relativos aos serviços de TIC. Deverá ser executado por uma “Central de Serviços” e tem como finalidade a resolução de incidentes e requisições através de suporte telefônico e/ou remoto a partir de roteiros, scripts, informações ou procedimentos de atendimento previamente definidos para esta equipe. Poderá utilizar recursos de computação cognitiva para atendimento “Self Service” inclusive com a utilização de ChatBot para os atendimentos mais solicitados ou sempre que possível.

9.1.2. A equipe de Suporte de Nível 1 poderá ser remota, em instalações externas à FUNDACENTRO, sendo a CONTRATADA a única responsável pela garantia das condições de trabalho de seus profissionais nos aspectos de jornada de trabalho, ergometria, condições ambientais, capacitação, entre outros, facultando-se a FUNDACENTRO realizar diligências quanto ao cumprimento das normas. (Norma Regulamentadora nº 17 - Trabalho em Teleatendimento).

9.1.3. Suporte de Nível 2 (Presencial): é prestado pela equipe responsável pela solução de chamados que não puderem ser resolvidos pelo Suporte de 1º Nível, quando existir a necessidade de suporte técnico local ou quando precisar de conhecimento específico ou um prazo maior para solução, mesmo que remotamente. Será executado preferencialmente através de acesso remoto aos equipamentos de usuários (SUPORTE REMOTO) ou através de visitas ao local do incidente/problema (SUPORTE LOCAL), sempre realizado por técnicos especializados.

9.1.4. Suporte de Nível 3: é prestado pela equipe responsável por operar e manter a saúde operacional do ambiente de TIC, identificar, de forma proativa, erros, alertas e situações de limitações de recursos. Atender as chamados que não puderem ser resolvidos pelo Suporte Remoto ou Presencial, de 1º ou 2º Níveis, por demandarem conhecimentos técnicos avançados ou específicos ao ambiente, além de propor e executar melhoria contínua do ambiente.

9.1.5. A equipe de Suporte de Nível 3 deverá atuar na infraestrutura de TIC da FUNDACENTRO e quando necessitar de atuação nos equipamentos de usuários, poderá atuar diretamente, presencial ou remotamente, ou deverá definir as ações necessárias e encaminhar para execução pela equipe de Suporte de TIC, salvo ações que possam ser automatizadas por ferramenta ou solução de TIC diretamente pelos equipamentos de infraestrutura de TIC.

9.1.6. A Monitoração de Serviços (NOC) é o processo de monitoração de múltiplos parâmetros de estado em tempo real para equipamentos, aplicações e serviços, de tal modo que uma alteração significativa é indicativa de uma falha ou qualquer anormalidade, permitindo a ação proativa antes do comprometimento do recurso ou do serviço do TIC.

9.1.7. O NOC poderá ser remoto, em instalações externas à FUNDACENTRO, sendo a CONTRATADA a única responsável pela garantia das condições de trabalho de seus profissionais nos aspectos de jornada de trabalho, ergometria, condições ambientais, capacitação, entre outros, facultando-se a FUNDACENTRO realizar diligências quanto ao cumprimento das normas. (Norma Regulamentadora nº 17 - Trabalho em Teleatendimento).

Tabela 10 - Escalação de chamados

Nível de Suporte	Grupo de Atendimento	Condição para Escalação de chamados
Nível 1	Suporte Remoto	Primeiro atendimento ao usuário ou retorno de atendimentos que não puderam ser resolvidos com um único contato.
Nível 2	Suporte Remoto e Presencial	Atendimento de chamados que não possam ser realizados pela equipe de nível 1 ou que precisem de presença física de um técnico de suporte.
Nível 3	Atendimento especializado de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação	Atendimento de chamados que não possam ser realizados pela equipe de atendimento remoto ou presencial, de níveis 1 ou 2, por demandarem conhecimentos técnicos avançados ou específicos ao ambiente indisponível.

9.2. Especificações e Requisitos globais da Contratação dos Serviços

Tabela 11: Requisitos Gerais da Contratação

Identificador		Requisito
Requisitos de Negócio	RNE01	Prover serviço de suporte técnico remoto e local ao usuário de Tecnologia da Informação, com solução de atendimento via telefone, e-mail e registro de demandas em ferramenta ITSM.
	RNE02	Prover serviço de apoio à governança de TI, que atuará na busca de causas raiz de problemas a partir das requisições de serviço tratadas nos demais níveis a fim de minimizar o impacto provocado pelas indisponibilidades, de formas proativa e reativa.
	RNE03	Prover serviço de suporte técnico especializado à infraestrutura de Tecnologia da Informação, ativos de processamento de dados e ativos de redes de comunicação, com o atendimento dos critérios de segurança e de evolução tecnológica do parque computacional. Deverão criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas dentro da sua especialidade. Em função das restrições legais, se for script para solução de problemas de Segurança da Informação, a CONTRATADA precisará ser demandada, portanto, é necessário inserir a respectiva ressalva.
	RNE04	Prover serviço de suporte técnico remoto e local diferenciado aos usuários de sistemas considerados críticos ou sensíveis, de acordo com as classificações de urgência e impacto.
	RNE05	Cumprir níveis mínimos de serviço e propiciar aumento da disponibilidade dos sistemas e serviços.
	RNE06	Apoiar técnica e operacionalmente a elaboração de normas, procedimentos, projetos e contratações na área de TI.
	RNE07	Apoiar na prospecção de novas tecnologias.
	RNE08	Prestar serviços alinhados às melhores práticas de mercado e de governo.
	RNE09	Apoiar a implementação de processos eficientes de gerenciamento de serviços de TI, englobando a gestão de incidentes, problemas, eventos e riscos, requisições, acesso, ativos de hardware e software, configuração, mudanças, liberação, capacidade, disponibilidade, continuidade, catálogo de serviços e de níveis de serviço.
	RNE10	Sob a orientação e supervisão da CONTRATANTE, implantar gráficos e dashboards contendo os dados referentes à verificação dos níveis mínimos de serviço e dos indicadores chave de desempenho, de acordo com o estabelecido neste documento.
	RNE11	Apoiar a evolução dos mecanismos de segurança da informação.
Requisitos Legais	RLE01	A CONTRATADA deverá cumprir os requisitos legais estabelecidos em CONTRATO, bem como os requisitos técnicos descritos neste documento e seus respectivos anexos.
	RLE02	Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter as condições e os critérios técnicos de habilitação, conforme disposição legal.
	RLE03	A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE.
Requisitos de Manutenção	RMA01	A CONTRATADA deverá prover garantia aos serviços prestados durante toda a vigência do CONTRATO.
Requisitos Temporais	RTP01	A CONTRATADA deverá cumprir os prazos previstos, inclusive os descritos neste documento, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.
Requisitos de Segurança da Informação	RSI01	Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes de Governo relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, em especial a Instrução Normativa nº 01-GSI/PR e suas normas complementares, bem como a todos os normativos internos da CONTRATANTE que tratam do assunto.
	RSI02	A empresa contratada para prestar os serviços deverá credenciar junto à CONTRATANTE seus profissionais autorizados a operar presencialmente nos sítios da CONTRATANTE, e também aqueles que terão acesso aos sistemas corporativos.

	RSI03	A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE – inclusive com a assinatura de termo apropriado de responsabilidade e manutenção de sigilo.
	RSI04	Os colaboradores da CONTRATADA deverão se submeter à investigação social e de vida pregressa, a ser conduzida pela CONTRATADA, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança das informações ou a credibilidade da CONTRATANTE.
	RSI05	A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 07 (sete) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE.
	RSI06	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.
	RSI07	Os representantes, empregados e colaboradores da CONTRATADA deverão zelar pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados.
	RSI08	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 Sigilo a ser firmado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.
	RSI09	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 em sua rede poderão ser auditadas.
Requisitos Socioambientais	RSA01	A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SLTI/MPOG, e do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012.
	RSA02	Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela CONTRATANTE.
	RSA03	A CONTRATADA deverá instruir os seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela CONTRATANTE, autorizando a participação destes em eventos de capacitação e sensibilização promovidos pela FUNDACENTRO.
Requisitos de Projeto de Implantação	RPI01	O início da efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA deverá ocorrer a partir do fim da vigência do contrato atual de suporte técnico de TIC e a transferência de conhecimento deverá começar 30 (trinta) dias antes do fim dessa vigência, sendo este o Período de Transição Operacional (PTO).
	RPI02	Durante o PTO a CONTRATADA deverá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto ao CONTRATANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio. Estas atividades serão realizadas de forma concomitante com a prestação de serviços dos contratos que virão a ser substituídos.
	RPI03	Após o PTO, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de toda infraestrutura de TI da FUNDACENTRO em sua Sede/CTN e UD's, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.
	RPI04	Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a contratada deverá entregar o Plano de Implantação dos Serviços até 5 (cinco) dias antes do início efetivo da prestação dos serviços.
	RPI05	O Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA terá a duração de 180 (cento e oitenta) dias, contados a partir do término do PTO e do início efetivo da prestação dos serviços. Durante este período, os níveis de serviço previstos em contrato serão progressivamente observados, na seguinte medida: nos dois primeiros meses, serão observados os níveis mínimos de serviço ajustados por um fator de 0,25; nos dois meses seguintes, serão observados os níveis mínimos de serviço ajustados por um fator de 0,5; e nos dois últimos meses serão observados os níveis mínimos de serviço ajustados por um fator de 0,75. Com o término do PAO, os níveis mínimos de serviço serão observados integralmente.
Requisitos de Experiência e Formação da Área	REX01	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 da CONTRATANTE.
	REX02	Os serviços deverão ser executados por profissionais qualificados, sendo esta qualificação aferida com base em cursos de formação e certificações oficiais, com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, e com a capacidade técnica necessária para atender a complexidade especificada no procedimento.
	REX03	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 área especializada.
Requisitos de Metodologia de Trabalho	RMT01	A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, onde a CONTRATANTE é responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos seus recursos humanos.
	RMT02	A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento da CONTRATANTE.
	RMT03	Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio de ferramenta de requisições de serviço e gestão de TI, ou via telefone através da Central de Atendimento também disponibilizados pela contratada, ou ainda via encaminhamento de e-mail.
	RMT04	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.
	RMT05	Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TI, e também nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TI.
	RMT06	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 pela CONTRATANTE.
	RMT07	Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como COBIT v5 e ITIL v3 ou versão superior.

9.2.1. Requisitos Específicos das Áreas Especializadas

9.2.1.1. Os colaboradores da CONTRATADA foram neste T.R. divididos em 16 (dezesseis) especialidades distintas, de modo a refletir as características das atividades a serem desempenhadas e o perfil profissional dos executores das atividades.

Tabela 12: Áreas Especializadas

Nível de Atendimento	Serviços
Primeiro Nível (N1)	Atendimento a Usuário Nível 1
	Supervisão Nível 1
Segundo Nível (N2)	Atendimento a Usuário Nível 2
	Supervisão Nível 2
Terceiro Nível (N3)	Apoio à Governança de TIC para a Área de Infraestrutura e Serviço
	Serviços Microsoft
	Serviços de Banco de Dados
	Sistemas de Comunicação e Mensagens Eletrônicas
	Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância
	Apoio a Processos de Segurança da Informação
	Aplicações, Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores
	Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações
	Infraestrutura Física de Data Center
	Serviço de Backup e Armazenamento de Dados
	Supervisão Nível 3

9.2.2. Cada uma das áreas especializadas será responsável por atuar em um determinado segmento da cadeia de prestação de serviços, de acordo com a sua especialidade, de modo a garantir a observância dos níveis de serviço e desempenho estabelecidos.

9.2.3. Para cada uma das áreas especializadas está definido um conjunto de atividades a serem executadas, conforme será detalhado nos itens na sequência. Além das atividades próprias de cada área, estão definidas atividades e atributos comuns às áreas especializadas conforme Tabela a seguir.

Tabela 13: Requisitos Comuns às Áreas Especializadas

ID	Requisito
1	Deverão atender aos chamados da fila sob sua responsabilidade
2	Deverão reportar a incidência de problemas ou a indisponibilidade de serviços para a área de Apoio à Governança de TI para a Área de Infraestrutura e Serviço
3	Deverão realizar todas as atividades típicas da sua especialidade, mesmo aquelas não explicitamente relacionadas
4	Deverão participar de reuniões com a CONTRATANTE e com as equipes de projeto, desde que previamente agendadas e para tratar de assuntos relativos à sua especialidade de atuação
5	Deverão comunicar qualquer incidente de segurança que coloquem em risco as instalações ou as informações da CONTRATANTE
6	Deverão produzir, sempre que demandado, relatórios de continuidade de negócios com indicadores de capacidade e disponibilidade dos recursos de TI e a projeção da sua utilização
7	Deverão criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas dentro da sua especialidade sempre que demandada.
8	Deverão monitorar de forma proativa a capacidade e a disponibilidade dos ativos sob sua responsabilidade
9	Deverão executar todas as atividades em concordância com as políticas de segurança da informação e de infraestrutura de TI do CONTRATANTE
10	Deverão abrir chamado junto a garantia e suporte especializado caso seja identificado problemas referente a garantia contratual de equipamento ou soluções de TI

9.2.4. As áreas especializadas atuam em duas prestações básicas de serviços de Tecnologia da Informação: os serviços aos usuários (áreas especializadas de N1 e N2) e os serviços de infraestrutura (demais áreas especializadas). As duas prestações de serviços se complementam, uma vez que o atendimento a uma requisição de usuário pode dar origem a uma intervenção na infraestrutura, ou a necessidade de alteração de um item na infraestrutura pode demandar intervenções nas estações de usuário.

9.2.5. O atendimento das solicitações de serviço se dará em três níveis, de acordo com o estabelecido no ITIL v3. O primeiro nível é o atendimento usuário N1, através do centro de chamados. Caso o atendimento não possa ser resolvido remotamente pelo N1, poderá ser escalado para o segundo nível, de atendimento a usuário que poderá resolver presencialmente ou remoto.

9.2.6. Eventualmente, no caso de incidentes que afetem mais de um usuário, ou que exista a necessidade de intervenção mais especializada, o chamado poderá ser escalado para o terceiro nível de atendimento, que é de responsabilidade das áreas especializadas de infraestrutura.

9.2.7. Área Especializada I – Atendimento a Usuário Nível 1

9.2.7.1. O atendimento ao usuário nível 1 (N1) consiste na oferta de Central de Atendimento (Service Desk) aos usuários dos serviços de TIC da FUNDACENTRO, responsável pelo restabelecimento da operação normal dos serviços dos usuários o mais rápido possível, prestando informações, registrando solicitações e solucionando requisições e incidentes em primeiro nível e/ou classificando e escalando as requisições, incidentes e problemas para os níveis seguintes.

9.2.7.2. A atuação da Área Especializada de atendimento a usuário nível 1 é relativa a todos os recursos computacionais dos usuários de TI, tais como: estações de trabalho, periféricos, sistemas, produtos corporativos, soluções e serviços disponíveis na intranet e internet.

9.2.7.3. O Atendimento ao Usuário nível 1 será realizado por profissionais qualificados e com perfil adequado para esta tarefa, utilizando o sistema de gestão de requisições e a base de conhecimentos informatizada, que conterão as questões mais comuns e as respectivas respostas para a resolução de problemas ou falhas em sistemas e equipamentos.

9.2.7.4. A Área de Atendimento a Usuário N1 será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL de Gestão de Requisições, Gestão de Incidentes, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software e Gestão da Base de Conhecimentos, dentro do escopo da sua área de atuação.

Tabela 14: Atendimento a Usuário Nível 1

Identificador	Requisito	Serviços do item 1 (rotineiras - valor fixo mensal)	Serviços do item 2 (projetos sob demanda - UST)
Canais de Acesso ao Atendimento	I. 01 Atendimento de chamadas telefônicas por meio de central de atendimento a ser provida pela CONTRATANTE.	X	
	I. 02 Registro dos chamados em ferramenta de requisição	X	

		de serviço e gerenciamento de TI a ser implantada na rede da CONTRATANTE.		
	I. 03	Correspondências eletrônicas (e-mail), recebidas dos usuários demandando prestação de serviços.	X	
Requisitos de Infraestrutura de Atendimento	I. 04	Catálogo de serviços disponível via web, com ferramenta de chat integrado, em esquema de autoatendimento. Este catálogo deverá estar integrado à ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI.	X	
	I. 05	A CONTRATANTE poderá gravar e o armazenar diálogos entre os atendentes e os usuários.	X	
	I. 06	Assim que a chamada telefônica for encaminhada para o atendente, este deverá proceder imediatamente a abertura do chamado no sistema de requisição de serviço. Antes de iniciar o atendimento propriamente dito, o atendente deverá informar ao solicitante o número do chamado por ele aberto. O momento (timestamp) de registro do chamado será utilizado no cômputo do indicador TIT (tempo de início de tratamento).	X	
	I. 07	A rede local de terminais utilizados pelos colaboradores da central de atendimento deverá ser dotada de todos os mecanismos necessários para a execução dos serviços, além de permitir o acesso à base de conhecimentos e demais funcionalidades da ferramenta de requisição de serviços e gerenciamento de TI.	X	
Requisitos de Serviço	I. 08	A central de atendimento é a porta única de entrada das requisições e incidentes reportados pelos usuários internos e externos dos serviços de TI da CONTRATANTE, e tem por objetivo receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar, resolver problemas, analisar falhas e incidentes e solucionar dúvidas e solicitações dos usuários a partir de consultas à base de conhecimentos. Esse serviço busca padronizar os atendimentos, agilizar o processo de esclarecimento de dúvidas e o atendimento de solicitações de forma remota.	X	
	I. 09	O serviço deverá ser prestado através dos canais de acesso ao atendimento descritos acima, com o apoio de consultas à base de conhecimentos e com a utilização de ferramenta de acesso remoto.	X	
	I. 10	Todas as solicitações recebidas pela central de atendimento, por meio dos canais de acesso, deverão ser cadastradas na ferramenta de requisições de serviço e gerenciamento de TI.	X	
	I. 11	Os chamados atendidos pelo serviço de suporte em primeiro nível somente devem ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação de "script" utilizado, quando aplicável, e demais informações necessárias à geração de estatísticas por tipo de atendimento.	X	
	I. 12	Caso a demanda não possa ser encerrada no atendimento de primeiro nível, o atendimento deverá escalar o chamado para o atendimento presencial ou para alguma das áreas especializadas de infraestrutura, seguindo os scripts pré-definidos.	X	
	I. 13	Caso o incidente reportado esteja relacionado com problemas ou indisponibilidade de serviços ou sistemas de uso coletivo, o chamado deverá ser direcionado para a área de apoio à governança de TI. O escalamento do chamado deverá ser registrado na ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI. Os prazos totais para atendimento de cada chamado não deverão exceder os determinados nos níveis mínimos de serviço.	X	
	I. 14	A área de atendimento de nível 1 deverá manter continuamente atualizada a base de conhecimento integrada à plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TI, com os roteiros de atendimento (scripts) predefinidos para as requisições já conhecidas.	X	
	I. 15	Os chamados serão classificados na própria ferramenta de requisição de serviço, de acordo com os requisitos de impacto e urgência. A classificação deverá seguir a definição do contratante do impacto de cada incidente, e da urgência associada à criticidade do sistema ou da área de negócios afetada. Estas informações, em conjunto, determinarão a prioridade de atendimento de cada chamado escalado.	X	
	I. 16	Prestar o primeiro atendimento aos usuários de recursos e soluções de TI que acessam a central de atendimento.	X	
	I. 17	Identificar cada usuário que realiza uma requisição de serviço no sistema, mantendo atualizados os registros históricos de demandas.	X	
	I. 18	Realizar o atendimento das solicitações dos usuários	X	

		que sejam de competência do primeiro nível, ou seja, as solicitações que puderem ser atendidas de forma remota, tais como a alteração de configurações, a instalação de softwares e a verificação de falhas.		
I. 19		Escalar as demandas para as demais áreas especializadas, nos casos em que o provimento da solução ultrapasse a competência ou os meios do atendimento em primeiro nível, ou para a área de apoio à governança de TI, nos casos em que os incidentes reportados sejam relativos a problemas ou indisponibilidade em serviços ou sistemas, e também nos casos onde exista um script pré-definido de atendimento determinando tal procedimento.	X	
I. 20		Acompanhar as demandas encaminhadas para o suporte e garantia de equipamentos ou soluções de TI abertos, reportando o andamento e acompanhando os prazos definidos pela CONTRATANTE.	X	
I. 21		Incorporar novos scripts de atendimento e de repasse de informações que serão encaminhados diretamente pelo STIC ao supervisor de atendimento, ou serão enviados pela área gestora do sistema por meio de inserção de novos procedimentos no painel de informações, procedimentos estes que deverão ser homologados pelo STIC.	X	
I. 22		Acompanhar as demandas encaminhadas para os demais níveis de atendimento, monitorando sua execução e reportando a situação da demanda aos usuários sempre que solicitado (followup).	X	
I. 23		Identificar e reportar falhas nos roteiros de atendimento, bem como nos procedimentos e outros documentos de conhecimento, ao supervisor de atendimento nível 1.	X	
I. 24		Alertar usuários sobre indisponibilidades em serviços provocadas por incidentes e também por interrupções programadas.	X	
I. 25		Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte nível 1 quanto ao uso de aplicativos e sistemas corporativos de informações utilizados pela FUNDACENTRO.	X	
I. 26		Analisar e informar à supervisão sobre discrepâncias detectadas nas configurações de equipamentos durante o processo de atendimento.	X	
I. 27		Apoiar os usuários na utilização de navegadores de internet, gerenciadores de e-mail e demais softwares de uso geral.	X	
I. 28		Informar, sugerir e orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e serviços de informática.	X	
I. 29		Acessar remotamente as estações de trabalho dos usuários, buscando a resolução das requisições e dos incidentes.	X	
I. 30		Receber, registrar e encaminhar solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos sistemas e aplicativos.	X	
I. 31		Retornar chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato.	X	
I. 32		Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte nível 1 sobre procedimentos, configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática.	X	
I. 33		Realizar acompanhamento de pós-atendimento junto aos usuários de soluções de TI, visando averiguar o nível de satisfação com os serviços prestados pela central de atendimento.	X	
I. 34		Apoiar a elaboração de relatório gerencial de serviços para aferir o índice de satisfação dos usuários, com periodicidade no mínimo mensal.	X	
Requisitos de Disponibilidade	I. 35	As atividades de atendimento nível 1 ao usuário poderão ser solicitados pela CONTRATANTE, local ou remotamente, no horário entre as 07:00 horas e 19:00 horas dos dias úteis. Excepcionalmente, os serviços poderão estar disponíveis também em dias não úteis de acordo com necessidade da contratante, desde que previamente acordado		
Requisitos de Qualificação da Área	I. 36	Todos os integrantes da área devem possuir ensino médio técnico em informática ou curso técnico em informática completo em instituição reconhecida pelo Ministério da Educação, ou curso superior em andamento na área de informática em instituição reconhecida pelo Ministério da Educação		
	I. 37	No mínimo um integrante da área devem ter realizado curso da certificação ITILv3 Foundation ou versão superior		
	I. 38	No mínimo um integrante da área devem possuir curso da certificação Microsoft Certified Solutions Associate on Windows 10 (MCSA Win10), exames 70-697 e 70-698		
	I. 39	No mínimo um integrante da área devem possuir no mínimo, 1 (um) ano em atividades relacionadas à suporte remoto via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção) em sistemas operacionais Windows 8 e 10 ou superior, Microsoft office versões 2007, 2010 e superiores e softwares necessários para o desenvolvimento das atividades laborais.		

9.2.8. Área Especializada II – Supervisão Nível 1

9.2.8.1. A contratada deverá definir supervisor das atividades desempenhadas pela área especializada Supervisão Nível 1, de acordo com os requisitos da tabela abaixo. Este supervisor será responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas por esta área especializada, e não poderá ser

responsável pela execução de atividades operacionais.

Tabela 15: Supervisão Nível 1

Identificador	Requisito	Serviços do item 1 (rotineiras - valor fixo mensal)	Serviços do item 2 (projetos sob demanda - UST)
Requisitos de Supervisão	II. 01 Deverá supervisionar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.	X	
	II. 02 Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.	X	
	II. 03 Aperfeiçoar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.	X	
	II. 04 Garantir que normas internas da CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.	X	
	II. 05 Participar de reuniões com representantes da CONTRATANTE para a avaliação de desempenho em relação aos níveis de serviço contratados.	X	
	II. 06 Disponibilizar os relatórios e dashboards gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e grau de satisfação dos usuários, diretamente relacionadas com as atividades desempenhadas pela área de atendimento nível 1.	X	
	II. 07 Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades desempenhadas pela área de atendimento nível 1, a partir dos chamados finalizados em primeiro nível no sistema de requisição de serviço.	X	
	II. 08 Acompanhar e gerenciar o desempenho dos técnicos responsáveis pelo atendimento nível 1.	X	
	II. 09 Efetuar a constante análise do fluxo de chamadas e do dimensionamento das operações, buscando alternativas para maximizar a produtividade das áreas.	X	
	II. 10 Apoiar a classificação e a categorização dos chamados a serem escalados, a partir das diretrizes definidas no catálogo de serviços e das definições de sistemas e serviços críticos ou essenciais.	X	
	II. 11 Prover a equipe de gestão do contrato com os relatórios técnicos e gerenciais suficientes para a comprovação das atividades desempenhadas.	X	
	II. 12 Gerir a atualização das bases de dados de configuração de ativos e de conhecimentos.	X	
	II. 13 Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços definidos contratualmente.	X	
	II. 14 Otimizar a distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência.	X	
	II. 15 Implantar as melhorias solicitadas pela CONTRATANTE.	X	
	II. 16 Colaborar com a implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de ITILv3 ou superior – Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Requisição, Gerenciamento de Acesso, Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Base de Conhecimentos.	X	
Requisitos de Disponibilidade	II. 17	As atividades de supervisão poderão ser solicitados pela CONTRATANTE, local ou remotamente, no horário entre as 07:00 horas e 19:00 horas dos dias úteis	
Requisitos de Qualificação da Área	II. 18	Todos os integrantes da área deve possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.	
	II. 19	Todos os integrantes da área deve possuir no mínimo 3 (três) anos de experiência com líder de equipe de atendimento aos usuários de TIC através de práticas ITIL de gerenciamento de eventos, gerenciamento de requisições de serviço e gerenciamento de incidentes	
	II. 20	No mínimo um integrante da área deve possuir no mínimo 3 (três) anos em ferramenta (software) para registro, acompanhamento e suporte aos processos de gerenciamento de serviços.	
	II. 21	No mínimo um integrante da área devem possuir certificação ITIL Foundation Certified v3 ou superior.	
	II. 22	No mínimo um integrante da área devem possuir curso da certificação Microsoft Certified Solutions Associate on Windows 10 (MCSA Win10), exames 697 e 70-698.	

9.2.9. Área Especializada III - Atendimento a Usuário Nível 2

9.2.9.1. O atendimento a usuário nível 2 é responsável pela atuação in loco ou remotamente, solucionando as demandas de usuários não resolvidas via atendimento no primeiro nível de atendimento, e também na instalação, distribuição e/ou redistribuição de equipamentos.

9.2.9.2. O atendimento a usuário Nível 2 compreende o recebimento, análise, acompanhamento e a solução das requisições e incidentes de hardware, software, produtos, serviços e soluções disponibilizadas aos usuários da rede corporativa e aos seus dispositivos, assim como a instalação, configuração e distribuição de dispositivos, tanto devido a novas aquisições como para atender demandas pontuais.

9.2.9.3. Será previsto o atendimento diferenciado a grupos de usuários internos definidos pela CONTRATANTE, de acordo com as classificações de impacto e urgência, e também para as requisições e incidentes de maior complexidade. A área de atendimento a usuário nível 2 será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL de Gestão de Requisições, Gestão de Incidentes, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão da Base de Conhecimentos e Gestão de Configuração, dentro do escopo da sua área de atuação.

Tabela 16: Atendimento a Usuário Nível 2

Identificador	Requisito	Serviços do item 1 (rotineiras - valor fixo)	Serviços do item 2 (projetos sob demanda -
---------------	-----------	--	--

			mensal)	UST)
Canais de Acesso	III. 01	O atendimento nível 2 será prestado a partir do escalamento do chamado pela central de atendimento. A partir dos dados registrados quando da abertura do chamado, os técnicos se deslocarão ao local do incidente, em qualquer um dos sítios relacionados neste documento.	X	
	III. 02	Os chamados previamente classificados pela central de atendimento nível 1 e escalados para o atendimento nível 2 serão atendidos de acordo com o seu nível de prioridade, estabelecido em função do impacto e da urgência da solicitação. Usuários definidos como VIP terão preferência na classificação de impacto e urgência, e terão prioridade no atendimento.	X	
Requisitos de Negócio	III. 03	Executar todos os atendimentos técnicos presenciais ou remotamente aos usuários de TI, envolvendo hardware e software.	X	
	III. 04	Executar a instalação, configuração, monitoramento, manutenção, avaliação e acompanhamento dos sistemas de segurança e Antivírus para estações de trabalho sempre que demandado pela área de TIC da CONTRATANTE.	X	
	III. 05	Executar serviços de manutenção preventiva de hardware e software.	X	
	III. 06	Executar serviços de higienização de hardware.	X	
	III. 07	Executar serviços de reparo microeletrônico de bancada de determinados equipamentos e circuitos, tais como fontes de alimentação, e também de cabos e outros elementos de interconexão, devendo contar com todas as ferramentas e equipamentos necessários para a execução destas atividades.	X	
	III. 08	Realizar a configuração e formatação de microcomputadores e notebooks.	X	
	III. 09	Instalar ou substituir impressoras e scanners (não incluídos no contrato de outsourcing de impressão da FUNDACENTRO), leitores biométricos de ponto e outros periféricos.	X	
	III. 10	Monitoração e apoio na configuração da rede de impressoras e scanners do contrato de outsourcing de impressão da FUNDACENTRO.	X	
	III. 11	Esclarecer dúvidas sobre o manuseio de equipamentos de informática e sobre a utilização de aplicativos.	X	
	III. 12	Acompanhar o registro dos bens de informática da CONTRATANTE.	X	
	III. 13	Realizar a instalação, configuração e habilitação necessárias para que os dispositivos eletrônicos funcionem adequadamente na infraestrutura elétrica e de rede local existente.	X	
	III. 14	Instalar e configurar softwares utilizados nas estações de trabalho da CONTRATANTE.	X	
	III. 15	Realizar o gerenciamento e controle das licenças de softwares.	X	
	III. 16	Apoiar a elaboração e manter atualizado o inventário de ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação (hardware, software), revisando-o sempre que solicitado pelo STIC.	X	
	III. 17	Encerrar as requisições de serviço e incidentes corretamente atendidas, registrando detalhadamente no sistema todas as medidas tomadas e os itens da base de conhecimento utilizados, se for o caso.	X	
	III. 18	Acompanhar a prestação do serviço de videoconferência nas unidades da FUNDACENTRO, incluído testes de conexão, agendamento e suporte nível 2 aos usuários da videoconferência.	X	
	III. 19	Orientar os usuários quanto à correta utilização dos recursos da rede corporativa da CONTRATANTE, envolvendo hardware e software, de acordo com os normativos internos da FUNDACENTRO.	X	
	III. 20	Apoiar na recepção, montagem e teste de software e hardware adquiridos ou desenvolvidos pela CONTRATANTE.	X	
	III. 21	Reportar as ocorrências à supervisão do suporte nível 2, registrando os diagnósticos de falhas em microcomputadores e periféricos.	X	
	III. 22	Identificar com precisão o serviço ou sistema de origem do incidente.	X	
	III. 23	Acionar fornecedores de suporte e assistência técnica, quando necessário (por exemplo, em caso de vigência da garantia de produtos de informática).	X	
	III. 24	Escalar chamados para a área especializada de apoio à governança, nos casos em que ficar constatado que o incidente está além da capacidade da intervenção local, e tem como causa alguma questão relativa à	X	

		infraestrutura de TI. Acompanhar o fluxo e os prazos de atendimento.		
III. 25		Reportar incidentes e problemas similares ou recorrentes para a área especializada de apoio à governança, a fim de determinar a sua causa raiz.	X	
III. 26		Alimentar a base de conhecimento com as soluções adotadas para os chamados, para que possam ser também utilizadas pela área de atendimento nível 1 em ocorrências posteriores.	X	
III. 27		Gerar imagens de desktops e notebooks para instalação e recuperação rápida do sistema operacional, restaurá-las quando da instalação de novos equipamentos.	X	
III. 28		Operacionalizar a ferramenta de monitoramento da FUNDACENTRO, para a apresentação dos dashboards e indicadores a partir dos sistemas informatizados.	X	
III. 29		Garantir a padronização e a aplicação das regras de compliance definidas para estações de trabalho e notebooks.	X	
III. 30		Realizar atendimento nível 2 diferenciado e especializado aos grupos de usuários internos definidos pelo STIC (usuários VIPs), e também dos incidentes e requisições de alta complexidade (atendimento especial), de acordo com os requisitos definidos de impacto e urgência.	X	
III. 31		Realizar recolhimento de Equipamentos de TIC juntos aos usuários da FUNDACENTRO para elaboração de laudos técnicos.	X	
III. 32		Realizar a elaboração de Laudos Técnicos de Equipamentos de TIC na devolução destes pelos usuários da FUNDACENTRO.	X	
III. 33		Realizar entrega de Equipamentos de TIC na área responsável pela guarda dos equipamentos.	X	
Requisitos de Disponibilidade	III. 34	As atividades de atendimento N2 poderão ser solicitadas pela CONTRATANTE, local ou remotamente, no horário entre as 07:00 horas e 19:00 horas dos dias úteis. Excepcionalmente poderão ocorrer atividades de Requisições Planejadas além do período estipulado anteriormente, inclusive nos finais de semanas e feriados.		
Requisitos de Qualificação da Área	III. 35	Todos os integrantes da área devem possuir ensino médio técnico em informática ou curso técnico em informática completo em instituição reconhecida pelo Ministério da Educação, ou curso superior em andamento na área de informática em instituição reconhecida pelo Ministério da Educação.		
	III. 36	Todos os integrantes da área devem possuir no mínimo, 2 (dois) anos em atividades relacionadas à suporte local e remoto via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção) em sistemas operacionais Windows 8, 10 ou superior, Microsoft office versões 2007, 2010 ou superior, e softwares necessários para o desenvolvimento das atividades laborais, em manutenção de microcomputadores.		
	III. 37	No mínimo um integrante da área devem possuir curso da certificação Microsoft Certified Solutions Associate on Windows 10 (MCSA Win10), exames 70-697 e 70-698.		
	III. 38	No mínimo um integrante da área com declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso de montagem, manutenção e configuração de computadores, com carga horária mínima de 60 horas		
	III. 39	No mínimo um integrante da área com curso da Certificação ITIL Foundation Certified v3 ou versão superior.		

9.2.10. Área Especializada IV – Supervisão Nível 2

9.2.10.1. A contratada deverá definir supervisor das atividades desempenhadas pela área especializada nível 2, de acordo com os requisitos da tabela abaixo. O supervisor será responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas por esta área especializada, e não poderá ser responsável pela execução de atividades operacionais.

Tabela 17: Supervisão Nível 2

Identificador		Requisito	Serviços do item 1 (rotineiras - valor fixo mensal)	Serviços do item 2 (projetos sob demanda - UST)
Requisitos de Supervisão	IV. 01	Acompanhar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.	X	
	IV. 02	Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.	X	
	IV. 03	Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.	X	
	IV. 04	Garantir que normas internas da CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.	X	
	IV. 05	Participar de reuniões com representantes da CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados.	X	
	IV. 06	Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades de suporte nível 2, a partir dos chamados finalizados por esta equipe no sistema de requisição de serviço.	X	
	IV. 07	Disponibilizar os relatórios gerenciais com informações satisfação dos usuários em relação às atividades de suporte nível 2 sobre os indicadores de nível de serviço e grau de satisfação.	X	
	IV. 08	Acompanhar e gerenciar o desempenho dos técnicos de suporte presencial.	X	
	IV. 09	Priorizar os atendimentos mais críticos na escala de prioridades, de acordo com o definido neste documento, assim como aqueles que a CONTRATANTE definir como críticos.	X	
	IV.	Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento	X	

	10	de Configuração e da Base de Conhecimentos.		
	IV. 11	Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para a CONTRATANTE, quando necessário (por exemplo, nos casos de acionamento de serviço de assistência técnica e/ou garantia de produtos de informática).	X	
	IV. 12	Controlar o prazo de atendimento dos chamados de assistência técnica e de suporte técnico de fornecedores externos, em relação ao suporte de equipamentos de usuários de TI.	X	
	IV. 13	Comunicar ao STIC o não cumprimento de prazos de atendimento dos chamados de assistência técnica e/ou suporte técnico de fornecedores externos da CONTRATANTE, em relação ao suporte de equipamentos de usuários de TI.	X	
	IV. 14	Cuidar da correta alocação dos recursos humanos disponíveis para as atividades de suporte presencial.	X	
	IV. 15	Implantar as melhorias solicitadas pela CONTRATANTE.	X	
	IV. 16	Apoiar a gestão do inventário de estações de trabalho, impressoras e outros equipamentos utilizados pelos usuários finais de TI.	X	
	IV. 17	Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelas estações de trabalho (desktops e notebooks Windows XP, 7, 8 ou superiores), de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pela CONTRATANTE, a fim de implementar as políticas de compliance para os desktops/notebooks corporativos.	X	
	IV. 18	Colaborar com a implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de ITIL v3 ou versão superior - Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Requisição, Gerenciamento de Acesso, Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Base de Conhecimentos.	X	
Requisitos de Disponibilidade	IV. 19	As atividades de supervisão poderão ser solicitados pela CONTRATANTE, local ou remotamente, no horário entre as 07:00 horas e 19:00 horas dos dias úteis. Excepcionalmente poderão ocorrer atividades de Requisições Planejadas além do período estipulado anteriormente.		
Requisitos de Qualificação da Área	IV. 20	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), e curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação (lato sensu), mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.		
	IV. 21	Todos os integrantes da área devem possuir 3 (três) anos de experiência com líder ou supervisor de equipe de atendimento aos usuários de TIC através boas práticas ITIL de gerenciamento de eventos, gerenciamento de requisições de serviço e gerenciamento de incidentes.		
	IV. 22	No mínimo um integrante da área deve possuir no mínimo 3 (três) anos em ferramenta (software) para registro, acompanhamento e suporte aos processos de gerenciamento de serviços.		
	IV. 23	Todos os integrantes da área devem possuir certificação ITIL Foundation Certified v3 ou superior.		
	IV. 24	Todos os integrantes da área devem possuir curso da certificação Microsoft Certified Solutions Associate on Windows 10 (MCSA Win10).		

9.2.11. Área especializada V - Apoio à Governança de TIC para a Área de Infraestrutura e Serviço

9.2.11.1. A área especializada de Apoio à Governança de TIC para a Área de Infraestrutura e Serviço deve assegurar que o gerenciamento de problemas promova o uso estruturado dos recursos e a manutenção da qualidade do suporte ao usuário e à infraestrutura, visando prevenir e reduzir os incidentes e identificar a causa-raiz dos problemas, além de controlar o fluxo de mudanças no ambiente de TIC e realizar as análises necessárias para a verificação proativa do ambiente.

9.2.11.2. Esta área tem por finalidade investigar os problemas, providenciar sua pronta e efetiva correção e, se necessário, solicitar e programar mudanças para eliminá-los definitivamente, além de atualizar os registros de erros conhecidos na Base de Conhecimento. Além disso, deve atuar de forma proativa, antecipando e sugerindo medidas para evitar ou mitigar a ocorrência de novos incidentes.

9.2.11.3. Será responsável por apoiar o desenho, a documentação, a implantação e a melhoria contínua dos processos inerentes às melhores práticas para o gerenciamento de serviços de TIC. A Equipe de apoio à governança de TIC para a Área de Infraestrutura e Serviço será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL v3 ou versão superior de Gestão de Problemas, Gestão de Eventos e Riscos de TI, Gestão de Mudanças, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão de Liberação, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão do Catálogo de Serviços, Gestão da Capacidade e Gestão da Disponibilidade.

Tabela 18: Apoio à Governança de TIC para a Área de Infraestrutura e Serviço

Identificador		Requisito	Serviços do item 1 (rotineiras - valor fixo mensal)	Serviços do item 2 (projetos sob demanda - UST)
Requisitos de Negócio	V. 01	Coordenar o registro de informações nas Bases de Dados de Conhecimentos, de Itens de Configuração e de Ativos de Serviço (Hardware e Software).	X	
	V. 02	Investigar e detectar causas-raiz através da análise dos incidentes ocorridos.	X	
	V. 03	Atender aos incidentes reportados através dos canais de atendimento ao usuário, encaminhando ações para a solução juntamente com as áreas especializadas de infraestrutura envolvidas.	X	
	V. 04	Isolar a causa raiz de problemas e encaminhar a solução em conjunto com as áreas especializadas, através da abertura ou do encaminhamento de chamados.	X	
	V. 05	Verificar a existência de multiplicidade de incidentes reportados relativos a um problema, agrupá-los e tratá-los de forma conjunta.	X	
	V. 06	Elaborar recomendações para implementar mudanças.	X	
	V. 07	Programar as mudanças necessárias para a resolução de incidentes no ambiente de TI, e controlar o seu fluxo de	X	

	aprovação. Obter e registrar o feedback do cliente em relação ao sucesso das mudanças implementadas.		
V. 08	Cuidar da comunicação de todas as partes envolvidas ou afetadas por mudanças no ambiente de TI.	X	
V. 09	Controlar as mudanças relacionadas com alterações preventivas, corretivas ou evolutivas nos sistemas corporativos e no ambiente de TI.	X	
V. 10	Implementar soluções preventivas reavaliando os processos existentes.		X
V. 11	Analisar incidentes e produzir estatísticas operacionais.	X	
V. 12	Registrar e priorizar problemas documentando os erros conhecidos na base de conhecimento.	X	
V. 13	Recomendar soluções alternativas quando a solução definitiva não for possível.		X
V. 14	Implementar soluções preventivas.		X
V. 15	Reportar à CONTRATANTE as posturas técnicas e institucionais que, no seu entendimento, afetam direta ou indiretamente os serviços de gerência de problemas, incidentes e mudanças.		X
V. 16	Apoiar a equipe de gestão de serviços da CONTRATANTE na definição das mudanças que serão adotadas, considerando os aspectos relativos a prioridades (impacto, urgência) e categorias de mudanças (padronizadas e não padronizadas).		X
V. 17	Administrar o fluxo de informações relativas às mudanças em processos de negócio e procedimentos da CONTRATANTE, em conjunto com o STIC e com os gestores das áreas de negócio, e transmitir estas informações às áreas de atendimento de nível 1 e nível 2.	X	
V. 18	Centralizar e coordenar a comunicação de problemas ou indisponibilidades reportadas pelas equipes de monitoramento e de suporte especializado, transmitindo as informações sobre o tempo de retorno à normalidade para as áreas de atendimento nível 1 e nível 2.	X	
V. 19	Centralizar, administrar e priorizar todas as requisições de mudança (RFC - Requests for Change) encaminhadas pela área de desenvolvimento de sistemas.	X	
V. 20	Definir, em conjunto com a equipe de gestão de serviços da CONTRATANTE, o nível de controle e de detalhamento de dados que serão utilizados para a execução dos serviços de gerência de mudanças.	X	
V. 21	Apoiar a elaboração de planos e projetos de mudanças que afetem ou possam afetar configurações, qualidade, desempenho e disponibilidade dos componentes de serviços entregues e disponibilizados aos usuários, tais como sistemas, equipamentos, documentação técnica/normativa, instalações etc.		X
V. 22	Apoiar na elaboração de normas e documentação previstas no ITIL v3 foundation ou superior.		X
V. 23	Gerenciar os processos de liberação, implantação e atualização dos produtos e serviços entregues, de acordo com o nível de controle e de detalhamento de dados estabelecido, para os ambientes de homologação e de produção.	X	
V. 24	Organizar reuniões, orientando as equipes envolvidas, documentando todo o procedimento e acompanhando a mudança antes, durante e depois de concretizada, buscando garantir a máxima eficiência e eficácia do processo de mudança.	X	
V. 25	Administrar os serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos e materiais em geral, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento da mesma.	X	
V. 26	Apoiar no gerenciamento das ações de outros prestadores de serviços contratados pela CONTRATANTE que serão envolvidos nos processos de mudanças.	X	
V. 27	Realizar a atualização do inventário de componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários na Base de Dados de Gerência de Configuração.	X	
V. 28	Observar o cumprimento de prazos e prioridades nas mudanças.	X	
V. 29	Validar, registrar e manter atualizada a base de dados de configuração e mudanças na ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI, cadastrando todas as ações corretivas e preventivas que geraram mudanças nos componentes de serviços (equipamentos, sistemas, documentação, etc.).		X
V. 30	Assegurar que mudanças não autorizadas não sejam implementadas.		X
V. 31	Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos das atividades de mudanças, contendo informações como a quantidade de mudanças implementadas, a indisponibilidade devido a Requisições Planejadas, etc.	X	
V. 32	Obter da equipe de gestão de serviços da CONTRATANTE, informações e documentação sobre o	X	

	escopo, objetivos, políticas, procedimentos, localização física, responsáveis técnicos/administrativos, características e atributos de cada componente de serviços disponibilizado aos usuários.		
V. 33	Detalhar as estruturas de dados de configuração de todos os componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários da CONTRATANTE.	X	
V. 34	Assegurar que todos os componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seus respectivos "status" estejam cadastrados na base de dados de gestão de configuração.	X	
V. 35	Realizar revisões e auditorias periódicas para verificar a existência física dos componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seu correto registro na base de dados de gestão de configuração.	X	
V. 36	Efetuar a interação entre os serviços de gestão de configuração, de mudanças e de incidentes/problemas com as demais áreas especializadas de TI e com a equipe gestora do STIC.	X	
V. 37	Monitorar os indicadores de qualidade no atendimento.	X	
V. 38	Criar e acompanhar, nas ferramentas de monitoramento do ambiente, os mecanismos que forem necessários para a avaliação proativa, gestão da capacidade e da disponibilidade do ambiente e dos serviços de TI.		X
V. 39	Apoiar o STIC na gestão do catálogo de serviços de TI, realizando a adição ou supressão de itens no catálogo e realizando ou modificando a sua associação com um determinado nível de serviço.		X
V. 40	Apoiar o STIC na implantação e consolidação de ferramenta específica para a análise e correlação de eventos e gestão de riscos a partir dos logs e demais registros de eventos existentes no ambiente de TI.		X
V. 41	Realizar de forma proativa a avaliação de resultados, análise de tendências e prospecção de oportunidades e recursos para melhoria contínua no ambiente (pessoas, processos e tecnologias).		X
V. 42	Repassar informações sobre as condições operacionais do ambiente para os gestores de TI da CONTRATANTE.	X	
V. 43	Obter e coletar todas as informações necessárias ao controle e supervisão do ambiente de TI.		X
V. 44	Acompanhar e analisar os alertas e indicadores de desempenho fornecidos pela ferramenta de monitoramento do ambiente de TI.		X
V. 45	Identificar e reportar a necessidade de adequação da infraestrutura frente a alguma demanda previsível.		X
V. 46	Elaborar planos de ação para assegurar a correta implantação das mudanças e evoluções no ambiente de TI.		X
V. 47	Participar de reuniões semanais com representantes da CONTRATANTE para o controle do fluxo e do andamento dos processos de mudanças e de melhorias no ambiente de TI.		X
V. 48	Revisar e atualizar procedimentos operacionais.		X
V. 49	Definir e atualizar os scripts de atendimento N1 e N2 ao usuário, de forma a permitir um atendimento rápido, satisfatório e padronizado.	X	
V. 50	Buscar permanentemente reduzir a quantidade de chamados adotando e recomendando à CONTRATANTE novos procedimentos, metodologias, políticas e ferramentas	X	
V. 51	Estruturar e manter continuamente a base de conhecimento, contemplando as soluções de incidentes, com respostas padronizadas.	X	
V. 52	Manter atualizada a documentação da estrutura dedados da base de conhecimento e disponibilizá-la à CONTRATANTE.		X
V. 53	Elaborar e apresentar planos de melhoria contínua dos serviços.		X
V. 54	Elaborar, implantar e manter de forma continuada os fluxos de informações.		X
V. 55	A CONTRATADA se responsabilizará pela gestão da qualidade dos serviços.	X	
V. 56	Atualizar continuamente a base de conhecimento, orientando e padronizando os procedimentos de fornecimento de informações aos usuários.		X
V. 57	Garantir que todos os serviços de sejam prestados de acordo com os padrões de qualidade estabelecidos pela CONTRATANTE e conformidade com as boas práticas de mercado e baseados na ITIL, versão 3, revisão 2011 e ISO/IEC 20.000.	X	
V. 58	Manter o processo institucional na organização juntamente com o proprietário do processo.	X	
V. 59	Acompanhar demandas de serviços, garantindo que a CONTRATANTE está sendo informada sobre o andamento das mesmas.	X	

	V. 60	Participar de reuniões gerenciais e de avaliação dos serviços, junto aos responsáveis pela área de suporte técnico aos usuários da CONTRATANTE.	X	
	V. 61	Acompanhar e gerenciar o desempenho dos serviços nas áreas especializadas.	X	
Requisitos de Disponibilidade	V. 62	As atividades identificadas como parte integrante do item 1 (rotineiras) não requerem a alocação de profissional dedicado para esse fim, bem como as certificações exigidas podem ser compartilhadas entre os profissionais da Contratada, não sendo necessário um perfil ou profissional para cada certificação. As atividades identificadas como sendo do item 1 (rotineiras) poderão ser solicitadas mediante abertura de chamado pela Contratante. O prazo de atendimento, bem como o horário de atendimento desses chamados será definido na reunião inicial com a Contratada, desde que o prazo de atendimento não ultrapasse os definidos prioridade 6 apresentada no item 7.19 (Tabela 5). A prioridade 6 não deve ser utilizada para as questões de disponibilidade do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), que é o principal sistema crítico da FUNDACENTRO. As questões de disponibilidade do SEI estão limitadas à prioridade 3.		
Requisitos de Qualificação da Área	V. 63	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.		
	V. 64	No mínimo um integrante da área devem possuir declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso com conteúdo equivalente de Governança de TIC com no mínimo 40 horas.		
	V. 65	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação COBIT 5 Foundation.		
	V. 66	No mínimo um integrante da área devem possuir experiência profissional mínima de 05 (cinco) anos de atuação na área de Tecnologia da Informação.		
	V. 67	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência profissional mínima de 03 (três) anos atuando em processos de governança de TI.		

9.2.12. Área especializada VI – Apoio a Processos de Segurança da Informação

9.2.12.1. A Área Especializada Apoio a Processos de Segurança da Informação - é responsável por apoiar os processos de segurança da informação no ambiente de TI através da operacionalização dos procedimentos de resposta a incidentes, aplicação de testes de vulnerabilidades, apoio à homologação de produtos e soluções de segurança, implantação de procedimentos de auditoria e de controle de acesso lógico.

9.2.12.2. A Área Apoio a Processos de Segurança da Informação deverá realizar suas atividades de acordo as políticas institucionais de Segurança de Informação e de Continuidade de Negócios, e será a responsável por apoiar a CONTRATANTE na elaboração e viabilização dos Planos de Continuidade de Serviços de TI (ITSCM).

9.2.12.3. Operacionalmente, a área de Apoio a Processos de Segurança da Informação é responsável pela intervenção direta em equipamentos e sistemas destinados a implementar mecanismos de segurança, tais como firewalls, filtros de conteúdo, IPS, IDS e etc.

9.2.12.4. A Área de Apoio a Processos de Segurança da Informação será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL v3 ou versão superior de Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Eventos e Riscos de TI, Gestão de Mudanças, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade, Gestão da Disponibilidade e Gestão da Continuidade dos Serviços de TI.

Tabela 19: Apoio a Processos de Segurança da Informação

Identificador	Requisito	Serviços do item 1 (rotineiras - valor fixo mensal)	Serviços do item 2 (projetos sob demanda - U
Requisitos de Negócio	VI. 01	Apoiar a CONTRATANTE na adoção de mecanismos de segurança nos ativos de TI, compatíveis com as políticas institucionais de segurança da informação.	X
	VI. 02	Apoiar a CONTRATANTE nos projetos de Arquiteturas de Segurança da Informação e Comunicações.	X
	VI. 03	Apoiar o gerenciamento de projetos de implantação, substituição e atualização de soluções destinadas à Segurança da Informação e Comunicações.	X
	VI. 04	Apoiar a CONTRATANTE na elaboração e revisão de normas relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações.	X
	VI. 05	Cumprir e dar suporte ao monitoramento do cumprimento da Política de Segurança da Informação e Comunicação (PoSIC) e demais normas estipuladas pela CONTRATANTE.	X
	VI. 06	Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à segurança de rede adquiridos e/ou homologados pela CONTRATANTE.	X
	VI. 07	Apoiar ações conjuntas de Segurança da Informação e Comunicações junto às demais áreas de Infraestrutura, fábrica de software, serviço de atendimento ao usuário e gestores de TI.	X
	VI. 08	Fornecer suporte técnico para a CONTRATANTE em assuntos relacionados à Segurança da Informação e Comunicações.	X
	VI. 09	Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança, e apoiar o planejamento de mudanças para a sua implementação.	X
	VI. 10	Apoiar a análise e definição das regras de uso dos recursos computacionais da CONTRATANTE.	X
	VI. 11	Gerar e consolidar para a CONTRATANTE os relatórios de ataques e vulnerabilidades nos ambiente de TI, bem como das contramedidas adotadas (atualização de ativos, aplicação de patches e fixes, implementação de sistemas de proteção – antivírus, IPS, firewall, proxy, balanceadores de carga, etc.)	X
	VI. 12	Administrar os sistemas e mecanismos de balanceamento de carga, garantindo a alta disponibilidade de serviços e sistemas a partir das plataformas Nginx ou outras que vierem a ser utilizadas pelo contratante.	X
	VI. 13	Administrar os servidores DNS públicos, incluindo configuração e a manutenção dos serviços DNS e DNSSEC, verificação de problemas na plataforma BIND9 e outras utilizadas pela CONTRATANTE.	X
	VI. 14	Administrar o ambiente de sincronização de horário corporativo, incluindo a verificação de funcionamento,	X

	monitoramento e testes de sincronismo do serviço NTP ou outros utilizados pela CONTRATANTE.		
VI. 15	Consolidar, em manuais e scripts, todos os procedimentos de segurança adotados, sejam novos ou já implantados pela CONTRATANTE.		X
VI. 16	Administrar a aplicação de políticas de controle de acesso à rede local, com ou sem fio.	X	
VI. 17	Adoção de controles e métodos presentes nas normas ISO 27001/27003.		X
VI. 18	Análise e rastreamento de evidências de incidentes de segurança da informação.		X
VI. 19	Realizar testes de vulnerabilidades periódicos conforme as melhores práticas de Segurança da Informação.		X
VI. 20	Apoiar a elaboração ou redefinição dos Planos de Continuidade de Serviços para a área de TI (ITSCM), realizando levantamentos e auditorias sobre os potenciais riscos à infraestrutura e medidas para mitigá-los, de forma convergente com a Política de Gestão de Continuidade de Negócios (PGCN) da CONTRATANTE.		X
VI. 21	Realizar prospecção, teste e indicação de soluções de Segurança da Informação e Comunicações, inclusive baseadas em código aberto.		X
VI. 22	Executar as rotinas de operação e administração do firewall corporativo, visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade da operação nas plataformas Fortinet e Sonicwall ou outras que vierem a ser utilizadas pela CONTRATANTE.	X	
VI. 23	Implantar e configurar os túneis de VPN IPSEC para intercomunicação com outros órgãos parceiros via rede	X	
VI. 24	Apoiar o STIC com relação aos serviços de VPN e Internet, e os acessos remotos seguros dos usuários nas plataformas Fortinet, ou outras que vierem a ser utilizadas pela CONTRATANTE.	X	
VI. 25	Administrar as soluções de VPN da CONTRATANTE.	X	
VI. 26	Apoiar a CONTRATANTE na implantação e consolidação de ferramenta específica para a análise e correlação de eventos e gestão de riscos a partir dos logs e demais registros de eventos existentes no ambiente de TI.		X
VI. 27	Administrar os servidores e appliances que realizam as funções de proxy e cache de acesso à Internet, incluindo configuração e manutenção de serviços, autenticação de usuários, filtros de conteúdo, implementação de melhorias de desempenho e resolução de problemas da plataforma Fortinet ou outras que vierem a ser utilizadas pela CONTRATANTE.	X	
VI. 28	Administrar a solução de Antivírus Corporativo, com a configuração de estações e de servidores de distribuição, remoções de vírus, resolução de problemas e manutenção dos servidores da plataforma McAfee e outras que vierem futuramente a ser utilizadas pela CONTRATANTE.	X	
VI. 29	Administrar, em conjunto com a área especializada em sistemas de comunicação e mensagens eletrônicas, as soluções de detecção e bloqueio de spams e e-mails maliciosos, realizando a manutenção dos filtros de mensagens e de malwares e garantindo o bom funcionamento das plataforma Sonicwall ou Fortinet, ou outras que porventura venham a ser implementadas na CONTRATANTE.	X	
VI. 30	Administrar solução de detecção e prevenção de intrusões (IPS/IDS), incluindo configuração e testes de regras, filtragem de tráfego malicioso, resolução de problemas, atualização de regras, e outros, nas plataformas utilizadas pela CONTRATANTE.	X	
VI. 31	Administrar solução contra APTs (Advanced Persistent Threats), para localização e mitigação de ameaças baseadas em códigos maliciosos e mutáveis (malwares), e realizar a análise do comportamento de códigos maliciosos a partir dos recursos da ferramenta de detecção de APTs.		X
VI. 32	Apoiar a implementação de mecanismos de Prevenção à Evasão de Dados (DLP – Data Loss Prevention) no ambiente corporativo.		X
VI. 33	Fazer uso de sniffers e scanners para levantar possíveis vulnerabilidades na rede local (LAN).		X
VI. 34	Apoiar a implantação e o gerenciamento de mecanismos de autenticação baseados no protocolo 802.1X para as redes LAN com e sem fio, com o uso de servidores de autenticação RADIUS ou outra tecnologia definida pela CONTRATANTE.		X
VI. 35	Apoiar à execução das atividades das demais áreas de suporte especializado no que tange à segurança da informação.		X
VI. 36	Participar do tratamento de incidentes de segurança da informação e comunicações e, quando solicitado, participar em atividades de auditoria e análise forense.		X

	VI. 37	Auxiliar na manutenção e administração da infraestrutura de Certificação Digital da CONTRATANTE, inclusive com a criação e revogação de certificados digitais.	X	
	VI. 38	Apoiar na manutenção e administração dos sistemas que envolvem criptografia e assinaturas digitais.	X	
	VI. 39	Apoiar a CONTRATANTE em projetos/atividades de conscientização e palestras em segurança da informação.		X
	VI. 40	Apoiar na elaboração de plano de teste do ambiente de infraestrutura de alta disponibilidade da CONTRATANTE, que deverá ser mantido atualizado continuamente. Este plano servirá de referência para elaboração do Plano de Continuidade dos Serviços de TI.		X
	VI. 41	Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos appliances e demais ativos de segurança da informação.	X	
	VI. 42	Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos relacionados com mecanismos de segurança. Garantir a consistência e a segurança das informações.	X	
Requisitos de Disponibilidade	VI. 43	As atividades identificadas como parte integrante do item 1 (rotineiras) não requerem a alocação de profissional dedicado para esse fim, bem como as certificações exigidas podem ser compartilhadas entre os profissionais da Contratada, não sendo necessário um perfil ou profissional para cada certificação atividades identificadas como sendo do item 1 (rotineiras) poderão ser solicitadas mediante abertura de chamado pela Contratante. O prazo de atendimento bem como o horário de atendimento desses chamados será definido na reunião inicial com a Contratada, desde que o prazo de atendimento não ultrapasse definidos prioridade 6 apresentada no item 7.19 (Tabela 5). A prioridade 6 não deve ser utilizada para as questões de disponibilidade do Sistema Eletrônico Informações (SEI), que é o principal sistema crítico da FUNDACENTRO. As questões de disponibilidade do SEI estão limitadas à prioridade 3.		
Requisitos de Qualificação da Área	VI. 44	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.		
	VI. 45	No mínimo um integrante da área devem possuir certificação ITIL Foundation Certified v3 ou versão superior.		
	VI. 46	No mínimo um integrante da área devem possuir certificação Linux Professional Institute Certified Level 1 (LPIC1) ou superior.		
	VI. 47	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação profissional Certificação Fortinet.		

9.2.13. Área especializada VII – Serviços Microsoft

9.2.13.1. A Área Especializada de serviços microsoft concentra os colaboradores responsáveis pela execução das atividades de administração, configuração e otimização dos serviços de rede e de domínio baseados na plataforma Windows.

9.2.13.2. A Área Especializada de serviços microsoft será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL v3 ou versão superior de Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Mudanças, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade, Gestão da Disponibilidade e Gestão da Continuidade dos Serviços de TI.

Tabela 20: Serviços Microsoft

Identificador		Requisito	Serviços do item 1 (rotineiras - valor fixo mensal)	Serviços do item 2 (projetos sob demanda - U
Requisitos de Negócio	VII. 01	Executar atividades relacionadas à instalação, configuração e manutenção dos servidores de domínio e de rede local com sistema operacional Windows Server.	X	
	VII. 02	Manter em funcionamento os servidores Windows das Unidades da CONTRATANTE, disponibilizando e otimizando os recursos computacionais.	X	
	VII. 03	Controlar e acompanhar o desempenho dos servidores.	X	
	VII. 04	Atuar em parceria com as demais áreas especializadas de TI, com o intuito de prover uma solução de TI adequada à realidade da FUNDACENTRO.	X	
	VII. 05	Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de rede Windows Server conforme definido pela CONTRATANTE.	X	
	VII. 06	Instalar, configurar e gerenciar a solução Microsoft System Center 2012 ou superior: Configuration Manager e Operations Manager.	X	
	VII. 07	Criar dashboards e telas de informações administrativas no System Center Operations Manager, contendo as informações solicitadas pela CONTRATANTE.		X
	VII. 08	Administrar e manter os serviços de controle de Domínio – Instalar, configurar, monitorar e gerenciar os controladores de domínio das unidades da CONTRATANTE definidas neste documento, bem como integrar quando necessário com o M365.	X	
	VII. 09	Apoiar a instalação e configuração de novos servidores de rede e domínio Microsoft para as unidades descentralizadas que ainda não estejam incorporadas ao domínio nacional.	X	
	VII. 10	Monitorar e manter os serviços de autenticação dos usuários na rede Windows da FUNDACENTRO.	X	
	VII. 11	Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos servidores de rede Windows Server, de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pela CONTRATANTE, a fim de implementar as políticas de compliance.	X	
	VII. 12	Implementar a automação da configuração de servidores de rede Windows Server.	X	
	VII. 13	Realizar a controle, inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários do domínio, e a administração dos	X	

		dados do serviço de diretório Active Directory provendo relatórios gerenciais e executando políticas de monitoramento e controle de identidades dos usuários no ambiente da Contratante.		
VII. 14		Manter e configurar os serviços de Replicação e Manutenção do Active Directory.	X	
VII. 15		Instalar, configurar e gerenciar o Microsoft Exchange Server 2010 ou superior em cluster na plataforma Windows Server 2008 R2 ou superior, com implementação de balanceamento de carga e de tecnologias de acesso às caixas postais através de Outlook Anywhere (RPC over HTTP), OWA (Outlook Web Access - HTTPS), MAPI e ActiveSync para telefonia móvel.	X	
VII. 16		Administração, configuração, suporte e integração com o Exchange Server da base de dados de autenticação e autorização do Microsoft Active Directory 2008 R2 ou superior.	X	
VII. 17		Manter e configurar o Windows Server Update Services – WSUS, testar e controlar a aplicação de patches de segurança.	X	
VII. 18		Montar e Configurar o servidor de arquivos (file server) e configurar o serviço de cotas, políticas de segurança de acesso aos arquivos e manutenção de permissão de acesso, de acordo com as políticas definidas institucionalmente para o Active Directory.	X	
VII. 19		Administrar repositório de logs do Event Viewer de todas as transações realizadas nos serviços de autenticação no domínio, de DHCP e nos servidores de arquivos, para fins de auditoria.	X	
VII. 20		Montagem, configuração e manutenção do servidor de impressoras (Print Server), instalar e configurar novas impressoras e administrar as políticas de acesso.	X	
VII. 21		Instalar, configurar e administrar os portais e sistemas de compartilhamento de conteúdo e trabalho colaborativo baseados no Microsoft SharePoint e no Microsoft FAST Search Server.		X
VII. 22		Configurar e manter o System State de todos os serviços de rede Microsoft.	X	
VII. 23		Verificar o status de replicação de informações de diretório e de acesso entre os servidores de domínio da FUNDACENTRO e os das unidades descentralizadas.	X	
VII. 24		Instalar, configurar e manter serviço de DNS integrado ao domínio Windows Server (interno) e verificar logs.	X	
VII. 25		Instalar, configurar e manter aplicações do M365 E3 e E5.	X	
VII. 26		Instalar, configurar e manter serviço de DHCP e WINS e verificar logs.	X	
VII. 27		Instalar, configurar e manter a Autoridade Certificadora Local (AC) integrada ao Active Directory, gerar certificados e realizar assinaturas.		X
VII. 28		Administrar os serviços de instalação de imagens de sistemas operacionais em rede (WDS – Windows Deployment Services).		X
VII. 29		Criar e configurar scripts de logon para as estações de trabalho e notebooks corporativos.	X	
VII. 30		Criar, configurar e manter políticas de grupo (GPOs) para os usuários do domínio Windows Server.	X	
VII. 31		Instalar, configurar e manter cluster de serviços Windows.	X	
VII. 32		Auxiliar nos testes de backup e restore, e apoiar a restauração a partir do backup de todos os serviços baseados em Windows Server.	X	
VII. 33		Instalar os agentes, extrair relatórios, configurar novas funcionalidades, realizar inventário e configuração remota através do System Center Configuration Manager.	X	
VII. 34		Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos.	X	
VII. 35		Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de serviços microsoft. Garantir a consistência e a segurança das informações.	X	
VII. 36		Disponibilizar softwares de Desktop aos usuários da FUNDACENTRO, definidos pela CONTRATANTE, via Central de Software.	X	
Requisitos de Disponibilidade	VII. 37	As atividades identificadas como parte integrante do item 1 (rotineiras) não requerem a alocação de profissional dedicado para esse fim, bem como as certificações exigidas podem ser compartilhadas entre os profissionais da Contratada, não sendo necessário um perfil ou profissional para cada certificação. As atividades identificadas como sendo do item 1 (rotineiras) poderão ser solicitadas mediante abertura de chamado pela Contratante. O prazo de atendimento bem como o horário de atendimento desses chamados será definido na reunião inicial com a Contratada, desde que o prazo de atendimento não ultrapasse a prioridade 6 apresentada no item 7.19 (Tabela 5). A prioridade 6 não deve ser utilizada para as questões de disponibilidade do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), que é o principal sistema crítico da FUNDACENTRO. As questões de disponibilidade do SEI estão limitadas à prioridade 3.		
Requisitos de Qualificação da Área	VII. 38	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.		
	VII. 39	No mínimo um integrante da área deve possuir Certificação ITIL Foundation Certified v3 ou versão superior.		

VII. 40	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação MCSE 2012 Infrastructure ou superior; ou Certificação MCSE.
VII. 41	No mínimo um integrante da área possuir 5 (cinco) anos, em atividades relacionadas à administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços corporativos de redes e infraestrutura de sistemas operacionais Microsoft Windows Servers 2008 R2, 2012 R2 e 2016, e Serviços tais como: Microsoft Active Directory, DNS, DHCP, NTP server, IIS Servers, servidores de atualizações, licenciamentos automatizados Microsoft e servidores de autoridades certificadora servidores de backup's, conhecimentos de banco de dados, gerenciamento de configuração de servidores, e serviços de monitoramento de ativos de rede/servidores pelo Nagios.

9.2.14. Área especializada VIII – Serviços de Banco de Dados

9.2.14.1. A Área Especializada de Serviços de Banco de Dados - é responsável pelas atividades de manutenção dos bancos de dados, incluindo a sustentação, suporte e administração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD) existentes nas diversas plataformas da FUNDACENTRO.

9.2.14.2. A Área de Serviços de Banco de Dados será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL v3 ou versão superior de Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Mudanças, Gestão de Liberação, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade, Gestão da Disponibilidade e Gestão da Continuidade dos Serviços de TI.

Tabela 21: Serviços de Banco de Dados

Identificador	Requisito	Serviços do item 1 (rotineiras - valor fixo mensal)	Serviços do item 2 (projetos sob demanda)
Requisitos de Negócio	VIII. 01. Instalar, configurar e manter os servidores de banco de dados e produtos correlatos.		X
	VIII. 02. Subsidiar a CONTRATANTE quanto à aquisição, ao funcionamento, à melhoria e à atualização dos sistemas gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD) existentes no ambiente.		X
	VIII. 03. Executar consultas de validação de dados no SGBD.		X
	VIII. 04. Prover migração de dados entre SGBD distintos, conforme necessidade da CONTRATANTE		X
	VIII. 05. Executar cargas de dados nos SGBD de produção e homologação, a partir de requisição da CONTRATANTE.		X
	VIII. 06. Instalar pacotes e pacotes de segurança disponibilizados pelo fabricante das soluções de SGBD, de forma coordenada com a gestão de mudanças e com as demais áreas especializadas envolvidas.	X	
	VIII. 07. Criar os ambientes de banco de dados, de acordo com as normas internas de arquitetura e segurança da CONTRATANTE.		X
	VIII. 08. Manter os SGBD em funcionamento de acordo com os níveis mínimos de serviço, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho.		X
	VIII. 09. Análise dos backups e restores dos bancos de dados. Execução de testes periódicos para garantir a recuperação dos backups de acordo com as determinações da CONTRATANTE.		X
	VIII. 10. Manutenção das políticas de replicação de dados e de backup e restore dos SGBD's, documentação dos procedimentos de backup e restore, seguindo os padrões estabelecidos pela CONTRATANTE.		X
	VIII. 11. Verificar o tempo de resposta das consultas via SQL e sugerir e implementar melhorias para aumento de desempenho dos SGBD, tais como o uso eficiente de índices, utilização de recursos como consultas paralelas (parallel query) ou outras funcionalidades específicas dos SGBD's em esquemas OLTP e OLAP.		X
	VIII. 12. Configurar os parâmetros necessários para o correto funcionamento, utilizando todos os recursos disponíveis nos servidores de banco de dados.		X
	VIII. 13. Administrar e configurar os SGBD seguindo as práticas de segurança da CONTRATANTE.		X
	VIII. 14. Execução de procedimentos e recursos para garantir a segurança dos Bancos de Dados, contemplando desde a adição e remoção de usuários até a auditoria das transações.		X
	VIII. 15. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos SGBD de forma a detectar e corrigir eventuais problemas.	X	
	VIII. 16. Identificar aplicações que estejam onerando a capacidade de memória, processamento e armazenamento dos SGBD.		X
	VIII. 17. Executar scripts, jobs e demais tarefas relacionadas com a administração de bancos de dados.	X	
	VIII. 18. Sugerir e implantar sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga, migração de dados e tolerância a falhas para os serviços críticos.		X
	VIII. 19. Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos SGBD, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga.		X
	VIII. 20. Testar e aplicar de forma proativa as atualizações de software.	X	
	VIII. 21. Apoiar o gerenciamento de identidades no processo necessário para integrar os perfis dos usuários.		X
	VIII. 22. Recomendar e implantar boas práticas de segurança de banco de dados.		X
	VIII. 23. Subsidiar os servidores da CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área.		X
	VIII. 24. Gerenciar a qualidade de serviços providos aos usuários dos sistemas da FUNDACENTRO.		X
	VIII. 25. Coordenar a criação, verificação, atualização e implementação dos scripts de solução de problemas na área de Bancos de Dados.		X
	VIII. 26. Produzir, conferir e executar SQL scripts nos SGBDs, necessários ao funcionamento, atualização e implantação de novas funcionalidades nos bancos de dados.		X
	VIII. Criação de scripts para ETL destinados à extração, transformação e		X

	27	carga dos dados de uma ou mais bases de dados de origem para uma ou mais bases de dados de destino. Inclui-se nessa atividade a migração de bases de dados de produção para homologação/desenvolvimento/teste/treinamento, a carga de modelos multidimensionais para uso em ferramentas de Business Intelligence e a transformação/limpeza de base de dados.		
	VIII. 28	Gerenciamento da disponibilidade e performance (tuning) de banco de dados. Análise e correção dos planos de execução de comandos DML para otimização do desempenho em esquemas OLTP e OLAP.		X
	VIII. 29	Dimensionamento e análises de capacidades e volume de dados.	X	
	VIII. 30	Geração de relatórios relacionados à performance, volume de dados e integridade do banco de dados.		X
	VIII. 31	Atuar em sintonia com a área de Administração de Dados (AD) da CONTRATANTE.	X	
	VIII. 32	Garantir a consistência e a segurança das informações.		X
	VIII. 33	Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de bancos de dados.	X	
Requisitos de Disponibilidade	VIII. 34	As atividades identificadas como parte integrante do item 1 (rotineiras) não requerem a alocação de profissional dedicado para esse fim, bem como as certificações exigidas podem ser compartilhadas entre os profissionais da Contratada, não sendo necessário um perfil ou profissional para cada certificação. atividades identificadas como sendo do item 1 (rotineiras) poderão ser solicitadas mediante abertura de chamado pela Contratante. O prazo de atendimento bem como o horário de atendimento desses chamados será definido na reunião inicial com a Contratada, desde que o prazo de atendimento não ultrapasse definidos prioridade 6 apresentada no item 7.19 (Tabela 5). A prioridade 6 não deve ser utilizada para as questões de disponibilidade do Sistema Eletrônico Informações (SEI), que é o principal sistema crítico da FUNDACENTRO. As questões de disponibilidade do SEI estão limitadas à prioridade 3.		
Requisitos de Qualificação da Área	VIII. 35	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.		
	VIII. 36	No mínimo um integrante da área deve possuir no mínimo de 5 (cinco) anos nas atividades relacionadas à administração e sustentação de banco de dados suportados pelas plataformas Oracle (mínimo 11), MySQL, SQL Server 2005, ou em suas versões superiores. E ainda, à realização de Backup e Restore, desenvolver rotinas sistêmicas para aumentar a disponibilidades das informações, planejar e executar inovações e estudo de melhorias para o ambiente de SGBD, monitoração dos ambientes de Banco de Dados e propor melhorias, análise de performance e tuning no banco e queries de aplicações, criação de objetos de banco e preparação, otimização de queries e migração de dados, desenvolvimento e implementação de scripts para otimização de queries, tunning jobs, triggers, modelagem de dados, migração de versões de bancos de dados.		
	VIII. 37	No mínimo um integrante da área deve possuir conhecimento em tecnologia NoSQL. (Ex: mongoDB, Hadoop, cassandra)		
	VIII. 38	No mínimo um integrantes da área devem possuir certificação ITIL Foundation Certified v3 ou versão superior.		
	VIII. 39	No mínimo um integrante da área deve possuir conhecimento em Oracle Database ou superior.		
	VIII. 40	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação Microsoft Certified Solutions Associate on SQL Server 2016 Database Administration (MCSA SQL DA) ou superior.		

9.2.15. Área Especializada IX – Sistemas de Comunicação e Mensagens Eletrônicas

9.2.15.1. A Área Especializada de Sistemas de Comunicação e Mensagens Eletrônicas é a responsável pelas atividades de gerenciamento técnico e sustentação das soluções de correio eletrônico corporativo e da plataforma corporativa de mensagens instantâneas.

9.2.15.2. Atualmente a Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação utiliza plataforma corporativa de e-mail baseada na solução Microsoft® Exchange Server que é uma aplicação servidora de e-mails, desenvolvido pela Microsoft, e que pode ser instalado somente em plataformas da família Windows Server.

9.2.15.3. A Área de Sistemas de Comunicação e Mensagens Eletrônicas será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL v3 ou versão superior de Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Mudanças, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade, Gestão da Disponibilidade e Gestão da Continuidade dos Serviços de TI.

Tabela 22: Sistemas de Comunicação e Mensagens Eletrônicas

Identificador		Requisito	Serviços do item 1 (rotineiras - valor fixo mensal)	Serviços do item 2 (projetos sob demanda - UST)
Requisitos de Negócio	IX. 01	Instalar, configurar e manter os servidores de e-mail e mensagens instantâneas, e produtos correlatos.	X	
	IX. 02	Serviços relativos aos protocolos POP3, IMAP, SMTP e LDAP para autenticação de usuários, envio e recebimento de mensagens de e-mail.	X	
	IX. 03	Conhecimentos sobre mensageria do tipo Skype e Skype for Business integrado com o licenciamento M365.	X	
	IX. 04	Administração e configuração do servidor de listas de mensagens Mailman, inclusão, exclusão e bloqueio de listas.	X	
	IX. 05	Operacionalizar e administrar a integração dos serviços de correio eletrônico e de mensagens instantâneas com o serviço de diretórios LDAP.	X	
	IX. 06	Realizar o controle, inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários de e-mail, e a administração dos dados do serviço de diretório LDAP provendo relatórios gerenciais quando solicitado pela Contratante.	X	
	IX. 07	Gerenciar o espaço de armazenamento das bases de dados de mensagens, contas de e-mail e usuários.	X	
	IX. 08	Gerenciar grupos de distribuição solicitados pelo órgão.	X	
	IX. 09	Apoiar a configuração e execução de rotinas e scripts de backup, e restaurar os dados a partir das cópias de segurança mediante requisição.	X	
	IX. 10	Aplicar as políticas de quotas de espaço para as caixas de mensagens de usuários, e alterar tais quotas mediante requisição.	X	
	IX.	Atualizar patches de segurança e versões de qualquer	X	

	11	aplicação referente a solução de correio eletrônico.		
	IX. 12	Executar atividades de programação/desenvolvimento de novas funcionalidades e integração com as demais ferramentas.		X
	IX. 13	Apoiar a área especializada de apoio à segurança da informação na configuração e gerenciamento das soluções de anti-spam, antivírus e anti-malware para correio eletrônico.	X	
	IX. 14	Avaliação e implementação de melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico.	X	
	IX. 15	Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de suas contas de correio eletrônico.	X	
	IX. 16	Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de correio eletrônico.	X	
	IX. 17	Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos.	X	
	IX. 18	Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de comunicação e mensagens eletrônicas. Garantir a consistência e a segurança das informações.	X	
Requisitos de Disponibilidade	IX. 19	As atividades identificadas como parte integrante do item 1 (rotineiras) não requerem a alocação de profissional dedicado para esse fim, bem como as certificações exigidas podem ser compartilhadas entre os profissionais da Contratada, não sendo necessário um perfil ou profissional para cada certificação. As atividades identificadas como sendo do item 1 (rotineiras) poderão ser solicitadas mediante abertura de chamado pela Contratante. O prazo de atendimento, bem como o horário de atendimento desses chamados será definido na reunião inicial com a Contratada, desde que o prazo de atendimento não ultrapasse os definidos prioridade 6 apresentada no item 7.19 (Tabela 5). A prioridade 6 não deve ser utilizada para as questões de disponibilidade do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), que é o principal sistema crítico da FUNDACENTRO. As questões de disponibilidade do SEI estão limitadas à prioridade 3.		
Requisitos de Qualificação da Área	IX. 20	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.		
	IX. 21	No mínimo um integrante da área deve possuir no mínimo 3 (três) anos na administração, sustentação, implementação e manutenção de ambientes de mensageria suportados pelas plataformas de correio eletrônico da Microsoft (Exchange Server 2013 ou superior). Serviços de monitoramento de ativos de rede/servidores pelo Nagios.		
	IX. 22	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação ITIL Foundation Certified v3 ou versão superior.		
	IX. 23	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação Microsoft Certified Solutions Associate on Windows Server 2012 (MCSA 2012) ou superior.		

9.2.16. Área especializada X – Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância

9.2.16.1. A Área Especializada de Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância - é a responsável pela implantação, configuração e manutenção dos ativos e dos enlaces de redes de dados corporativos locais e de longa distância, baseadas nas tecnologias Ethernet, TCP/IP, ATM e MPLS.

9.2.16.2. A Área de Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL v3 ou versão superior de Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Mudanças, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade, Gestão da Disponibilidade e Gestão da Continuidade dos Serviços de TI.

Tabela 23: Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância

Identificador		Requisito	Serviços do item 1 (rotineiras - valor fixo mensal)	Serviços do item 2 (projetos sob demanda - UST)
Requisitos de Negócio	X. 01	Configurar e administrar as redes LAN / MAN / WAN. Análise e correção de problemas em redes de transmissão de dados, diagnóstico e análise de desempenho das redes de dados da CONTRATANTE.	X	
	X. 02	Instalar, substituir e manter ativos de rede tais como switches e roteadores, em qualquer um dos sítios de prestação de serviço, de acordo com as políticas institucionais de segurança de informação.	X	
	X. 03	Criar e remover rotas e redes locais virtuais (VLANs) a partir da configuração dos ativos de rede.	X	
	X. 04	Gerenciar enlaces de longa distância que operam nos protocolos Ethernet, ATM ou MPLS.		X
	X. 05	Fazer o contato e atuar na resolução de incidentes em conjunto com as empresas provedoras de enlaces de dados de longa distância.	X	
	X. 06	Configurar e monitorar as implementações e aplicações que utilizam mecanismos de qualidade de serviço (QoS) e priorização de tráfego.		X
	X. 07	Atuar local ou remotamente nos ativos de rede para realizar configurações ou solucionar incidentes.		X
	X. 08	Elaborar a documentação de infraestrutura de rede.		X
	X. 09	Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de rede. Garantir a consistência e a segurança das informações.	X	
	X. 10	Manter a documentação dos desenhos das topologias de rede atualizada e completa.		X
	X. 11	Executar configurações necessárias para correções de problemas ou proposição de melhorias.	X	
	X. 12	Subsidiar os servidores da CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas das redes	X	
	X.	Aplicar de forma proativa os patches para atualização	X	

	13	de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos ativos de rede.		
	X. 14	Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura da CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento.		X
	X. 15	Apoiar a configuração e operação dos ativos e recursos de rede dedicados à infraestrutura de armazenamento dados (Storage Area Network – SAN) e ao backup via rede.		X
	X. 16	Operar os softwares e plataformas de gerenciamento de ativos de rede.	X	
	X. 17	Executar procedimentos e operações programadas em ambiente de produção.		X
	X. 18	Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	X	
	X. 19	Apoiar o projeto e a implantação de redes sem fio nas unidades da CONTRATANTE.		X
	X. 20	Efetuar abertura junto a fornecedores e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas em equipamentos de rede.	X	
	X. 21	Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento da CONTRATANTE.	X	
	X. 22	Administrar o funcionamento dos protocolos de roteamento e de balanceamento de tráfego de rede.	X	
	X. 23	Criar e administrar rotas e domínios de roteamento nos equipamentos de rede TCP/IP da CONTRATANTE.	X	
	X. 24	Elaborar e sugerir serviços de rede tolerantes à falha, com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços da CONTRATANTE.	X	
	X. 25	Elaborar e implementar processos e soluções de TI que reduzam a complexidade na administração dos servidores e serviços de rede.		X
	X. 26	Apoiar a sustentação dos serviços e infraestrutura de voz sobre IP (VoIP) da CONTRATANTE.		X
Requisitos de Disponibilidade	X. 27	As atividades identificadas como parte integrante do item 1 (rotineiras) não requerem a alocação de profissional dedicado para esse fim, bem como as certificações exigidas podem ser compartilhadas entre os profissionais da Contratada, não sendo necessário um perfil ou profissional para cada certificação. As atividades identificadas como sendo do item 1 (rotineiras) poderão ser solicitadas mediante abertura de chamado pela Contratante. O prazo de atendimento, bem como o horário de atendimento desses chamados será definido na reunião inicial com a Contratada, desde que o prazo de atendimento não ultrapasse os definidos prioridade 6 apresentada no item 7.19 (Tabela 5). A prioridade 6 não deve ser utilizada para as questões de disponibilidade do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), que é o principal sistema crítico da FUNDACENTRO. As questões de disponibilidade do SEI estão limitadas à prioridade 3.		
Requisitos de Qualificação da Área	X. 28	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.		
	X. 29	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação ITIL Foundation Certified v3 ou versão superior.		
	X. 30	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação Cisco Certified Network Associate (CCNA)		

9.2.17. Área Especializada XI – Aplicações, Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores

9.2.17.1. A Área Especializada de Aplicações, Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores será responsável pela criação, operação, manutenção e gerenciamento dos sistemas operacionais dos servidores do parque da FUNDACENTRO.

9.2.17.2. A Área de Aplicações, Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL v3 ou versão superior de Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Eventos e Riscos de TI, Gestão de Mudanças, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade, Gestão da Disponibilidade e Gestão da Continuidade dos Serviços de TI.

Tabela 24: Aplicações, Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores

Identificador	Requisito	Serviços do item 1 (rotineiras - valor fixo mensal)	Serviços do item 2 (projetos sob demanda - UST)
Requisitos de Negócio	XI. 01 Manter e administrar os recursos dos sistemas operacionais dos servidores de aplicações do datacenter, inclusive os relativos ao ambiente tecnológico da CONTRATANTE.	X	
	XI. 02 Realizar o deploy, a manutenção e o controle da execução das aplicações corporativas.		X
	XI. 03 Administrar os recursos de orquestração do ambiente virtualizado e de container.		X
	XI. 04 Realizar atividades de instalação física de servidores de aplicações, appliances e outros equipamentos dedicados ao provimento de serviços de TI na infraestrutura do datacenter.	X	
	XI. 05 Fornecer suporte para os incidentes relacionados a servidores de aplicação Linux ou Windows, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações que se encontram em produção ou homologação.	X	
	XI. 06 Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções.	X	
	XI. 07 Garantir que não haja negação de serviço para os usuários legítimos de aplicações, reportando os problemas para a equipe técnica responsável.		X
	XI. 08 Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TI, inclusive em relação	X	

	aos relacionamentos entre os itens de configuração (ICs). Garantir a consistência e a segurança das informações.		
XI. 09	Atuar junto à Equipe de Desenvolvimento/Manutenção de Sistemas para assegurar o pleno funcionamento das aplicações.	X	
XI. 10	Instalar e administrar Certificados Digitais de servidores e de aplicações.	X	
XI. 11	Fornecer informações e relatórios sobre a utilização e situação das aplicações.	X	
XI. 12	Manter e suportar as interfaces entre a Internet e as aplicações, implementar softwares e mecanismos que garantam o acesso seguro e a consistência das funcionalidades web.		X
XI. 13	Monitorar e gerenciar a performance dos servidores de aplicação WEB.	X	
XI. 14	Analisar periodicamente os logs das aplicações buscando potenciais falhas existentes nos sistemas, tomar medidas contingenciais e alertar as áreas responsáveis pelo desenvolvimento e uso da aplicação.		X
XI. 15	Desenvolver rotinas e scripts voltados à continuidade das aplicações.		X
XI. 16	Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne aos servidores e às aplicações.		X
XI. 17	Fornecer suporte em operações, bem como executar as operações de instalação, implantação e migração de aplicações que se encontram nos ambientes de produção, homologação e testes.		X
XI. 18	Suportar o funcionamento de aplicações WEB desenvolvidas nas linguagens Java, PHP, Python, Perl, Ruby ou outras utilizadas no ambiente da CONTRATANTE e outros servidores de aplicação que forem instalados no ambiente.		X
XI. 19	Configurar e manter em funcionamento os servidores de aplicações WEB, tais como IIS, Apache, Tomcat, JBoss, Zope, Oracle Application Server, Oracle Weblogic, IBM Websphere ou outros utilizados pela CONTRATANTE.		X
XI. 20	Administrar as permissões dos usuários responsáveis pela edição de conteúdo dos portais da Intranet e Internet baseados na tecnologia.		X
XI. 21	Atualização dos servidores de aplicação sustentadas em ambientes de produção, homologação e testes.		X
XI. 22	Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos na plataforma Linux.		X
XI. 23	Executar serviços nos servidores de aplicação Linux/Unix e Windows, tais como gerenciamento de discos, parametrização dos sistemas, atualização de versões dos sistemas operacionais e aplicativos, aplicação de correções, service packs, patches e security fixes.	X	
XI. 24	Propor a atualização dos recursos de software e hardware à CONTRATANTE.		X
XI. 25	Transmitir informações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de software, etc.	X	
XI. 26	Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.	X	
XI. 27	Implantar processos automatizados de análise, monitoramento e identificação de falhas.		X
XI. 28	Apoiar processos de automação de builds e controle de versionamento de aplicações.		X
XI. 29	Exercitar e simular contingências, e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos.		X
XI. 30	Executar as atividades de Requisições Planejadas, atualizando todas as informações pertinentes.	X	
XI. 31	Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares de gerência de servidores e aplicações.	X	
XI. 32	Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos servidores de rede Linux, de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pela CONTRATANTE, a fim de implementar as políticas de compliance.		X
XI. 33	Implementar a automação da configuração de servidores utilizando a ferramenta de orquestração de servidores.		X
XI. 34	Apoiar a criação e montagem estruturas de armazenamento de dados.		X
XI. 35	Instalar, customizar e tornar disponível as novas versões dos sistemas operacionais e softwares básicos no ambiente windows e ambiente linux e demais que vierem a ser implantados no ambiente da contratante, e também drivers e firmwares, a fim de agregar novas funcionalidades às ferramentas, manter a atualização tecnológica e a conformidade com o suporte do fornecedor.		X
XI.	Instalar, customizar e tornar disponível as novas versões		X

	36	dos softwares aplicativos e de middleware (CASpool, Queue Managers, HTTP/HTTPS servers, Java Application Servers) a fim de agregar os novos recursos das ferramentas e manter a atualização tecnológica e a conformidade com o suporte do fornecedor.		
	XI. 37	Administrar a rede e protocolos de comunicação efetuando a instalação e configuração de placas de comunicação, drivers, TCP/IP, VTAM, etc.		X
	XI. 38	Administrar serviços adicionais de rede nas plataformas, tais como SSH, TELNET, FTP/SFTP, NFS, RSYSLOG, dentre outros.		X
	XI. 39	Instalar, configurar e manter os serviços (webservices) dedicados à comunicação máquina-máquina, vinculados às aplicações institucionais.		X
	XI. 40	Apoiar a Instalação e configuração da solução de Backup utilizada pela CONTRATANTE nos servidores de aplicações, e garantir o seu correto funcionamento.		X
	XI. 41	Executar testes de regressão e rollback em sistemas quando houver a necessidade de retornar a uma determinada versão de sistema da CONTRATANTE, caso algum deixe de funcionar após uma mudança no ambiente.		X
	XI. 42	Instalar, configurar e manter os softwares de apoio utilizados pela CONTRATANTE, tais como os sistemas de controle de versão (CVS, SVN, GIT), sistema de automação de build (Ex: Jenkins), sistema de gestão de qualidade de código (Ex: Sonar), sistema de gestão de repositório (Ex: Artifactory/Maven), sistemas de controle de tarefas (Ex: Mantis, Redmine), sistema de controle de documentação (Ex: wiki), sistema de gerenciamento de projetos (Ex: Gepnet, project), dentre outros.		X
	XI. 43	Utilizar recursos de virtualização de servidores e serviços com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços de TI.	X	
	XI. 44	Gerenciar a ferramenta de orquestração de recursos do ambiente virtualizado VMWare VCenter, ou outras definidas pela CONTRATANTE.	X	
	XI. 45	Gerenciar Ferramenta de virtualização de redes e segurança.	X	
	XI. 46	Criar mediante requisição de serviço máquinas virtuais para execução, testes ou implantação de novos sistemas, para os ambientes de produção, homologação, testes e desenvolvimento.	X	
	XI. 47	Alocar no ambiente de orquestração recursos de hardware para as máquinas virtuais, tais como unidades lógicas de armazenamento, interfaces de rede, processamento, memória, etc.	X	
	XI. 48	Monitorar na ferramenta de orquestração a utilização dos recursos de hardware do ambiente virtualizado.	X	
	XI. 49	Verificar os problemas no ambiente virtualizado e promover a realocação imediata de recursos para outro pool ou site, evitando assim que ocorram indisponibilidades.	X	
	XI. 50	Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade do ambiente virtualizado.		X
	XI. 51	Executar trabalhos de consolidação, configuração de cluster e distribuição de carga no ambiente virtualizado.	X	
Requisitos de Disponibilidade	XI. 52	As atividades identificadas como parte integrante do item 1 (rotineiras) não requerem a alocação de profissional dedicado para esse fim, bem como as certificações exigidas podem ser compartilhadas entre os profissionais da Contratada, não sendo necessário um perfil ou profissional para cada certificação. As atividades identificadas como sendo do item 1 (rotineiras) poderão ser solicitadas mediante abertura de chamado pela Contratante. O prazo de atendimento, bem como o horário de atendimento desses chamados será definido na reunião inicial com a Contratada, desde que o prazo de atendimento não ultrapasse os definidos prioridade 6 apresentada no item 7.19 (Tabela 5). A prioridade 6 não deve ser utilizada para as questões de disponibilidade do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), que é o principal sistema crítico da FUNDACENTRO. As questões de disponibilidade do SEI estão limitadas à prioridade 3.		
Requisitos de Qualificação da Área	XI. 53	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pósgraduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.		
	XI. 54	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação "Red Hat Certified System Administrator – RHCSA" ou "Linux Professional Institute Certification – LPIC2".		
	XI. 55	Curso de certificação DevOps Master ou similar.		
	XI. 56	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividades de administração de redes e infraestrutura para sistemas, operacionais Linux e Windows, incluindo servidores de aplicação Java (Tomcat, Jboss), servidores WEB (Apache, MS-IIS) com extensões para as linguagens PHP, Perl, Python, ASP, .NET.		
	XI. 57	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em sistemas de virtualização VMWare ou similares, e com gerência e orquestração de ambiente virtualizado.		
	XI. 58	No mínimo um integrante da área deve possuir conhecimento avançados em sistemas operacionais MS Windows Server (2008, 2012 ou superior), GNU/Linux (Debian, CentOS, Fedora e Red Hat), Redes de Computadores, Arquitetura de Computadores, Lógica de Programação e Scripting (shell script); Servidores de nuvem privada;		

9.2.18. Área Especializada XII – Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações

9.2.18.1. A Área Especializada de monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações - é responsável pela operação de núcleo de operação e controle, verificando nas ferramentas de monitoramento do ambiente a ocorrência de alertas de incidentes e atuando de acordo com os scripts e procedimentos pré-definidos.

9.2.18.2. Será de responsabilidade da CONTRATADA o monitoramento constante dos itens de configuração que suportem os processos da CONTRATANTE, gerando uma base histórica de informações.

9.2.18.3. A Área de Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL v3 ou versão superior de Gestão de Incidentes, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade e Gestão da Disponibilidade.

Tabela 25: Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações

Identificador		Requisito	Serviços do item 1 (rotineiras - valor fixo mensal)	Serviços do item 2 (projetos sob demanda - L
Requisitos de Negócio	XII. 01	Realizar o monitoramento proativo do ambiente de infraestrutura da CONTRATANTE visando detectar, antecipadamente à queda de desempenho ou indisponibilidade de serviços, os problemas de infraestrutura.	X	
	XII. 02	Operar a plataforma de monitoramento e alarmes de incidentes Nagios, ou outra que venha a ser utilizada pelo CONTRANTE.	X	
	XII. 03	Automatizar, a partir dos alertas emitidos pela ferramenta de monitoramento, o registro de incidentes na plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TI.	X	
	XII. 04	Registrar manualmente os incidentes que forem observados e para os quais não exista rotina definida para registro automático.	X	
	XII. 05	Atuar na execução de processos pré-estabelecidos para resolução automática ou manual de incidentes.	X	
	XII. 06	Criação de diário de bordo, que, deverá conter cada uma das atividades que a central de monitoração exerce, detalhando e cada uma das ações que o operador ou monitorador deverá executar em caso de acionamentos, falhas ou alarmes.	X	
	XII. 07	Elaboração e manutenção de documentação que contenha todos os contatos para acionamentos, seja, de terceiros, ou de equipe própria. Tais contatos serão fornecidos pela CONTRATANTE.	X	
	XII. 08	Apoiar a criação e implementação de novas rotinas e itens de monitoramento, em conjunto com a área especializada de apoio à governança de TI.	X	
	XII. 09	Criar gatilhos na ferramenta de monitoramento para a abertura e o encerramento automáticos de chamados, a partir do status dos itens monitorados.	X	
	XII. 10	Fornecer para a área especializada de apoio à governança de TI os indicadores do status e desempenho dos sistemas, a partir do número de incidentes registrados no monitoramento.	X	
	XII. 11	Documentar toda e qualquer rotina desenvolvida para a automatização de tarefas junto a central de monitoramento.	X	
	XII. 12	Monitorar todos os ativos, tais como elementos de rede (switches e roteadores LAN/MAN/WAN/SAN, enlaces de rede), aplicações, bancos de dados e qualquer outro item de configuração que componha serviços de TI críticos ou essenciais.	X	
	XII. 13	Monitorar os equipamentos de infraestrutura de data center, tais como: ar condicionado, nobreak, sistema de detecção de incêndio e intrusos, sistema de vigilância, grupo gerador, etc.	X	
	XII. 14	Monitorar todas as atividades, processos e serviços que forem exigidos para o atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço.	X	
	XII. 15	Abrir chamados para qualquer incidente detectado para o qual não tenha sido definido um gatilho automático na ferramenta de monitoramento.	X	
	XII. 16	Execução de rotinas padrão, consultas ou relatórios estabelecidos para a equipe de monitoramento.	X	
	XII. 17	Sugerir melhores práticas de monitoramento de serviços de TI baseadas em experiências e metodologias de mercado, devidamente documentadas.	X	
	XII. 18	Alertar sobre a reincidência de ocorrências para a área especializada de apoio à governança de TI, registrando em mesma notificação ações adotadas e mapeadas junto à base de conhecimento.	X	
	XII. 19	Detectar de forma automatizada as mudanças de estado ou configuração dos ativos de TI, gerando alertas e chamados na ferramenta de requisição de serviço.	X	
	XII. 20	Subsidiar os servidores da CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da equipe.	X	
	XII. 21	Configurar agentes SNMP (Simple Network Management Protocol) ou outros para enviar informações sobre os serviços.	X	
	XII. 22	Implementar o monitoramento dos sistemas em Produção e em Homologação.	X	
	XII. 23	Realizar o controle de acesso ao Data Center.	X	
	XII. 24	Monitorar a execução das rotinas de backup CONTRATADA.	X	

	XII. 25	Configurar, monitorar e gerir os serviços de videoconferência da FUNDACENTRO.	X	
	XII. 26	Manter as áreas de gestão do contrato informadas em tempo real em relação a eventos, incidentes, problemas, Requisições Planejadas e demandas diárias.	X	
Requisitos de Disponibilidade	XII. 27	As atividades identificadas como parte integrante do item 1 (rotineiras) não requerem a alocação de profissional dedicado para esse fim, bem como as certificações exigidas podem ser compartilhadas entre os profissionais da Contratada, não sendo necessário um perfil ou profissional para cada certificação. As atividades identificadas como sendo do item 1 (rotineiras) poderão ser solicitadas mediante abertura de chamado pela Contratante. O prazo de atendimento bem como o horário de atendimento desses chamados será definido na reunião inicial com a Contratada, desde que o prazo de atendimento não ultrapasse a prioridade 6 apresentada no item 7.19 (Tabela 5). A prioridade 6 não deve ser utilizada para as questões de disponibilidade do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), que é o principal sistema crítico da FUNDACENTRO. As questões de disponibilidade do SEI estão limitadas à prioridade 3.		
Requisitos de Qualificação da Área	XII. 28	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pósgraduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.		
	XII. 29	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação ITIL Foundation Certified v3 ou superior.		
	XII. 30	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de um ano na atividade de monitoramento de ambiente de TI.		
	XII. 31	No mínimo um integrante da área devem possuir conhecimentos básicos sobre os mecanismos e protocolos de monitoramento e gerência de TI.		
	XII. 32	No mínimo um integrante da área deverá possuir certificação LPIC-1.		

9.2.19. Área Especializada XIII – Infraestrutura Física de Data Center

9.2.19.1. A Área Especializada em Infraestrutura de Data Center é responsável pela operação, controle e manutenção da infraestrutura física do centro de dados da FUNDACENTRO, verificando nas ferramentas de monitoramento a ocorrência os alerta de incidentes e atuando de acordo com procedimentos pré-definidos. Será de responsabilidade da contratada o monitoramento constante dos itens de configuração que suportem os processos da contratante, gerando uma base histórica de informações.

9.2.19.2. A Área de Infraestrutura Física de Data Center será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL v3 ou versão superior de Gestão de Incidentes, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade e Gestão da Disponibilidade.

Tabela 26: Infraestrutura Física de Data Center

Identificador		Requisito	Serviços do item 1 (rotineiras - valor fixo mensal)	Serviços do item 2 (projetos sob demanda - UST)
Requisitos de Negócio	XIII. 01	Apoiar a elaboração e manter atualizado o inventário de ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação, bem como as topologias físicas de rede e infraestrutura do Datacenter Nacional da FUNDACENTRO, em sistema usado pela FUNDACENTRO, revisando-os sempre que solicitado.	X	
	XIII. 02	Identificar, propor e apoiar a execução de melhorias na Infraestrutura Física do Datacenter da FUNDACENTRO, incluindo automação, ar condicionado, elétrica, geradores e sistema de combate a incêndio.	X	
	XIII. 03	Monitorar e identificar problemas relacionados à infraestrutura física com abertura de chamados de suporte, manutenção ou garantia.	X	
	XIII. 04	Apoiar a CONTRATANTE na elaboração das políticas de acesso às salas seguras de TI da CONTRATANTE, controlar o acesso e acompanhar empresas, visitantes, colaboradores e prestadores de serviços ao Datacenter da FUNDACENTRO, observando as normas impostas pela CONTRATANTE, observando a capacidade energética, térmica e lógica do ambiente do Datacenter da FUNDACENTRO.	X	
	XIII. 05	Realizar atividades de instalação física de servidores de aplicações, appliances e outros equipamentos dedicados ao provimento de serviços de TI na infraestrutura do datacenter.	X	
	XIII. 06	Instalar, mover e remover rack's, cabos e fibra ótica, observando a capacidade energética, térmica e lógica do ambiente do Datacenter da FUNDACENTRO.	X	
	XIII. 07	Gerenciar salas técnicas de todos os andares dos prédios da FUNDACENTRO da referida contratação.	X	
	XIII. 08	Atuar na instalação, na conexão e no reordenamento de cabos e pontos de acesso da rede local (LAN), inclusive organização de patch cords em racks, desde que tal atuação não se estenda a ações ou intervenções na rede de cabeamento lógico estruturado.	X	
	XIII. 09	Participar de reuniões junto à CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área.	X	
Requisitos de Disponibilidade	XIII. 10	As atividades identificadas como parte integrante do item 1 (rotineiras) não requerem a alocação de profissional dedicado para esse fim, bem como as certificações exigidas podem ser compartilhadas entre os profissionais da Contratada, não sendo necessário um perfil ou profissional para cada certificação. As atividades identificadas como sendo do item 1 (rotineiras) poderão ser solicitadas mediante abertura de chamado pela Contratante. O prazo de atendimento, bem como o horário de atendimento desses chamados será definido na reunião inicial com a Contratada, desde que o prazo de atendimento não ultrapasse os definidos prioridade 6 apresentada no item 7.19 (Tabela 5). A prioridade 6 não deve ser utilizada para as questões de disponibilidade do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), que é o principal sistema crítico da FUNDACENTRO. As questões de disponibilidade do SEI estão limitadas à prioridade 3.		
Requisitos de Qualificação Técnica	XIII. 11	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pósgraduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.		

XIII. 12	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação ITIL Foundation Certified v3 ou superior.
XIII. 13	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 05 (cinco anos) em manutenção e configuração de rede estruturada e gerenciamento de infraestrutura de ambientes de Datacenter.
XIII. 14	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de instalação, manutenção e configuração de hardware, incluindo servidores do tipo rack, instalação básica de S.O, configuração de BIOS, configuração da gerência remota de equipamentos (ILO/IDRAC).
XIII. 15	No mínimo um integrante da área deve possuir conhecimentos em UPS, bancos de baterias SMS.
XIII. 16	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de instalação e manutenção de hardware de servidores do tipo rack ou outro que a CONTRATANTE venha adquirir.

9.2.20. Área Especializada XIV – Serviço de Backup e Armazenamento de Dados

9.2.20.1. A Área Especializada em Serviço de Backup e armazenamento de dados é responsável por gerenciar o armazenamento de dados. Além disso é de responsabilidade da equipe criar, gerenciar e executar o Plano de Backup da contratante.

9.2.20.2. A Área de Infraestrutura Física de Data Center será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL v3 ou versão superior de Gestão de Incidentes, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade e Gestão da Disponibilidade.

Tabela 27: Serviço de Backup e Armazenamento de Dados

Identificador		Requisito	Serviços do item 1 (rotineiras - valor fixo mensal)	Serviços do item 2 (projetos sob demanda - UST)
Requisitos de Negócio	XIV. 01	Administrar solução de backup em biblioteca de fitas LTO IBM ou outra que a CONTRATANTE vier a implementar, incluindo criação, edição e remoção de políticas, restore e todas outras atividades referentes a backup.	X	
	XIV. 02	Verificar realização de backup do sistema através de ferramentas para garantia do armazenamento de informações.	X	
	XIV. 03	Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções aplicadas.	X	
	XIV. 04	Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TI, inclusive em relação aos relacionamentos entre os Itens de Configuração (ICs). Garantir a consistência e a segurança das informações.	X	
	XIV. 05	Propor a atualização dos recursos de software e hardware à CONTRATANTE, no tocante de suas responsabilidades.	X	
	XIV. 06	Transmitir informações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de software, etc.	X	
	XIV. 07	Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.	X	
	XIV. 08	Implantar processos automatizados de análise, através de monitoramento e identificação de falhas.	X	
	XIV. 09	Exercitar e simular contingências, e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos.	X	
	XIV. 10	Executar as atividades de Requisições Planejadas, atualizando todas as informações pertinentes.	X	
	XIV. 11	Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares sob sua responsabilidade.	X	
	XIV. 12	Criar e montar de NAS e recursos de armazenamento.	X	
	XIV. 13	Apoiar a Instalação e configuração da solução de Backup utilizada pela CONTRATANTE nos servidores de aplicações, e suas dependências, e no ambiente de Virtualização e garantir o seu correto funcionamento.	X	
	XIV. 14	Executar testes de restauração de dados e sistemas completos periódicos.	X	
	XIV. 15	Executar restauração de dados e/ou sistemas completos, sempre que solicitado pela CONTRATANTE.	X	
	XIV. 16	Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade de armazenamento de dados.	X	
	XIV. 17	Configurar e administrar os dados armazenados da CONTRATANTE, através de análise, monitoramento e correção de problemas relacionados ao armazenamento de dados.	X	
	XIV. 18	Instalar, administrar, operar e manter equipamentos de armazenamento de dados (Tape Library IBM) bem como os switches e rede SAN ou equipamentos que a contratante venha a utilizar para armazenamento de dados.	X	
	XIV. 19	Criar, editar e remover LUNs, Volumes, Agregações, Zones do ambiente de armazenamento de dados		X
	XIV. 20	Acionar suporte/ garantia dos equipamentos de armazenamento de dados junto aos fornecedores/ fabricantes.	X	
	XIV.	Administrar e configurar os volumes NFS, CIFS.	X	

	21			
	XIV. 22	Verificar e tratar os erros apresentados nos equipamentos de armazenamento de dados, reverificação de discos e volumetria.	X	
	XIV. 23	Administrar os snapshots e checkpoints dos storages.	X	
	XIV. 24	Criar, atualizar, e acompanhar plano de backup, bem como executar as atividade de backup, considerando a Janela de Backup, Versionamento, Tempo de retenção, Archiving ou descarte, Tempo estimado para o processo de restauração e Capacidade de armazenamento necessária.	X	
	XIV. 25	Participar de reuniões junto à CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área.	X	
	XIV. 26	Confeccionar relatório mensal de estatística de uso dos equipamentos de armazenamento de dados bem como propor e executar melhorias a fim de aumentar a eficiência de uso dos dados.	X	
Requisitos de Disponibilidade	XIV. 27	As atividades identificadas como parte integrante do item 1 (rotineiras) não requerem a alocação de profissional dedicado para esse fim, bem como as certificações exigidas podem ser compartilhadas entre os profissionais da Contratada, não sendo necessário um perfil ou profissional para cada certificação. As atividades identificadas como sendo do item 1 (rotineiras) poderão ser solicitadas mediante abertura de chamado pela Contratante. O prazo de atendimento, bem como o horário de atendimento desses chamados será definido na reunião inicial com a Contratada, desde que o prazo de atendimento não ultrapasse os definidos prioridade 6 apresentada no item 7.19 (Tabela 5). A prioridade 6 não deve ser utilizada para as questões de disponibilidade do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), que é o principal sistema crítico da FUNDACENTRO. As questões de disponibilidade do SEI estão limitadas à prioridade 3.		
Requisitos de Qualificação Técnica	XIV. 28	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pósgraduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.		
	XIV. 29	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividades relativas à backup e restore usando o software CA ArcServe		
	XIV. 32	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 03 (três) anos em ambiente virtualizado.		
	XIV. 33	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividades atinentes à Backup (Implantação, Configuração, Administração e Criação de Políticas).		
	XIV. 34	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividades atinentes à Armazenamento (Storages).		

9.2.21. Área Especializada XV - Supervisão Nível III

9.2.21.1. A contratada deverá designar supervisor das atividades desempenhadas pela área especializada de Supervisão Nível III, de acordo com os requisitos da tabela abaixo. Este supervisor será responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas pela área Nível III e pelas demais áreas de infraestrutura, e não poderá ser responsável pela execução de atividades operacionais.

Tabela 28: Supervisão Nível III

Identificador		Requisito	Serviços do item 1 (rotineiras - valor fixo mensal)	Serviços do item 2 (projetos sob demanda - UST)
Requisitos de Serviço	XV. 01	Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.	X	
	XV. 02	Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.	X	
	XV. 03	Garantir que normas internas da CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.	X	
	XV. 04	Participar de reuniões mensais com representantes da CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados.	X	
	XV. 05	Disponibilizar os relatórios gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e de desempenho.	X	
	XV. 06	Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação à área de apoio à governança e às áreas de suporte à infraestrutura de TI, a partir dos chamados finalizados por estas áreas no sistema de requisição de serviço.	X	
	XV. 07	Acompanhar e gerenciar o desempenho dos técnicos que atuam no apoio à governança e nas áreas de suporte à infraestrutura de TI.	X	
	XV. 08	Administrar os atendimentos seguindo a escala de prioridades, dando preferência aos assinalados como mais críticos, de acordo com o definido neste documento.	X	
	XV. 09	Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.	X	
	XV. 10	Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para a CONTRATANTE, no caso de produtos e equipamentos da infraestrutura de TI.	X	
	XV. 11	Abriar chamados técnicos para os serviços de suporte técnico remoto das soluções de TI da CONTRATANTE.	X	
	XV. 12	Controlar o prazo de atendimento dos chamados de assistência técnica e de suporte técnico de fornecedores externos, em relação ao suporte de equipamentos de Infraestrutura de TI. Reportar à CONTRATANTE quando os prazos máximos não forem cumpridos.	X	

	XV. 13	Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços exigidos.	X	
	XV. 14	Receber as demandas relativas às áreas especializadas de infraestrutura de TI e providenciar a execução e alocação de recursos de trabalho.	X	
	XV. 15	Implantar as melhorias solicitadas pela CONTRATANTE.	X	
	XV. 16	Apoiar a CONTRATANTE na implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de ITILv3 escopo desta Contratação.	X	
	XV. 17	Executar outros serviços correlatos à supervisão das atividades especializadas na infraestrutura de TI.	X	
Requisitos de Disponibilidade	XV. 18	As atividades identificadas como parte integrante do item 1 (rotineiras) não requerem a alocação de profissional dedicado para esse fim, bem como as certificações exigidas podem ser compartilhadas entre os profissionais da Contratada, não sendo necessário um perfil ou profissional para cada certificação. As atividades identificadas como sendo do item 1 (rotineiras) poderão ser solicitadas mediante abertura de chamado pela Contratante. O prazo de atendimento, bem como o horário de atendimento desses chamados será definido na reunião inicial com a Contratada, desde que o prazo de atendimento não ultrapasse os definidos prioridade 6 apresentada no item 7.19 (Tabela 5). A prioridade 6 não deve ser utilizada para as questões de disponibilidade do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), que é o principal sistema crítico da FUNDACENTRO. As questões de disponibilidade do SEI estão limitadas à prioridade 3.		
Requisitos de Qualificação da Área	XV. 19	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pósgraduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.		
	XV. 20	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência de 5 (cinco) anos na gestão de equipes de suporte técnico (de 3º nível) de TIC, incluindo a utilização de processos de gerenciamento de serviços e processos relacionados a gerenciamento de projetos e ainda, capacidade e habilidades interpessoais para gestão de pessoas em ambiente crítico.		
	XV. 21	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência de 5 (cinco) anos em ferramenta (software) para registro, acompanhamento e suporte aos processos de gerenciamento de serviços.		
	XV. 22	No mínimo um integrantes da área devem possuir certificação ITIL Foundation Certified v3 ou superior.		
	XV. 23	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação Scrum Foundation Professional Certificate (SFPC) ou superior.		
	XV. 24	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação Microsoft Certified Solutions Associate on Windows Server 2012 (MCSA 2012) ou superior.		
	XV. 25	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação Linux Professional Institute Certified Level 1 (LPIC1) ou superior.		

9.2.22. Todos os requisitos descritos neste documento deverão ser atendidos pela CONTRATADA. Para os requisitos que não tenham sido previstos na relação, a contratada terá o prazo de 60 (sessenta) dias para se adequar.

9.2.23. A 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.

9.2.24. As novas atividades devem atender aos mesmos indicadores de níveis de serviço e requisitos obrigatórios previstos. A cada 12 (doze) meses serão revisado os quantitativos para verificação de um possível aditivo contratual.

9.2.25. A CONTRATADA deverá implementar o CMDB, de todos os itens de configuração descritos no documento, integrada à ferramenta ITSM no prazo máximo de 60 dias após o início da prestação do serviço.

9.2.26. Para as certificações que forem requeridas para pelo menos um integrante da área especializada poderá haver compartilhamento deste profissional como profissional certificado para atendimento dos Requisitos de Qualificação Técnica de outras áreas especializadas.

9.2.27. A CONTRATADA deverá designar pontos focais em cada área de especialidade, para alinhamento técnico sobre demandas operacionais e projetos com a CONTRATANTE, de forma a manter a continuidade das atividades de forma eficiente.

9.2.28. A CONTRATADA deverá apresentar todos os certificados e cursos requeridos até 5 (cinco) dias corridos antes do início da prestação dos serviços de acordo com a programação definida pela CONTRATANTE.

9.2.29. Características da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI

9.2.29.1. A Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC utilizada atualmente pela CONTRATANTE é da Computer Associates Technologies (CA), a qual foi disponibilizada e custeada pela CONTRATADA como parte da prestação de serviços do contrato vigente, sendo que no novo contrato a disponibilização da nova ferramenta será de responsabilidade da vencedora do atual certame.

9.2.29.2. Os processos em TIC são de suma importância para a garantia da entrega de serviços com a qualidade e padrões previamente definidos. São eles que fazem com que os serviços sejam impecáveis, ou seja, independente de quem executará os trabalhos, serão realizadas as mesmas atividades, avaliados os mesmos parâmetros, produzidos os mesmos artefatos, gerenciados pelo mesmo conjunto de indicadores. Com este nível de padronização dos trabalhos, as solicitações de serviços tornam-se mais previsíveis, possibilitando que as soluções sejam implementadas com alto grau de precisão e controle.

9.2.29.3. Os processos da biblioteca de boas práticas ITIL são a base do modelo de execução desta contratação visando a obtenção do alto grau de precisão e controles desejados, com a intenção de que apresentem resultados de qualidade, maturidade e de melhoria esperados, e que são fortemente inter-relacionados. A solução de Software como Serviço (em inglês, Software as a Service – SaaS) para Gerenciamento de Serviços de TIC (em inglês, IT Service Management – ITSM) , deve atender a, no mínimo, os seguintes processos:

a) Gerenciamento e Cumprimento de Requisição (Request Fulfillment):

- O objetivo deste processo é executar as solicitações de serviços corriqueiras feitas pelos usuários da TIC, seja para um esclarecimento de dúvidas, auxílio técnico operacional ou adição de novas funcionalidades, que não seja uma falha.
- O processo deve ser gerenciado e controlado, segundo o princípio da eficiência e economicidade, e em conformidade com as boas práticas da biblioteca ITL v3. As requisições deverão ser registradas e acompanhadas pela Central de Atendimento aos Usuário (CAU), responsável pelos Suporte de 1º Nível, durante todo o seu ciclo de vida.
- Objetivando manter e melhorar a qualidade, conformidade e maturidade dos processos já existentes, este processo deve ser obrigatório, sendo que a solução de software, a ser adotada, deverá atender aos requisitos do processo de Cumprimento de Requisição (Request Fulfillment) e todas as suas funcionalidades relacionadas ao processo deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

b) Gerenciamento de Incidentes (Incident Management):

- O objetivo do processo de Gerenciamento de Incidentes é restabelecer a operação normal do serviço ou do ativo de TIC no qual ocorreu o incidente, o mais rápido possível, cumprindo o Acordo de Nível de Serviços.
- Tal qual ocorre com os processos envolvidos no Cumprimento de Requisitos, os processos de atendimento, gerenciamento e tratamento dos incidentes reportados, também são executados em conformidade a ITIL v3 e são registrados e gerenciados através de solução de software para Gerenciamento de Incidentes.
- Objetivando manter e melhorar a qualidade, conformidade e maturidade dos processos já existentes, este processo deve ser obrigatório, sendo que a solução de software a ser adotada para o processo de Gerenciamento de Incidentes (Incident Management) e todas as suas funcionalidades relacionadas ao processo deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

c) Gerenciamento de Mudança (Change management):

- É por meio do processo de Gerenciamento de Mudanças que todas as implementações e alterações na infraestrutura de TIC serão analisadas e planejadas para que se tenha o menor risco e impacto.

- O processo de Gerenciamento de Mudança tem os seguintes objetivos: 1 - Responder aos requerimentos de mudanças necessárias nos serviços, maximizando valor e reduzindo incidentes, rupturas e retrabalhos; 2 - Responder às solicitações de negócio e de TIC para mudanças que alinharão os serviços com as necessidades do negócio; 3 - Assegurar que qualquer mudança seja registrada, planejada, priorizada, avaliada, testada, autorizada, implementada, gerenciada, revisada, auditada e controlada em conformidade com as boas práticas ITIL v3; 4 - Consequentemente, toda mudança deve gerar uma atualização na CMDB.
- Uma proposta de mudança inclui elementos formalizados e detalhados que devem ser registrados. Toda alteração no ambiente de TI, por menor que seja, deve ser formalizada através de uma Requisição de Mudanças (RDM).
- Para esta contratação o processo Gerenciamento de Mudanças deverá utilizar métodos e procedimentos padronizados em conformidade com práticas ITIL v3. Estes métodos e procedimentos devem ser utilizados de acordo com as definições e processos adotados pela CONTRATANTE para avaliar, aprovar, implantar e revisar todas as mudanças na infraestrutura TIC, consolidando e priorizando as mudanças de maneira eficiente, a fim de minimizar o impacto relacionado aos serviços e aos usuários.
- Para garantir que as mudanças sejam realizadas adequadamente execução dos processos, através da solução de software adotada, exigirá que estejam intrinsecamente ajustados ao gerenciamento de mudanças da biblioteca ITIL, base desta contratação.
- Para que os objetivos do gerenciamento de mudanças sejam alcançados, nos padrões e processos base estabelecidos neste instrumento, este processo deve ser obrigatório, sendo que a solução de software a ser adotada para o processo de Gerenciamento de Mudança (Change management) e todas as suas funcionalidades relacionadas ao processo deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

d) Gerenciamento de Problemas (Problem Management):

- O processo Gerenciamento de Problemas previne ocorrências de incidentes repetitivos ou desconhecidos. Um problema pode ter vários incidentes associados. Destarte, após a solução de contorno encontrada para o incidente, é necessário abrir um registro de problema para que seja encontrada uma solução definitiva.
- Os objetivos do Processo Gerenciamento de Problemas são: 1 - Encontrar a causa raiz do problema e aplicar uma solução definitiva para sua resolução; 2 - Administrar base de conhecimento de erros conhecidos e suas soluções de tratamento.
- Para que a CONTRATANTE tenha seu processo de gerenciamento de problemas aderente integralmente às práticas ITIL e construa sua base de conhecimento de erros conhecidos, é necessário que a solução a ser adotada possua fluxos de trabalho e recursos de gerenciamento de problemas fortemente integrados com os processos de gerenciamento de incidentes, mudanças, itens de configuração, base de conhecimento, dentre outros.
- Como o Gerenciamento de Problemas é o ponto central da solução de definitiva de incidentes desconhecidos ou repetitivos, a sua correta operacionalização e aderência aos processos ITIL implicará, em curto e médio prazo, em significativa melhoria dos serviços e redução imediata dos custos de manutenção da infraestrutura TIC. Entretanto, para que os resultados esperados sejam alcançados, este processo deve ser obrigatório, sendo que a solução de software a ser adotada para o processo de Gerenciamento de Problemas (Problem Management) e todas as suas funcionalidades relacionadas ao processo deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

e) Gerenciamento de Serviços de Ativos (Asset Management):

- O processo de Gerenciamento de Serviços de Ativos é a base dos processos de Gerenciamento de Serviços de TIC e tem os seguintes objetivos: 1 - Dar suporte e prover informações a todos os processos de Gerenciamentos de Serviços; 2 - Definir e controlar os componentes de serviços e infraestrutura, mantendo informações precisas da configuração; 3 - Suportar os objetivos e os requerimentos de controle dos clientes e do negócio; 4 - Otimizar os ativos do serviço, as configurações de TI, as capacidades e os recursos.
- Nenhuma organização pode ser eficiente sem gerenciar seus ativos da forma correta, principalmente os que são vitais para manter a operação dos processos de negócio em funcionamento. Neste contexto, o processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços é a base de apoio e informações que irão sustentar os demais processos de Gerenciamento de Serviços de TIC.
- Para manter a infraestrutura de TIC em funcionamento e gerenciar as informações e os relacionamentos existentes, é necessária uma infinidade de registros de Itens de Configuração (IC, qualquer componente que precisa ser configurado). Essa tarefa é complexa, requer o uso de uma ferramenta especializada e a criação de uma extensa e complexo Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (Configuration Management DataBase - CMDB).
- Além de prover o repositório centralizado, identificação, registro, controle e a verificação de todos os Ativos de Serviço e IC's como (Hardware, Software e Documentação), incluindo as versões, componentes e interfaces, o processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços também deve ser capaz de identificar e rastrear as alterações não autorizadas nos ativos e itens de configuração e manter o CMDB sempre atualizado e preciso.
- Por ser a interface com todos os demais processos de Gerenciamento de Serviços, responsável por gerenciar o repositório e prover informações de todos os Ativos de Serviço e IC's como (Hardware, Software e Documentação), este processo deve ser obrigatório, sendo que a solução de software a ser adotada para o processo de Gerenciamento de Serviços de Ativos (Service Asset Management) e todas as suas funcionalidades relacionadas ao processo deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

f) Gerenciamento do Catálogo de Serviços (Service Catalog Management):

- O Catálogo de Serviços, conforme definido pela ITIL, "é um subconjunto do Portfólio de Serviços da Organização, que consiste de todos os serviços ativos e aprovados que podem ser oferecidos aos atuais e futuros clientes da organização. É, ainda, uma virtual projeção da capacidade do provedor de serviços de TI de entregar valor para seus clientes (Office of Government Commerce, 2007)".
- Difícilmente uma área de TIC conseguirá manter a qualidade e a credibilidade, tão fundamental e necessária para o seu dia a dia, sem uma definição bem estruturada dos serviços que presta a seus usuários ou clientes.
- Um grande aliado dos processos nas organizações, tenham elas a TI como atividade fim ou não, é o Gerenciamento de Nível de Serviço, que prevê a função do catálogo de serviços como pilar na implantação da gestão de serviços de TIC. Trata-se da estratificação dos serviços ofertados por uma área ou empresa em que se delimita o que pertence e o que não pertence ao escopo, bem como os elementos que compõem aquela entrega (tempo de atendimento, custo do serviço, cliente e a pessoa ou departamento responsável pela manutenção do serviço, entre outros).
- Os principais benefícios que se espera obter com a implementação do processo de Gerenciamento do Catálogo são: 1-O serviço em TIC terá qualidade maior e sofrerá menos interrupção. Por conseguinte, a produtividade dos USUÁRIOS da TIC será aperfeiçoada; 2-Os recursos da equipe de TIC serão usados de forma mais eficiente; 3-A TIC será responsável pelo alinhamento dos serviços com a satisfação e expectativas dos USUÁRIOS; 4-O serviço fornecido poderá ser medido de forma mais eficiente; 5-A percepção da TIC e de sua organização será melhorada; 6-Propiciará melhor gerenciamento de custos com a prestação de serviço.
- A disponibilização do catálogo aos usuários finais permitirá elencar os serviços que serão entregues, o que é primordial para o gerenciamento de serviços. Ocorre também que a especificação dos serviços pode prover uma visão geral de tudo que é entregue e dessa forma compreender com mais clareza, quais serviços possuem maior criticidade no ambiente; prover oportunidades de novos serviços; apoiar a gestão de incidentes; e apoiar no controle de mudanças. Todavia, para que estes resultados sejam obtidos, este processo se faz necessário e é obrigatório que a solução de software a ser adotada para o processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços (Service Catalog Management) e todas as suas funcionalidades relacionadas ao processo deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

9.2.29.4. As justificativas para o uso de ferramenta ITSM são:

- a) Nos últimos anos, a utilização de boas práticas no Gerenciamento de Serviços de TIC tem sido a melhor alternativa para organizações que buscam melhorar a qualidade dos serviços de TIC e alinhá-los com as estratégias do negócio. Neste cenário, a biblioteca ITIL tem se tornado o padrão dominante e mais usado para se alcançar estas metas.
- b) A Information Technology Infrastructure Library (ITIL) foi formada no final da década de 1980 pela CCTA (Central Communications and Telecom Agency), atual OGC (Office of Government Commerce), como um esforço para disciplinar e permitir a comparação entre as propostas dos diversos proponentes a prestadores de serviços de TIC para o governo britânico, haja vista a grande adoção da metodologia de gerenciamento denominada outsourcing e da subcontratação de serviços de TIC pelos seus diferentes órgãos e instituições, objetivando garantir um mínimo de padronização de atendimento em termos de processos, terminologia, desempenho, qualidade e custo.
- c) Atualmente, o esforço de atualização e divulgação da ITIL, ao redor do mundo é realizado pelo Information Technology Service Management Forum (ITSMF), um fórum independente, reconhecido internacionalmente, presente em mais de 32 países, composto por USUÁRIOS, fornecedores, organizações públicas e privadas e instituições de ensino, independentemente de tamanho ou atuação.
- d) A conformidade ao ITIL, portanto, constitui requisito indispensável para a solução de software que irá gerenciar os serviços prestados.
- e) No tocante aos softwares componentes da solução pretendida, faz-se necessária sua plena adequação ao modelo ITIL, quanto aos processos e gerenciamento fundamentais.
- f) Note-se que o objeto da licitação transcende ao fornecimento de software, que representa o complemento de um escopo maior, qual seja o fornecimento de solução integrada de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação, fundamentada nas melhores práticas da biblioteca ITIL, do qual o software é um dos componentes.

9.2.29.5. Como critério de aceitação da posposta da CONTRATADA no momento da habilitação, esta deve informar qual a ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI que irá utilizar no ambiente da FUNDACENTRO para validação.

9.2.29.6. A CONTRATADA deverá fornecer licenças da ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI (ITSM) em número suficiente para o gerenciamento das demandas de TIC da CONTRATANTE (além de fornecer as licenças necessárias para a equipe das áreas especializadas anteriormente indicadas neste T.R.). Considerando que a CONTRATANTE tem 3 servidores de carreira, são necessárias, no mínimo, 3 (três) licenças de resolvidor/aprovador, uma vez que o atual Contrato de prestação de serviços com a ferramenta CA Service Desk Manager contém esse recurso.

9.2.30. Características da Ferramenta de Suporte Remoto

9.2.30.1. Deverá ser implantada pela CONTRATADA ferramenta específica para o suporte remoto aos usuários de estações de trabalho e notebooks corporativos. Os eventuais custos de licenciamento desta ferramenta ficarão ao encargo exclusivo da CONTRATADA. Esta ferramenta deverá ter, no mínimo, as seguintes características:

Integrar com os diretórios de usuários (LDAP e Active Directory).

Registrar, para cada sessão remota, a identidade do técnico que está realizando a atividade e do usuário que registrou o chamado.

Registrar via log todos os registros e configurações alterados, vinculando-os à sessão remota.

Realizar a gravação dos dados de tela (screen capture) da sessão.

Realizar a vinculação dos dados de sessão (logs e captura de tela) com os do chamado correspondente na ferramenta de requisição de serviço, de forma que seja possível recuperar os dados da sessão a partir do número do chamado.

Ser capaz de restringir a sessão de atendimento remoto à autorização expressa do solicitante.

Permitir a conexão remota sem prévia autorização para os usuários que não apresentem restrição a esta modalidade de serviço.

Ser capaz de condicionar a conexão remota a uma autorização expressa para aquela sessão.

Permitir que o usuário tenha total conhecimento do andamento da sessão remota, através de indicador visível na tela.

Permitir que o usuário desconecte a sessão remota a qualquer momento, unilateralmente.

Permitir que o usuário acompanhe todas as medidas realizadas pelo atendente durante a sessão remota.

9.2.31. Características da Ferramenta de Monitoramento do Ambiente de TI

9.2.31.1. O Serviço de Tecnologia - Infraestrutura e Comunicações (STIC) possui atualmente ferramentas implantadas para monitoramento dos serviços e ativos de TI, as ferramentas Nagios, Graphite e Grafana. A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento dos ativos, tarefa de responsabilidade da Área Especializada de monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações, através das ferramentas já implantadas ou de outras que a CONTRATANTE venha a solicitar a implantação.

9.2.31.2. Os indicadores de desempenho deverão ser calculados e extraídos diretamente da ferramenta de monitoramento. Os elementos monitorados que compõem cada indicador serão determinados pela CONTRATANTE. A ferramenta deverá permitir a construção de indicadores baseados em uma composição de diferentes ativos ou serviços monitorados. Os indicadores poderão ser solicitados pela CONTRATANTE durante o período de execução mensal, para que a CONTRATANTE possa realizar o acompanhamento e definir junto à CONTRATADA ações corretivas que evitem a aplicação das glosas contratuais.

9.2.31.3. Monitorar uma infraestrutura de TIC significa verificar a eficácia do funcionamento de cada serviço, equipamento e processos existentes. A monitoração torna-se uma atividade essencial para, assim, garantir o seu funcionamento contínuo como também para assegurar um elevado grau de qualidade dos serviços oferecidos pela TIC da CONTRATANTE.

9.2.31.4. Devido a constante expansão do uso das redes de computadores e dos serviços de TIC prestados, aumentam também os problemas, tais como: indisponibilidade de aplicação e/ou serviço, servidor de rede com baixa capacidade de processamento, entre outros.

9.2.31.5. Diante disso, a monitoração em tempo real da infraestrutura de TIC e de seus ativos, vêm se tornando indispensável na gestão da TIC da CONTRATANTE. Essa monitoração permitirá obter de modo rápido, preciso e confiável as informações necessárias sobre esses equipamentos, serviços e processos, facilitando as tomadas de decisões no momento do planejamento, adequação e expansão do ambiente de tecnologia.

9.2.31.6. Com isso, a Solução de Software de Monitoração como Serviços, a ser implementada pela CONTRATADA, deverá possuir uma arquitetura baseada em um modelo Gerente-Agente para permitir a automação da coleta dos dados de diversos componentes da infraestrutura de TIC, visando ampliar a aplicação das métricas e auxiliar no gerenciamento e monitoramento.

9.2.31.7. A solução de Monitoração deverá ser uma ferramenta que ofereça e efetue essa coleta automatizada dos dados. Dentre as ferramentas existentes com estas características, a solução a ser implementada deverá suportar a gama de sistemas operacionais utilizados pela CONTRATANTE, através de agentes e/ou outras formas de coleta de informações, notificações de alertas escalonadas, e aplicação de ações de tratamento e recuperação de falhas e indisponibilidades.

9.2.31.8. Objetivando a utilização de solução flexível e adaptável de monitoração da infraestrutura de TIC da CONTRATANTE capaz de monitorar computadores, máquinas virtuais, dispositivos, serviços, aplicativos, etc., serão especificados nos itens a seguir as características, funcionalidades e requisitos necessários à Solução de Monitoração.

9.2.31.9. Existindo necessidade de licenciamento da solução, caberá à CONTRATADA prover o respectivo licenciamento, respondendo integralmente por todos os custos decorrentes.

9.2.31.10. No contexto da Monitoração desta contratação e em conformidade com a terminologia ITIL, todos os Itens de Configuração (IC) da Infraestrutura de TIC, as seguintes definições serão aplicadas:

- a) Os computadores, máquinas virtuais, dispositivos, serviços, aplicativos e demais itens estabelecidos pela CONTRATANTE como sendo de monitoração obrigatória, serão classificados neste documento como sendo Item de Monitoração (IM).
- b) Agente de Coleta corresponde ao serviço ou aplicativo instalado em IM, com o objetivo de coletar dados, comparar amostras coletadas com valores predefinidos, cria alertas e executar respostas.
- c) O serviço de coleta de dados ou de execução de ação em IM capaz de executar processos de monitoração (workflow), coletar de dados de logs de eventos, dados de desempenho, etc., e de executar ações pré-definidas, será denominado doravante de Instrução de Monitoração.
- d) Um Servidor de Gerenciamento é o computador designado para administrar e se comunicar com Agentes de Coleta, executar Instruções de Monitoração, e se comunicar com bancos de dados do Serviço de Monitoração.
- e) Grupo de Gerenciamento é o conjunto formado por 2 (dois) ou mais Servidores de Gerenciamento com o objetivo de ampliar a capacidade da Solução de Monitoração e/ou melhorar a sua disponibilidade e operacionalidade.

9.2.31.11. A Solução de Monitoração possui interface web e console para administração da solução e verificação da integridade, desempenho e da disponibilidade de todos os IMs, realizando as seguintes atividades básicas:

- a) Descobrir automaticamente os servidores e dispositivos de rede.
- b) Executar a descoberta de baixo nível com os métodos de atribuição automática de verificações de desempenho e disponibilidade para entidades descobertas.
- c) Realizar monitoração distribuída com administração centralizada, via console físico ou web.
- d) Possuir aplicação cliente de alta performance compatível com os sistemas operacionais de uso da CONTRATANTE.
- e) Realizar monitoração de IMs com ou sem Agente de Coleta.
- f) Realizar monitoração de IMs por instruções de Monitoração.
- g) Autenticação segura de usuário, passível de integração com LDAP e quaisquer outras formas de autenticação de rede da CONTRATANTE.
- h) Apresentar a situação consolidada do IMs (resumos, gráficos e alertas de de situação como um todo) em telas de Painéis de Controle (Dashboard) pré-configurados e/ou customizáveis, publicáveis na internet e com controle de acesso integrável ao controle de acesso de rede da CONTRATANTE.
- i) Permitir, no mínimo, a notificação de eventos predefinidos por e-mail, SMS e Instant Messaging.
- j) Prover visualização gerenciais e técnicas, sintetizada e detalhada dos IMs.
- k) A série histórica das configurações aplicadas a Agentes de Coleta, Instruções de Monitoração criadas, informações coletadas, eventos registrados e ações realizadas, devem ser preservadas e possibilitar a análise e auditorias a qualquer tempo.
- l) Realizar monitoração de máquinas virtuais VMware.

9.2.31.12. Juntamente com as atividades básicas relacionadas anteriormente, a solução possui capacidade para formação de Grupo de Gerenciamento Grupo de Gerenciamento, e ter em sua instalação inicial no mínimo 2 (dois) Servidores de Gerenciamento instalados com as seguintes definições:

- a) Armazenar informações sobre IMs em banco de dados Relacional.

- b) Permitir a inclusão de novos Servidores de Gerenciamento no Grupo de Gerenciamento, sem que ocorram interrupções dos serviços da Solução de Monitoração.
- c) Possuir recursos que permitam que o trabalho da Solução de Monitoração seja distribuído de forma equilibrada entre os servidores membros do Grupo de Gerenciamento.
- d) No caso de falha de algum servidor do Grupo de Gerenciamento, a Solução de Monitoração deve ser capaz de fazer com que outro servidor assuma automaticamente a carga de trabalho do servidor com falha.
- e) Nas inclusões de novos servidores no Grupo de Gerenciamento, a solução deverá designar automaticamente parte do trabalho de monitoração para o novo servidor.
- f) Todos os servidores do Grupo de Gerenciamento, deverão administrar um conjunto distinto de IM's remotamente.
- g) A Solução de Monitoração deve ser capaz de coletar dados de desempenho e disponibilidade de computador através de Instruções de Monitoração, de forma a possibilitar a coleta de informações em computadores em que não seja possível ou desejável instalar um Agente de Coleta.
- h) As ações das Instruções de Monitoração deverão ser executadas, no mínimo, mediante a utilização de scripts.
- i) A Solução de Monitoração deverá permitir a definição das informações e ações que os agentes ou as Instruções de Monitoração deverão retornar ou executar, em conformidade com a especificidade do IM.
- j) Durante a realização da primeira coleta de informações em um IM, o Servidor de Gerenciamento deverá configurar o Agente de Coleta instalada ou executar as Instruções de Monitoração predefinidas, e coletar com todas as informações relativas a arquitetura, tecnologias, serviços, aplicativos e demais objetos recursos existente no IM pré-definidos para mapeamento.
- k) O Servidor de Gerenciamento deve ter a capacidade de procurar, a partir de parâmetros preestabelecidos, computadores, dispositivos, serviços, aplicativos e demais itens da infraestrutura de TIC da CONTRATANTE, não definidos como IM. Este requisito objetiva a análise, o mapeamento e inclusão de novos IMs com base em características específicas.
- l) O Servidor de Gerenciamento também deverá ser capaz de descobrir e mapear outros objetos do IM, que não sejam aqueles pré-definidos como sendo objetos de monitoração, para estes objetos possam ser posteriormente analisados e incluídos na monitoração, conforme interesse da CONTRATANTE.

9.2.31.13. A coleta de informações de desempenho e disponibilidade realizada por Agentes de Coleta instalados nos IMs ou por Instruções de Monitoração, que irão gerar alertas sobre possíveis erros ou inconformidades em relação a valores de referência previamente estabelecidos, devem atender aos seguintes requisitos:

- a) A coleta de informações deve observar fontes de dados no IM e retornar as informações de acordo com a configuração e instruções realizadas por seu Servidor de Gerenciamento.
- b) O Agente de Coleta também deve ser capaz de calcular o estado de integridade do IM e reportar ao Servidor de Gerenciamento.
- c) Quando o estado de integridade de um IM for alterado ou outros critérios forem atendidos, o Servidor de Gerenciamento deverá emitir o alerta correspondente.
- d) Ao fornecer dados de integridade sobre IM ao Servidor de Gerenciamento, o Agente de Coleta ou a Instrução de Monitoração deve fornecer informações atualizadas da integridade do IM e de todos os serviços que disponibiliza e/ou dos aplicativos que hospeda.
- e) Quaisquer mudanças efetuadas nos objetos de um IMs, tais como adição ou desinstalação de aplicativo, interrupção manual de serviço, etc., o Agente de Coleta deve enviar as informações atualizadas ao Servidor de Gerenciamento, que produza o alerta de monitoramento correspondente, se for o caso.
- f) Quando o Agente de Coleta for incapaz de se comunicar com o Servidor de Gerenciamento ao qual se reporta, o agente deverá continuar com a coleta de informações, preservando o sequenciamento cronológico das informações e eventos coletados e, tão logo a conexão seja restaurada, o Agente de Coleta deverá enviar estes dados e eventos para seu Servidor de Gerenciamento.
- g) O Servidor de Gerenciamento deverá tratar e registrar a falha de comunicação, seja com o Agente de Coleta ou na execução da Instrução de Monitoração, como um evento da monitoração.
- h) Os Agentes de Coletas devem enviar periodicamente e de forma autônoma ao Servidor de Gerenciamento, as informas de monitoração previamente estabelecidas, conforme agendamento e periodicidade em intervalo programável, a ser definido, com métrica mínima de intervalo de tempo medida em segundos.

9.3. **Detalhamento dos serviços e Requisitos da Contratação inerentes ao item 1**

9.3.1. Os serviços previstos nesse item são executados de maneira rotineira e estão englobados na modalidade de valor fixo mensal considerando o histórico de chamados da FUNDACENTRO apresentado neste T.R.

9.3.2. As atividades a serem realizadas referentes ao item 1 (serviços rotineiros - valor fixo mensal) devem obedecer as seguintes regras:

9.3.2.1. contemplam as regras gerais apresentadas no item 9.2, mas não englobam todas as atividades ali previstas, uma vez que há atividades pertinentes ao item 2 (projetos sob demanda - UST) do T.R.

9.3.2.2. os perfis profissionais indicados no item 9.2 não são exclusivos, ou seja, o mesmo profissional pode ser compartilhado entre as diversas áreas especializadas.

a) isso implica que as certificações do mesmo profissional valem para quaisquer áreas especializadas.

9.3.2.3. os profissionais indicados no item 9.2 não precisam ficar alocados nas dependências da FUNDACENTRO, nem à disposição imediata.

9.4. **Detalhamento dos serviços e Requisitos da Contratação inerentes ao item 2**

9.4.1. Os serviços previstos nesse item serão estruturados por projetos e remunerados por ordens de serviços específicas.

9.4.2. Este serviço envolve demandas evolutivas, demandas específicas e de projetos da FUNDACENTRO, mensurados e remunerados por meio da medida de Unidade de Serviço Técnico (UST).

9.4.3. As atividades do item 9.2 que não foram relacionadas no item 9.3 apresentam um rol (não exaustivo, nem limitante) dos serviços que podem ser solicitados como projetos (item 2) deste T.R.

9.4.4. Da mesma forma, mesmo atividades delimitadas inicialmente como parte integrante do item 1 deste T.R. podem se tornar projetos devido à sua complexidade ou urgência. Por exemplo, a implantação de um controlador de domínio em uma Unidade Descentralizada é uma tarefa inerente ao item 1, contudo, caso seja necessário implantar novos controladores de domínio em todas as Unidades Descentralizadas da FUNDACENTRO, isso pode ensejar a elaboração e execução de um projeto para esse fim.

9.4.5. Projeto de Infraestrutura de TIC é todo o trabalho técnico temporário, que requer prévio planejamento e gerenciamento, e opcionalmente pode requerer controle, teste, validação, gerenciamento e transferência de conhecimento, com vistas à entrega de produtos, serviços ou resultados exclusivos relacionados à infraestrutura de TIC, englobados no escopo desta contratação.

9.4.6. Projetos de Infraestrutura de TIC comumente são executados na Sede/CTN, mas há casos em que os Projetos podem ser executados nas Unidades Descentralizadas da FUNDACENTRO ou em ambos dependendo do escopo do projeto.

9.4.7. Este item abrange a evolução do parque tecnológico da FUNDACENTRO por meio de Projetos de Infraestrutura de TIC que envolvam Hardware, Software e/ou Novas tecnologias.

9.4.8. São considerados projetos de TI:

9.4.8.1. Realizar ou apoiar o desenvolvimento de projetos técnicos previstos no Planejamento Estratégico da FUNDACENTRO.

9.4.8.2. Implantações de plataforma de hardware e/ou software de médio e grande portes, bem como qualquer mudança que traga impacto relevante para a Infraestrutura de TIC.

9.4.8.3. Implantar iniciativas de Infraestrutura, Segurança da Informação, Banco de Dados e Apoio ao Usuário visando melhorias ou obtenção de serviços ou resultados exclusivos.

- 9.4.8.4. Apoiar e acompanhar a implantação de novas soluções de Infraestrutura de TIC adquiridas pela CONTRATANTE, implantadas por terceiros, e realizar a transição dos serviços ou tecnologia para a equipe de operação.
- 9.4.8.5. A realização de estudos específicos, demandados pela CONTRATANTE, e não previstos nos serviços de Operação e Monitoração do Centro de Dados do STIC ou Atendimento e Suporte ao Usuário de Infraestrutura de TIC, relacionados à prospecção tecnológica, análises de impactos, mitigação de riscos da operação, segurança da informação, entre outros assuntos atinentes à Infraestrutura de TIC.
- 9.4.8.6. A elaboração de planos de arquitetura técnica.
- 9.4.8.7. A implantação ou aperfeiçoamento de processos de trabalho da CONTRATANTE.
- 9.4.9. Não são considerados projetos no escopo desta contratação (ou seja, são atividades a serem executadas no item 1 deste T.R.):
- 9.4.9.1. atividades de operação de TIC e monitoração de Data Center;
- 9.4.9.2. atividades de atendimento ao usuário de infraestrutura de TIC;
- 9.4.9.3. qualquer tipo de tratativa de incidente, problema ou restabelecimento da operação normal de serviços;
- 9.4.9.4. aplicação de atualizações de sistemas operacionais, inclusive atualizações de segurança e recomendadas;
- 9.4.9.5. aplicação de atualização de versão de produtos de pequeno porte e esforço;
- 9.4.9.6. acompanhar fornecedor para suporte de infraestrutura, exceto em horários fora de expediente;
- 9.4.9.7. implantação de novas aplicações ou de novas versões de aplicações desenvolvidas pela fábrica de software, ou desenvolvimento interno, da FUNDACENTRO;
- 9.4.9.8. participar de reunião técnica ou gerencial, convocada pela FUNDACENTRO;
- 9.4.9.9. elaborar e atualizar documentações;
- 9.4.9.10. realizar eventos de transferência de conhecimento;
- 9.4.9.11. desligar ou restabelecer os serviços de Data Center ou salas técnicas, de forma parcial ou total;
- 9.4.9.12. e a implantação ou aperfeiçoamento de processos de trabalho da CONTRATADA.
- 9.4.10. A CONTRATADA é responsável ainda por apresentar propostas e planos de novas tecnologias, sob demanda, para modernizar a infraestrutura de TIC e subsidiar a equipe da CONTRATANTE no planejamento de crescimento e manutenção da infraestrutura, serviços e soluções de TIC.
- 9.4.11. O histórico dos últimos 5 (cinco) anos, apresentado na tabela a seguir, contempla todos os serviços prestados durante todo o Contrato anterior de sustentação e suporte técnico (2015 a 2020), em que se pode observar o número de implantação de novos serviços de TIC.

Tabela 29 - Execução e implantação de novos serviços de TIC

Exercício	Nome do projeto	Horas executadas	Perfis envolvidos na execução do projeto
2015	Implantação de Switches L3 na Sede/CTN e Unidades Descentralizadas	48hs	Especialista Rede, Analista Rede, tecnico Suporte
2016	Instalação de 18 pontos de rede para uso das impressoras do Contrato de outsourcing de impressão.	72hs	Analista Rede, tecnico Suporte
2016	Migração do Controlador de Domínio de Windows Server 2003 para Windows Server 2012 CTN e Instalação de Replicadores todas as Regionais	58hs	Especialista Sistema Operacional, Analista Rede
2017	Migração Banco de dados Produção SQL 2005 para novo servidor de banco de dados SQL Server 2016	42hs	Especialista Banco de Dados, Analista Rede
2017	Migração servidor Aplicações Web/IIS 6.0 para novos servidores Web/IIS 8.5	40hs	Especialista Sistema Operacional, Analista Rede
2017	Reestruturação do cabeamento do núcleo de rede do UDES	16hs	Especialista e cabeamento estruturado
2017	Reestruturação do cabeamento do núcleo de rede do UDPR	08hs	Especialista e cabeamento estruturado
2018	Migração Servidor E-mail Exchange da arquitetura Cluster Continuous Replication (CCR) para Single Copy Clusters (SCC), e Virtualização	98hs	Especialista Microsoft Exchange, Analista Rede
2019	Reestruturação do cabeamento e reorganização/disposição física de equipamentos do centro de dados de TIC	77hs	Supervisor, Analista Rede, Tecnico Suporte
2020	Atualização e configuração Certificado interno do Web Access Exchange Server	16hs	Especialista Microsoft Exchange, Analista Rede

- 9.4.12. Diante do exposto, para subsidiar o cálculo de UST (Unidade de Serviço Técnico) deve-se utilizar o seguinte **Índice de Complexidade (IC)**:
- 9.4.12.1. Para efeito de estimativa de esforço e custo, foi definida a unidade de medida UST, que corresponde ao esforço do trabalho técnico relacionado ao projeto, ponderado por fatores de tecnologia envolvida, torres de serviço envolvidas, a participação de recursos externos e interação com outros projetos.
- 9.4.12.2. Todos os fatores de ponderação contribuem para definição da complexidade do projeto ou demanda de TIC, que é classificada em “baixa”, “média” ou “alta”, sendo determinada da seguinte forma:

$$\text{Índice de Complexidade (IC)} = [(R1 + R2 + R3 + R4) / 4]$$

Tabela 30 - Recursos e fatores de ponderação

	Recurso (R)	Situação/Fatores de ponderação
R1	Tecnologia envolvida	1 - Já utilizada 2 - Nova 3 - Desconhecida
R2	Torres de Serviço envolvida	1 - até uma 2 - de duas a três 3 - mais de três
R3	Participação de recursos externos	1 - Não 2 - Sim
R4	Integração com outros projetos	1 - Não há 2 - Interligação com um outro projeto 3 - Interligação com mais de um outro projeto

- 9.4.12.3. O recurso Tecnologia envolvida abrange:

Tabela 31 - Recurso tecnologia

Situação	Valor	Critério
Já utilizada	1	Reestruturação de solução de TIC atualmente em uso; Atualização de versão de produto/software em uso; Criação de novo ambiente, nova instância
Nova	2	Instalação de novo produto ou solução de TIC; Acompanhamento, apoio e absorção de nova solução de TIC adotada ou Contratada pela FUNDACENTRO (caso do SEI)
Desconhecida	3	Prospecção e planejamento de solução de TIC para atender a uma necessidade que não tem tecnologia definida

- 9.4.12.4. O recurso Área Especializada envolvida abrange:

Tabela 32 - Recurso área especializada

Situação	Valor	Critério
Até uma	1	Indica a quantidade de torres de serviços envolvidas, conforme as especialidades definidas na Tabela 2. Ainda que determinadas especialidades necessárias ao projeto estejam distribuídas entre diferentes profissionais da mesma torre de serviço, somente será considerada uma torre de serviço nesse caso. A proposta de projeto deverá caracterizar as principais torres de serviços envolvidas, e quais torres de serviço são de atividades acessórias. Uma torre de serviço será considerada principal quando for responsável por mais que 20% do esforço envolvido no projeto, e será considerada acessória no caso contrário. Quando o somatório de esforço de diversas torres de serviços acessórias for superior a 20% do esforço, este será considerado uma torre de serviço adicional para graduação deste critério
De duas a três	2	
Mais de três	3	

9.4.12.5. O recurso Participação de recursos externos abrange:

Tabela 33 - Recurso participação

Situação	Valor	Critério
Não	1	Considera-se ente externo às áreas de tecnologia da FUNDACENTRO e à CONTRATADA. São exemplos o envolvimento de outras unidades de negócio da FUNDACENTRO que não os serviços de tecnologia, outros fornecedores com quem a FUNDACENTRO tem contrato firmado, parceiros ou qualquer outra entidade com quem a FUNDACENTRO venha a indicar a participação no projeto.
Sim	2	

9.4.12.6. O recurso Integração com outros projetos abrange:

Tabela 34 - Recurso critério

Situação	Valor	Critério
Não há	1	A integração com outros projetos representará a necessidade da FUNDACENTRO de ter projetos correlatos sendo executados de forma concorrente. A interligação será configurada quando atividades do projeto tiver ordem de precedência, ou dependência, com atividades de outro projeto sendo executado em paralelo.
Interligação com um outro projeto	2	
Interligação com mais de um outro projeto	3	

9.4.12.7. A aplicação dos fatores de ponderação irá resultar na indicação do índice de complexidade e, consequentemente, na classificação da complexidade, conforme a tabela a seguir.

Tabela 35 - Classificação da complexidade

Classificação	IC	Fator de complexidade
Baixa	IC < 1,5	1
Média	1,5 <= IC <= 2,0	1,5
Alta	IC > 2,0	2,0

9.4.12.8. A finalidade do IC tem por finalidade ser aplicada na presente prestação de serviços para que as atividades realizadas sejam ponderadas de acordo com a tecnologia, torres de serviço impactadas, interações com recursos externos, interações com outros sistemas do órgão.

9.4.12.9. Além do Fator de Complexidade, envolve-se também o Fator da Atividade a ser desenvolvida, que está diretamente relacionada ao Nível 1, 2 ou 3 de prestação de serviços. Atividades relativas à prestação de serviços dos Níveis 1 e 2 correspondem à atividades de tecnologia da informação mais simples e que tem por objetivo atender a uma demanda específica. Por sua vez, as atividades executadas pelo Nível 3 têm abrangência normalmente global no órgão, dadas as características do serviço prestado e apresentados na Tabela 12 - Áreas Especializadas. Por isso, a Classificação de Grau de Atividade segue conforme a tabela a seguir.

Tabela 36 - Classificação de grau de atividade

Atividade	Fator da Atividade
Nível 1	0,75
Nível 2	0,9
Nível 3	2,0
Nível 3 Urgente	2,5

9.4.12.10. O Fator da Atividade contempla a junção da responsabilidade da área de atuação juntamente com conhecimento técnico especializado para execução das tarefas segundo a sua criticidade. Atividades de Nível 1, Nível 2 e Nível 3 são apresentadas no item 9.2.

9.4.12.11. Portanto, o valor em UST do serviço prestado, é calculado da seguinte forma:

$$\text{Número de UST realizadas} = \text{Esforço (em horas)} * \text{Fator de complexidade} * \text{Fator da Atividade}$$

9.4.12.12. O esforço, estimado em horas, será calculado com base no cronograma de atividades técnicas definidas para implementação do projeto e será obtido por meio do planejamento técnico prévio. Portanto, essa variável não deverá contemplar os custos com gerenciamento de projetos e planejamento técnico.

9.4.12.13. O esforço não se confundirá com o prazo de execução do projeto, já que o esforço deverá contemplar o trabalho técnico realizado pela contratada, enquanto que o prazo definido com data de início e fim poderá contemplar atividades realizadas por terceiros.

9.4.12.14. Por planejamento técnico considera-se o trabalho de entendimento e levantamento da necessidade do projeto, de revisão dos pré-requisitos, do planejamento da infraestrutura e da topologia, entre outros.

9.4.13. Os serviços executados durante todo o Contrato antetior de sustentação de infraestrutura e suporte (2015 a 2020), seguem na tabela 29, contendo o exercício da implantação do serviço de TIC, as horas executadas e os perfis profissionais envolvidos na execução do projeto.

10. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

10.1. Quanto à fiscalização

10.1.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato serão realizados por servidores da CONTRATANTE, em atendimento ao disposto no Art. 67 da Lei 8.666/93, designados como Fiscais do Contrato, os quais obedecerão às disposições de normas e resoluções internas do órgão, bem assim ao contido na Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019.

10.1.2. Quaisquer exigências da fiscalização, inerentes ao objeto da licitação, deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA, sem quaisquer ônus para a FUNDACENTRO.

10.1.3. A FUNDACENTRO designará formalmente o Gestor e os Fiscais Requisitante, Técnico e Administrativo para realizar a fiscalização contratual em todas as suas fases de acordo com o que preceitua a IN nº 01/2019-SGD/ME, com relação aos aspectos de gerenciamento do contrato.

10.1.4. Caberá a equipe de fiscalização designada rejeitar no todo ou em parte, qualquer serviço que não esteja de acordo com as exigências e especificações deste termo de referência, bem como prestar o serviço novamente se necessário.

10.1.5. Os servidores designados para executarem atribuições de fiscal(is) requisitante(s), fiscal(is) técnico(s), fiscal(is) administrativo(s) e gestor(es) do Contrato, desenvolverão atividades específicas além das detalhadas a seguir:

10.1.5.1. Fiscal(is) Técnico(s):

- Avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e as justificativas por não cumprimento de termos contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos neste Contrato;
- Identificar não conformidade com os termos contratuais;
- Verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação técnica;
- Controlar o prazo de vigência deste instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar o cumprimento integral da execução dos serviços;

- e) Receber e atestar os documentos da despesa, quando comprovado o fiel e correto fornecimento dos serviços para fins de pagamento;
- f) Comunicar, formalmente, ao Gestor deste Contrato e à CONTRATADA, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como indicar glosas na Nota Fiscal;
- g) Encaminhar ao Gestor do Contrato eventuais pedidos de modificação contratual.

10.1.5.2. Fiscal(is) Administrativo(s):

- a) Verificar aderência aos termos contratuais;
- b) Verificar regularidades fiscais da empresa para fins de pagamento;
- c) Verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica;
- d) Controlar o prazo de vigência deste instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar o cumprimento integral da execução dos serviços;
- e) Comunicar, formalmente, ao Gestor deste Contrato e à CONTRATADA, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como efetuar as glosas na Nota Fiscal;
- f) Analisar e emitir parecer técnico-administrativo, caso necessário, sobre a documentação apresentada pela CONTRATADA, quando do ateste da Nota Fiscal/Fatura.

10.1.5.3. Fiscal(is) Requisitante(s):

- a) Avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e as justificativas por não cumprimento de termos contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos neste Contrato;
- b) Identificar não conformidades com os termos contratuais;
- c) Verificar a manutenção da necessidade e oportunidade da contratação;
- d) Controlar o prazo de vigência do instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar o cumprimento integral da execução dos serviços;
- e) Comunicar, formalmente, ao Gestor deste Contrato e à CONTRATADA, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como efetuar as glosas na Nota Fiscal;
- f) Encaminhar ao Gestor do Contrato eventuais pedidos de modificação contratual.

10.1.5.4. Gestor do Contrato:

- a) Promover a realização da reunião inicial;
- b) Encaminhar a área administrativa, de forma consubstanciada, as infrações contratuais cometidas pela Contratada, para fins de apuração de responsabilidade e possível sanção administrativa;
- c) Autorizar a emissão de nota (s) fiscal (is), a ser (em) encaminhada (s) ao preposto da CONTRATADA;
- d) Encaminhar às autoridades competentes eventuais pedidos de modificação contratual;
- e) Manter o Histórico de Gerenciamento do Contrato, contendo registros de todas as ocorrências relacionadas com a execução deste Contrato, determinando todas as ações necessárias para a regularização das faltas ou defeitos, por ordem histórica.
- f) Instruir o processo para fins de prorrogação contratual e encaminhar para a área administrativa.
- g) Manter registro de aditivos;
- h) Controlar o prazo de vigência do instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar o cumprimento integral da execução dos serviços;
- i) Encaminhar à CONTRATADA deficiências na prestação dos serviços;
- j) Receber e atestar os documentos da despesa, quando comprovado o fiel e correto fornecimento dos serviços para fins de pagamento;
- k) Comunicar, formalmente, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como indicar as glosas na Nota Fiscal;
- l) Os fiscais comunicarão, por escrito, as deficiências porventura verificadas no fornecimento, para imediata correção, sem prejuízo das sanções e glosas cabíveis.

10.2. Quanto aos meios de comunicação

10.2.1. O modelo de prestação de serviços prevê que a CONTRATADA seja integralmente responsável pela gestão de seu pessoal em todos os aspectos, sendo vedado à equipe da FUNDACENTRO, formal ou informalmente, qualquer tipo de ingerência ou influência sobre a administração da mesma, ou comando direto sobre seus empregados, fixando toda negociação na pessoa do preposto da Contratada ou seu substituto.

10.2.2. São instrumentos formais de comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA:

- a) Demanda de Serviço - Ordem de Serviço (OS);
- b) Plano de Inserção;
- c) Termos de Recebimento;
- d) Termo de Encerramento de OS;
- e) Ofício;
- f) Ata de Reunião;
- g) Relatório;
- h) Carta;
- i) E-mail institucional/corporativo;
- j) Ferramenta de Gestão de Demandas.

10.2.3. A comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, para fins de encaminhamento de Demandas de Serviço ou outro documento, ocorrerá sempre via Preposto, ou seu substituto, designado pela CONTRATADA.

10.3. Quanto às listas de verificação

10.3.1. Para acompanhamento do conjunto de elementos que devem ser acompanhados pelos Fiscais do contrato durante a execução contratual, permitindo à Administração o registro e a obtenção de informações padronizadas e de forma objetiva, serão utilizados os itens que compõem o Relatório Geral de Faturamento.

11. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

11.1. A contraprestação mensal do item 1 será por preço fixo. A contraprestação mensal do item 2 será de acordo com o número de UST realizadas. A prestação dos serviços será remunerada a partir da garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços que compõem a infraestrutura de TI da CONTRATANTE.

11.2. O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado de acordo com a efetiva execução dos serviços, aplicados os descontos relativos ao eventual descumprimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos, bem como das demais obrigações contratuais. Assim, o valor mensal a ser pago pelo serviço será calculado com base na fórmula abaixo:

$$\text{Contraprestação}_{\text{Mensal}} =$$

$$(\text{Valor mensal do item 1} - \text{Ajuste}_{\text{Nível de Serviço}}) +$$

$$(\text{Número de UST no mês realizadas no item 2} * \text{Valor da UST})$$

Onde:

Contraprestação Mensal = valor mensal a ser pago à CONTRATADA

Valor mensal do item 1 = Valor mensal do item 1 estabelecido em CONTRATO

Ajuste Nível de Serviço = percentual de redução/glosa a ser aplicada em razão do não atingimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos

Número de UST no mês realizadas no item 2 = Número de UST de acordo com os projetos solicitados e validados pela CONTRATANTE e entregues pela CONTRATADA

Valor da UST = Valor da UST especificada no item 2

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

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

11.5. Esse conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

11.6. Os atendimentos aos usuários de TI estão definidos Anexo do Termo de Referência IV - Catálogo de serviços de TIC (0052605).

11.7. No Catálogo de Serviços estão relacionadas as categorias de aquisições de serviços que os usuários de Tecnologia da Informação podem fazer ao atendimento.

11.8. O atendimento leva ainda em consideração a resposta aos incidentes de TI, sejam eles reportados por usuários ou instaurados automaticamente através de ferramentas de monitoramento.

11.9. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos níveis mínimos de serviço, e, caso não obedecerem, serão aplicadas as glosas correspondentes, que estão definidas no presente documento.

11.10. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.

11.11. Nível Mínimo de Serviço

11.11.1. Segue abaixo a tabela de Indicadores de Nível Mínimo de Serviço a ser seguida pela CONTRATADA.

Tabela 37: Indicadores de Nível Mínimo de Serviço

Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
INS1	Índice de Satisfação do Usuário (apurção mensal)	O Índice de Satisfação dos Usuários (ISU) será calculado pela média das notas obtidas nas avaliações dos usuários, conforme fórmula abaixo: $ISU = \Sigma NA / \Sigma CFM$ Onde: ISU: Índice de Satisfação dos Usuários ΣNA: Total das Notas de Avaliação ΣCFM: Total de Chamados Fechados no Mês OBS: Os chamados que não forem avaliados pelos usuários, para fins de cálculo do ISU, receberão nota 04 (quatro).	Pontos	Maior ou igual a 4 pontos
INS2	Índice de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo (apurção mensal)	Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (percentual)	Maior ou igual a 98% para cada nível de prioridade.
INS3	Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes no Prazo (apurção mensal)	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução do Incidente (TMSI) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela "Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento", divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (percentual)	Maior ou igual a 90% para cada nível de prioridade
INS4	Índice de Tempo Máximo para Solução de Requisições no Prazo (apurção mensal)	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução da Requisição (TMSR) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (percentual)	Maior ou igual a 90% para cada nível de prioridade
INS5	Índice de reabertura de chamado (apurção mensal)	O Índice de Reabertura do Chamado (IRC) contabiliza o percentual de eventos de reabertura de chamados quando o usuário dos serviços de TI não tiver sua solicitação ou incidente atendidos a contento. O índice tem por objetivo fazer com que a CONTRATADA execute os serviços com qualidade, evitando assim que os chamados sejam finalizados com a execução incorreta ou incompleta, apenas com objetivo de cumprir o prazo do INS4. $IRC = [(TC - ERC) / TC] \times 100$ Onde: IRC: Índice percentual de Reabertura de Chamados TC: Total de chamados concluídos no mês de referência ERC: Total de eventos de reabertura ocorridos no conjunto de chamados concluídos no mês de referência	% percentual	Demandas executadas dentro do prazo maior ou igual a 95%
INS6	Índice de atraso na Entrega de Projetos (apurção após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo da O.S. pelo Fiscal Técnico)	O Índice de Atraso na Entrega de Projetos (IAEP) demonstra o cumprimento dos prazos acordados para as Ordens de Serviço (O.S.) relativas a demandas específicas e de projetos. O objetivo é garantir que a CONTRATADA execute as demandas e entregue os produtos dos projetos nos prazos acordados. Para fins de cálculo do NMSE, a conclusão da O.S. será o momento da entrega para fiscalização, que corresponde à emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP). Neste momento, a contagem do prazo de execução será interrompida. Caso a fiscalização resulte em recusa e couber correção aos serviços executados, o prazo de conclusão da ordem de serviço voltará a contar a partir da interrupção. $DEA = DF - DI$ DEA = Dias úteis de Efetivo Atraso DF = Dia final da execução DI = Dia inicial da execução $IAEP = (DEA / PRAZO) \times 100$ PRAZO = Prazo acordado em dias úteis para execução do projeto IAEP = percentual de atraso na entrega do projeto	% percentual	Maior ou igual a 90%

11.12. Níveis Mínimos de Desempenho

11.12.1. Paralelamente aos atendimentos previstos no catálogo de serviços, serão também prestados serviços de sustentação da infraestrutura que suporta os sistemas e recursos do ambiente de TI.

- 11.12.2. Esses sistemas e recursos deverão ser sustentados pela CONTRATADA de modo a atender critérios rígidos de qualidade definidos em indicadores de desempenho (conhecidos também pelo acrônimo KPI – Key Performance Indicators).
- 11.12.3. Os serviços de sustentação dos sistemas informatizados e demais recursos do ambiente de TI da CONTRATANTE estão divididos em duas categorias:
- a) Serviços Críticos: Sustentação de sistemas e recursos disponibilizados para a sociedade ou para o público interno (FUNDACENTRO) com impacto alto ou altíssimo.
 - b) Serviços Essenciais: Sustentação de sistemas e recursos disponibilizados ao público interno (FUNDACENTRO) ou para a sociedade, com impacto médio ou baixo.
- 11.12.4. O desempenho dos serviços de TI é medido de acordo com o seu grau de disponibilidade. O indicador de desempenho para cada serviço será calculado em função da disponibilidade do serviço ou recurso de TI para o usuário, levando em consideração todos os seus componentes (recursos de rede, bancos de dados, servidores de aplicação, etc.).
- 11.12.5. Caso os valores dos indicadores de desempenho não atinjam os valores mínimos, serão aplicadas as glosas correspondentes. Os indicadores de desempenho serão calculados a partir das informações disponíveis na ferramenta de monitoramento do ambiente de TI.

Tabela 38: Indicadores de Nível Mínimo de Desempenho

Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
IND1	Índice de Disponibilidade da Sustentação de Sistemas e Recursos de urgência alta*	Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como críticos, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (percentual)	99,9%
IND2	Índice de Disponibilidade da Sustentação de Sistemas e Recursos de urgência média e baixa*	Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como essenciais no, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (percentual)	99,7%
IND3	Índice de Disponibilidade do Recurso Essencial “E-mail”*	Tempo de disponibilidade do recurso essencial “E-mail”, dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (percentual)	99,9%
IND4	Índice de Disponibilidade do Recurso Essencial “Acesso à Internet”*	Tempo de disponibilidade do recurso essencial “acesso à internet”, dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (percentual)	99,9%
IND5	Índice de Disponibilidade do Recurso Básico “Comunicação de Dados”	Tempo de disponibilidade do recurso básico “comunicação de dados”, dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (percentual)	99,5%
IND6	Índice de Disponibilidade do Sistema Eletrônico de Informações (SEI)*	Tempo de disponibilidade do recurso básico “disponibilidade do SEI”, dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (percentual)	99,5%

*Excluem-se do tempo de disponibilidade as respectivas janelas de manutenção previamente programadas e a necessidade de envolvimento de fornecedor externo ou que envolva atividade projetizada

- 11.13. A mensuração de níveis mínimos de serviço e de desempenho é um critério claro e objetivo estabelecido pela CONTRATANTE para aferir a qualidade dos serviços contratados. Além de cumprir as metas estabelecidas para os níveis mínimos de serviço e desempenho, a CONTRATADA deverá atender também aos demais critérios e condições estabelecidas neste documento para a aceitação dos serviços prestados. A execução dos serviços será assistida pela equipe de fiscalização do contrato com a finalidade de verificar e orientar em detalhes os procedimentos adotados.
- 11.14. O cálculo dos indicadores de nível mínimo de serviço e de desempenho deverá levar em consideração o seguinte:
- a) Os indicadores de nível de serviço serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência os incidentes e requisições encerrados naquele mês, considerando às 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.
 - b) Os indicadores de desempenho também serão avaliados mensalmente. A abrangência dos indicadores desempenho e a sua forma de cálculo serão definidos pela CONTRATANTE, e o mecanismo automatizado de cálculo a partir dos dados de monitoramento será implantado pela CONTRATADA sob supervisão da CONTRATANTE.
 - c) A soma total das glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis mínimos de serviço e dos indicadores mínimos de desempenho não deverá ser superior a 30% (trinta por cento) do faturamento mensal máximo. Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida, sem prejuízo da abertura de processo administrativo para aplicação de penalidades.
 - d) Caso fique caracterizado que a indisponibilidade foi provocada por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da CONTRATADA, esta indisponibilidade não será considerada no cálculo dos indicadores de desempenho.
 - e) As indisponibilidades programadas por Requisições Planejadas autorizadas não serão computadas nos indicadores de desempenho.
 - f) Nos casos em que o chamado não puder ser resolvido em primeiro nível e o atendimento de segundo e terceiro nível não for de responsabilidade da CONTRATADA, o chamado não será utilizado para cômputo do indicador INS3.
 - g) Em relação ao indicador INS3, caso o atendimento demandado requeira naturalmente mais tempo para ser atendido do que o previsto para o seu nível de prioridade (por exemplo, no caso de um incidente grave que demande restauração do backup), o atendimento não entrará no cômputo do indicador quando houver a devida justificativa. Isto não exclui a responsabilidade da contratada de implantar, dentro dos recursos disponíveis, mecanismos para garantir que todos os atendimentos sejam realizados dentro dos prazos previstos (por exemplo, adotando mecanismos de disaster recovery).
 - h) A CONTRATADA deverá lançar mão de todos os meios que julgar necessários para alcançar os indicadores de desempenho especificados (IND1 a IND6), tais como a adoção de mecanismos de redundância e verificação proativa.
 - i) Nos casos em que os índices não forem atingidos, a CONTRATANTE somente considerará as justificativas da CONTRATADA nos casos em que os métodos proativos não forem implantados por questões que fujam das possibilidades da CONTRATADA.
 - j) Para inclusão de novos itens no Catálogo de Serviços cuja classificação de impacto seja "ALTO" ou "ALTÍSSIMO", a CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução.

- 11.15. Caso sejam ativados novos sistemas ou recursos de TI cuja classificação tenha urgência considerada "ALTA" ou "CRÍTICA", a CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA adequar seus procedimentos de execução.
- 11.16. Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando o disposto na Tabela abaixo, que estabelece valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviço mínimos definidos.
- 11.17. A cada 5 (cinco) pontos acumulados será descontado 0,5 % do montante mensal a ser pago à CONTRATADA pelos serviços prestados. O limite máximo para as glosas é de 30% do valor mensal a ser pago à CONTRATADA.
- 11.18. **Critérios para Ajuste do Pagamento da CONTRATADA**
- 11.18.1. Seguem na tabela abaixo os critérios para ajustes do pagamento da CONTRATADA baseado nos Indicadores de Nível Mínimo de Serviço e nos Indicadores de Nível Mínimo de Desempenho.

Tabela 39: Ajustes do Pagamento

Redução de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 5 (cinco) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido.	
INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL
INS1	5 pontos a cada 0,2 ponto fora da meta
INS2	5 pontos a cada 1% fora da meta
INS3	5 pontos a cada 1% fora da meta para cada nível de prioridade.
INS4	5 pontos a cada 1% fora da meta para cada nível de prioridade.

INS5	5 pontos a cada 1% fora da meta
INS6	5 pontos a cada 1% fora da meta
INDICADOR DE DESEMPENHO	PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL
IND1	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND2	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND3	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND4	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND5	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND6	10 pontos a cada 0,1% fora da meta

11.18.2. No Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA, os níveis de serviço e indicadores de desempenho serão aferidos de acordo com os fatores definidos, requisito "RPI5". A pontuação calculada será ponderada progressivamente (multiplicada) pelos fatores do item "RPI5", e serão aplicadas as reduções no pagamento nos meses correspondentes. Após o término do PAO a aplicação de reduções por decorrência do não atendimento dos níveis de serviços e indicadores de desempenho ocorrerá seguindo diretamente o descrito na acima.

11.18.3. Os níveis de serviços e indicadores de desempenho mínimos não poderão ser revisados pela CONTRATANTE, devido à possibilidade de quebra da isonomia do processo licitatório e da perda da vinculação ao instrumento convocatório (Acórdão TCU 717/2010 – Plenário).

11.18.4. Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês. As pontuações também estarão sujeitas aos fatores de redução, requisito "RPI5", durante o PAO. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais e estão incluídas no limite máximo de 30% do pagamento mensal à CONTRATADA. Os Termos de Serviço a serem observados pela CONTRATADA e suas respectivas penalizações estão descritas na tabela abaixo.

Tabela 40: Termos de Serviço e Aplicação de Penalizações à Contratada

Sigla	Termo de Serviço	Referência	Pontuação
TRS1	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para a CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	5 pontos
TRS2	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	10 pontos
TRS3	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	10 pontos
TRS4	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metadados de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de Indicador Manipulado	100 pontos
TRS5	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para Cada Profissional	5 pontos
TRS6	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	10 pontos
TRS7	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços da CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50 pontos
TRS8	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50 pontos
TRS9	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	10 pontos
TRS10	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do datacenter e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	10 pontos
TRS11	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	10 pontos
TRS	Incluir, excluir ou alterar regras de dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança da CONTRATANTE.	Por ocorrência	30 pontos
TRS	Deixar de comunicar o contratante da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	10 pontos
TRS14	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI	Por ocorrência	10 pontos
TRS15	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas da CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	20 pontos
TRS16	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por ocorrência	10 pontos
TRS17	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências neste documento, dentro do prazo definido de cinco dias úteis.	Por dia de atraso	5 pontos
TRS18	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10 pontos
TRS19	Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos.	Por ocorrência	10 pontos
TRS20	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10 pontos
TRS21	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a área de Apoio a Governança de TIC para a Área de Infraestrutura e Serviço.	Por ocorrência	10 pontos
TRS22	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	5 pontos
TRS23	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	5 pontos
TRS24	Deixar de operar e monitorar proativamente o ambiente de TI, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência	20 pontos
TRS25	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência	5 pontos
TRS26	Deixar de realizar a avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança, ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta, quando se tratar de Requisições Planejadas.	Por ocorrência	10 pontos
TRS27	Deixar de comunicar a realização de Requisições Planejadas que poderão gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10 pontos
TRS28	Deixar de executar as Requisições Planejadas no Tempo Máximo para Solução definido pela Contratante na Demanda de Serviço ou outra metodologia definida pela Contratante.	Por ocorrência	10 pontos
TRS29	Deixar de implementar o CMDB de todos os itens de configuração descritos no documento, integrada à ferramenta ITSM no prazo máximo de 60 dias após o início da prestação do serviço. A glosa será aplicada progressivamente para cada mês adicional de atraso. Exemplo: No primeiro mês de atraso, 20 pontos. No Segundo mês de atraso, 40 pontos e assim sucessivamente.	Por mês de atraso cumulativamente	20 pontos
TRS30	Deixar de realizar a atualização no Configuration Management Data Base (CMDB) dos Itens de Configuração (ICs) modificados ou incluídos, bem como atualizar a relação entre os ICs, caso a Requisição Planejada a venha a afetá-los.	Por ocorrência	5 pontos
TRS31	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI da CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 pontos
TRS32	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas da CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 24 horas após a notificação formal.	Por ocorrência	10 pontos por dia incompleto que exceder as 24 horas
TRS33	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações da CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	5 pontos
TRS34	Deixar de implantar em um prazo de quatro meses após o início da prestação dos serviços link de dados exclusivo entre CONTRATADA e	Por mês	30 pontos

	CONTRATANTE, atendendo aos requisitos presentes.	incompleto de atraso	
TRS35	Deixar de implantar durante o PAO a Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, e a Ferramenta de Suporte Remoto com todas as características e requisitos necessários.	Por mês incompleto de atraso	100 pontos
TRS36	Deixar de apresentar no prazo definido neste documento as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA	Por mês incompleto de atraso	10 pontos
TRS37	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	10 pontos
TRS38	Deixar de apresentar ao CONTRANTE o impacto e o cronograma da solução do Problema no Tempo Máximo para Solução do Incidente do respectivo Incidente que deu origem ao Problema.	Por ocorrência	5 pontos
TRS39	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 pontos
TRS40	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100 pontos
TRS41	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados	Por ocorrência	200 pontos
TRS42	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do contratante, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Por ocorrência	50 pontos
TRS43	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma recorrente, após formalmente notificada pela CONTRATANTE	Por ocorrência	10 pontos
TRS44	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 pontos
TRS45	Deixar de designar profissionais técnicos para cada área especializada, que serão os pontos focais para alinhamento técnico sobre demandas operacionais e projetos com a CONTRATANTE, de forma a manter a continuidade das atividades de forma eficiente.	Por ocorrência	5 pontos
TRS46	Deixar de atender no triplo do tempo os chamados que não foram solucionados no Tempo Máximo para Solução do Incidente, no Tempo Máximo para Solução da Requisição e no Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada de acordo com o definido na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento.	Por ocorrência	5 pontos

11.19. Segue abaixo a fórmula para cálculo da porcentagem do Ajuste do Nível de Serviço Mensal onde prevê uma redução de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 5 (cinco) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido no mês da ocorrência.

$$Ajuste_{Nível\ de\ Serviço} = \frac{\left(\frac{\sum \text{Pontos do Indicador de Nível de Serviço}}{10} \right) + \left(\frac{\sum \text{Pontos do Indicador de Nível de Desempenho}}{10} \right) + \left(\frac{\sum \text{Pontos do Termo de Serviço}}{10} \right)}{10}$$

onde:

Ajuste do Nível de Serviço é o percentual que será abatido do valor mensal do contrato.

Somatório Pontos do Indicador de Nível de Serviço é soma da pontuação acumulável das penalizações do Indicador de Nível de Serviço.

Somatório Pontos do Indicador de Nível de Desempenho é soma da pontuação acumulável das penalizações do Indicador de Nível de Desempenho

Somatório Pontos do Termo de Serviço é soma da pontuação da penalização do Termo de Serviço

11.20. A CONTRATADA deverá acompanhar as evoluções tecnológicas da CONTRATANTE, mediante mudança, adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus sistemas, ferramentas, bases de dados ou qualquer outro recurso que a CONTRATANTE venha a adotar.

11.21. As solicitações expressas pela 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 a CONTRATANTE venha a adotar.

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

11.23. Poderão ser solicitados outros indicadores além dos definidos. Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pela Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, pela ferramenta de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada, podendo a construção do dashboard ser realizada através de mecanismos intrínsecos das próprias ferramentas ou por ferramenta específica de business intelligence.

11.23.1. A reincidência, por três meses consecutivos, da prestação de serviços com um conjunto de indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo três indicadores simultâneos resultará na multa compensatória prevista na cláusula de sanção:

11.23.2. 10% (dez por cento) sobre o valor mensal do contrato por reincidência, por três meses consecutivos, da prestação de serviços com um conjunto de indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo sete indicadores simultâneos.

11.23.3. 15% (quinze por cento) sobre o valor mensal do contrato por reincidência, por três meses consecutivos, da prestação de serviços com um conjunto de indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo onze indicadores simultâneos.

11.24. Relatório Geral de Faturamento

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

Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho.

Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TI.

Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal.

Relatório mensal de ocorrências e não-conformidades no ambiente de TI.

Relatório mensal de execução de Requisições Planejadas.

Relatório mensal do número total de cada categoria do Parque de Ativos de TIC.

Relatório mensal de Sistemas e Recursos de TI.

11.24.2. Os relatórios gerenciais e técnicos deverão conter no mínimo as informações relacionadas na Tabela abaixo.

Tabela 41: Relatórios Gerenciais e Técnicos

Relatório	Informações Obrigatórias
Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho	- Período de faturamento mensal. - Indicadores de nível de serviço e de desempenho (usar a descrição dos INS, IND e TRS neste T.R.)
Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TI	- Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais (ver Anexo I-C), de acordo com a determinação da CONTRATANTE. - Tempo médio entre falhas (MTBF) de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais (ver Anexo I-C), de acordo com a determinação da CONTRATANTE.
Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal	- Quantidade de chamados encerrados dentro do período de apuração. - Percentual de requisições e incidentes encerrados no período, para cada nível de atendimento (primeiro, segundo ou terceiro nível). - Percentual de requisições e incidentes atendidos pelas áreas especializadas no período, para cada área especializada. - Relação de incidentes e requisições não encerrados no dentro dos níveis mínimos de serviço

	no período. - Relação de incidentes e requisições reabertos ou cuja
Relatório mensal de ocorrências e não-conformidades no ambiente de TI	- Relação de ocorrências e não-conformidades detectadas para cada área especializada no período. - Sugestões de cada área especializada para melhorias nos processos de execução das atividades.
Relatório mensal de execução de Requisições Planejadas	- Relação de todas as Requisições Planejadas concluídas no mês, informando as alterações realizadas no CMBD e nos itens de configuração. - Planejamento para o próximo período mensal de execução de Requisições Planejadas.
Relatório mensal do número total de cada categoria do Parque de Ativos de TIC.	Relação do quantitativo de todas as categorias do Parque de Ativos de TIC por Fabricante e Modelo/Versão.
Relatório mensal de Sistemas e Recursos de TI.	Relação do quantitativo de todos os Sistemas e Recursos de TI com Servidor de Aplicação, SGBD e Categoria.

11.24.3. A CONTRATANTE, ao seu critério, solicitará a disponibilização de indicadores de nível de serviço de desempenho em dashboards dinâmicos para verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas junto à contratada ainda durante o período de execução mensal. Poderão ser solicitados outros indicadores além dos definidos (INS, IND, TRS). Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pela Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, pela ferramenta de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada, podendo a construção do dashboard ser realizada através de mecanismos intrínsecos das próprias ferramentas ou por ferramenta específica de business intelligence, a critério da CONTRATADA.

11.24.4. A seu critério, a CONTRATANTE poderá solicitar a comprovação de fidelidade das informações e dados apresentados nos relatórios através de auditoria nas ferramentas utilizadas. A auditoria será conduzida pela equipe de gestão contratual da CONTRATANTE, sem qualquer ônus adicional. A recusa ou a morosidade da CONTRATADA em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados dos relatórios, caracterizadas pela ausência de respostas ou não apresentação dos documentos solicitados em até 05 (cinco) dias úteis contados a partir da data de solicitação, implicarão em suspensão dos pagamentos, sanções e penalidades aplicáveis.

11.25. Do Pagamento

11.26. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

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

11.27. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida da emissão do Termo de Recebimento Definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência.

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

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

11.29. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

11.29.1. o prazo de validade;

11.29.2. a data da emissão;

11.29.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

11.29.4. o período de prestação dos serviços;

11.29.5. o valor a pagar; e

11.29.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

11.30. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante;

11.31. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

11.31.1. não produziu os resultados acordados;

11.31.2. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

11.31.3. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

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

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

11.35. A cada pagamento ao fornecedor a Administração realizará consulta ao Sicafe para verificar a manutenção das condições de habilitação, observadas as seguintes condições:.

a) constatando-se, junto ao Sicafe, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deve-se providenciar a sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, o fornecedor regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa;

b) o prazo do inciso anterior poderá ser prorrogado uma vez por igual período, a critério da Administração;

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

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

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

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

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

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

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

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

I = (TX)	(6 / 100)	I = 0,00016438
----------	-----------	----------------

I = -----	TX = Percentual da taxa anual = 6%
365	

12. DA VISTORIA

12.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 9:00 horas às 16:00 horas, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo e-mail stic@fundacentro.gov.br.

12.2. A vistoria técnica deverá ser realizada por representante legal da LICITANTE, o qual deverá portar original ou cópia autenticada do contrato social da empresa, procuração autenticada em cartório para representar a LICITANTE, e documento de identificação pessoal original com foto, a serem apresentados aos servidores da FUNDACENTRO.

12.3. Quando da vistoria ao local dos serviços, as LICITANTES devem se inteirar de todos os aspectos referentes à execução do fornecimento, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento dos mesmos;

12.4. Para todos os efeitos, considerar-se-á que a LICITANTE, optante pela realização de vistoria ou não, tem pleno conhecimento da natureza e do escopo dos serviços, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento dos serviços e de dificuldades técnicas não previstas.

12.5. Efetuada a vistoria será lavrado, por representante da equipe técnica do STIC, designado para tanto, o respectivo Termo de Vistoria, conforme modelo do Anexo do Termo de Referência VI - Modelo de declaração de vistoria (0052609), o qual deverá ser preenchido e assinado pelo interessado em participar da licitação, anexando, oportunamente, à sua habilitação.

12.6. Caso a LICITANTE renuncie à vistoria técnica aos locais de instalação das licenças, deverá entregar a Declaração de Renúncia à Vistoria, conforme modelo do Anexo do Termo de Referência VII - Declaração de renúncia à vistoria (0052610), o qual deverá ser preenchido e assinado pelo interessado em participar da licitação, anexando, oportunamente, à sua habilitação.

12.7. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

12.8. A possibilidade de vistoria descrita no Termo de Referência está prevista no ANEXO VIIA da IN nº. 05/2017 da SLTI/MPOG:

"3.3. Disposição de que, se for estabelecida a exigência de realização de vistoria pelos licitantes, esta deverá ser devidamente justificada no Projeto Básico ou Termo de Referência, e poderá ser atestada por meio de documento emitido pela Administração ou declaração do licitante de que conhece as condições locais para execução do objeto."

12.9. A vistoria tem a finalidade de subsidiar de informações necessárias para a elaboração de suas propostas, com o objetivo de garantir maior segurança para a Administração Pública.

13. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

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

13.2. 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.

13.3. Os serviços serão recebidos provisoriamente, conforme Anexo do Termo de Referência X - Termo de Recebimento Provisório e Definitivo (0052613), pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser elaborado relatório circunstanciado, contendo o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato e demais documentos que julgarem necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

13.3.1. A contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

13.3.2. A Contratada fica obrigada 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.

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

13.4. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal técnico do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

13.5. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, 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 (item 4 do ANEXO VIII-A da IN nº 05/2017).

13.6. Os serviços serão recebidos definitivamente, conforme Anexo do Termo de Referência X - Termo de Recebimento Provisório e Definitivo (0052613), após análises e elaboração de relatórios pela equipe de fiscalização.

13.7. O recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, será realizado pelo gestor do contrato e pelo fiscal requisitante.

13.8. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

13.8.1. 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;

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

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

13.9. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

14. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

14.1. Deveres e Responsabilidades da Contratante:

14.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

14.2.1. Nomear gestor e fiscais para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

14.2.2. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

14.2.3. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação;

14.2.4. Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às dependências do Órgão, respeitadas as normas de segurança vigentes. Esses profissionais ficarão sujeitos a todas as normas internas da CONTRATANTE, principalmente as de segurança, inclusive àqueles referentes à identificação, trajas, trânsito e permanência em suas dependências;

14.2.5. Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às dependências do Órgão, respeitadas as normas de segurança vigentes. Autorizar acesso à CONTRATADA via rede VPN, no ambiente acordado entre as partes quando do início do contrato, disponibilizando-o sempre que houver demandas para execução fora do ambiente da CONTRATANTE;

14.2.6. Notificar a CONTRATADA quanto a defeitos ou irregularidades verificadas na execução dos serviços objeto da contratação, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para a CONTRATANTE, fixando prazo para a sua

correção, certificando-se que as

soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

- 14.2.7. Comunicar à CONTRATADA a necessidade de substituição de qualquer profissional que seja considerado inadequado para o exercício da função;
- 14.2.8. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, na forma convencionada, dentro do prazo previsto, desde que atendidas às formalidades necessárias, após a aceitação dos serviços faturados;
- 14.2.9. Verificar as regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias da CONTRATADA, conforme determina a lei, antes de efetuar o pagamento devido;
- 14.2.10. Promover a fiscalização do contrato, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e exigindo as medidas corretivas necessárias, bem como acompanhar o desenvolvimento do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, podendo ainda sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais;
- 14.2.11. Comunicar tempestivamente à CONTRATADA as possíveis irregularidades detectadas na execução dos serviços;
- 14.2.12. Assistir e homologar serviços prestados, quando os mesmos estiverem de acordo com o especificado;
- 14.2.13. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração;
- 14.2.14. Rejeitar, no todo ou em parte, serviços prestados em desacordo com o escopo e especificações técnicas;
- 14.2.15. Aplicar as glosas previstas para o(s) caso(s) de não cumprimento de cláusulas contratuais ou, caso haja justificativas, por parte da CONTRATADA para o não cumprimento das obrigações, avaliar e considerar tais justificativas;
- 14.2.16. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis para o caso de não cumprimento de cláusulas contratuais, ou aceitar as justificativas apresentadas pela CONTRATADA;
- 14.2.17. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA de acordo com a forma e prazo estabelecidos, exigindo a apresentação de relatórios de execução dos serviços/medições, quando for o caso, Notas Fiscais/Faturas;
- 14.2.18. Emitir e encaminhar Termo de Recebimento Provisório após a comunicação de entrega emitida pela CONTRATADA, e conferência de conclusão de cada etapa prevista no Contrato;
- 14.2.19. Emitir e encaminhar Termo de Recebimento Definitivo após conclusão de entregas pela CONTRATADA;
- 14.2.20. Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando esta estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos;
- 14.2.21. A CONTRATADA não poderá repassar a terceiros, em nenhuma hipótese, os códigos-fontes, bem como qualquer informação sobre a arquitetura, documentação, assim como dados trafegados no sistema, dos produtos desenvolvidos e entregues, ficando responsável juntamente com a CONTRATANTE por manter a integridade dos dados e códigos durante a execução das atividades e também em período posterior ao término da execução dos produtos;
- 14.2.22. Comunicar à CONTRATADA as eventuais modificações no ambiente computacional da CONTRATANTE, e estipular prazos para e a prestação de serviços se adeque à nova infraestrutura;
- 14.2.23. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelo preposto da CONTRATADA;
- 14.2.24. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas especificações técnicas, solicitando à CONTRATADA, sempre que necessário, a comprovação do atendimento a tais requisitos e adotando as medidas necessárias em caso de não atendimento;
- 14.2.25. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;
- 14.2.26. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da fatura de serviços da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo I-I da IN SEGES/MPDG n. 5/2017;
- 14.2.27. Exigir o imediato afastamento de qualquer colaborador ou preposto da empresa CONTRATADA que não preencha os requisitos de vida pregressa exigidos pela CONTRATANTE, que embarce a fiscalização ou, ainda, que se conduza de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe forem atribuídas;
- 14.2.28. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- 14.2.29. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- 14.2.30. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:
- 14.2.30.1. Exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
- 14.2.30.2. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;
- 14.2.30.3. 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.
- 14.2.31. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;
- 14.2.32. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada;
- 14.2.33. 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.

15. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 15.1. A CONTRATADA obriga-se a cumprir fielmente as condições e exigências contidas no instrumento contratual, as obrigações técnicas descritas no Termo de Referência e em seus respectivos anexos, e, ainda, a:
- 15.1.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;
- 15.1.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 15.1.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 15.1.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 15.1.5. Apresentar os empregados identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;
- 15.1.6. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação pela Contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária
- 15.1.7. Apresentar à CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;
- 15.1.8. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE;
- 15.1.9. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;
- 15.1.10. Acatar as normas e diretrizes estabelecidas pela CONTRATANTE, para execução dos serviços objeto deste contrato;

- 15.1.11. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
- 15.1.12. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
- 15.1.13. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezoito 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;
- 15.1.14. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 15.1.15. Atender às solicitações da CONTRATANTE quanto à substituição dos colaboradores, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência;
- 15.1.16. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 15.1.17. 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;
- 15.1.18. Subsidiar a CONTRATANTE na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades;
- 15.1.19. Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento e implantação de métodos, técnicas e tecnologias visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas;
- 15.1.20. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma metódica e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências da CONTRATANTE;
- 15.1.21. Apoiar e auxiliar a equipe técnica da CONTRATANTE no desenvolvimento de atividades de organização de processos, como:
- 15.1.21.1. Mapeamento e desenho de processos, definição e implantação de indicadores de desempenho e de sistemas da qualidade, utilizando-se de metodologias adotadas pela CONTRATANTE, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente operacional existente;
- 15.1.21.2. Planejamento, capacidade e operação de rede, elaboração de normas para uso das redes em ambientes operacionais adotados pela CONTRATANTE, definição de políticas para plano de contingência e de segurança, definição de normas para controle de acesso, de auditoria dos softwares básicos, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente existente;
- 15.1.21.3. Elaboração e ajustes de modelos apropriados para cada tipo de documentação, relatórios técnicos e para divulgação dos processos técnico-operacionais.
- 15.1.22. Executar os serviços nas formas e em prazos não superiores aos máximos estipulados no CONTRATO e em seus anexos;
- 15.1.23. Alocar os profissionais necessários à realização dos serviços de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas, segundo os perfis indicados;
- 15.1.24. Comprovar a habilitação e a qualificação técnica dos colaboradores na prestação de serviços objeto deste contrato;
- 15.1.25. Detalhar e repassar para a CONTRATANTE, conforme sua orientação e interesse, sem qualquer custo adicional, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços e produtos, segundo a cláusula de transferência de conhecimentos;
- 15.1.26. Responsabilizar-se por todos os atos praticados por seus colaboradores na execução dos serviços desta contratação, inclusive daqueles relacionados ao manuseio de arquivos, sistemas e equipamentos da CONTRATANTE;
- 15.1.27. Reportar imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e a continuidade das atividades da CONTRATANTE;
- 15.1.28. Receber inspeções e diligências da CONTRATANTE;
- 15.1.29. Responder integralmente por perdas e danos que vier a causar diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;
- 15.1.30. Submeter à prévia aprovação da CONTRATANTE toda e qualquer alteração na prestação dos serviços;
- 15.1.31. Apresentar ao Fiscal Técnico da CONTRATANTE no prazo especificado o Relatório Geral de Faturamento, para avaliação da conformidade da prestação de serviços;
- 15.1.32. Apresentar a Nota Fiscal de Serviços acompanhada de cópia do Relatório Geral de Fiscalização devidamente aprovado, bem como de cópias dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, e encaminhar para o setor competente para fins de pagamento;
- 15.1.33. Sujeitar-se à fiscalização da CONTRATANTE, no tocante à prestação dos serviços, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo, de imediato, às reclamações fundamentadas, caso venham a ocorrer;
- 15.1.34. Levar, imediatamente, ao conhecimento da equipe de gestão do contrato, fatos extraordinários ou anormais que ocorrer na execução do objeto contratado;
- 15.1.35. Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de pagamentos adicionais à CONTRATANTE ou a não prestação satisfatória dos serviços;
- 15.1.36. Assinar termo de ciência das normas e sigilo das informações obtidas através da prestação de serviços à CONTRATANTE;
- 15.1.37. Guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, sob pena de responsabilização civil, penal e administrativa;
- 15.1.38. Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TI da CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, observando as políticas de segurança da informação da CONTRATANTE;
- 15.1.39. Substituir, imediatamente, a critério da CONTRATANTE, a qualquer tempo, e sem nenhum ônus adicional, qualquer profissional do seu corpo técnico cuja presença seja considerada indesejável ou inconveniente, em virtude de comportamento inadequado, negligente ou imperito;
- 15.1.40. Designar profissionais para atuar como preposto e supervisores, e designar os seus eventuais substitutos. O preposto será responsável pela gestão dos aspectos administrativos, legais e técnicos do contrato, relacionando-se diretamente com a equipe de gestão do contrato da CONTRATANTE. Os supervisores serão responsáveis pela supervisão técnica das atividades e das áreas especializadas.
- 15.1.41. O preposto e supervisores poderão ser contatados pela CONTRATANTE a qualquer tempo, para tratar de assuntos relativos ao contrato ou à prestação dos serviços;
- 15.1.42. A qualquer tempo a equipe de gestão do contrato poderá solicitar alteração na designação dos funcionários da CONTRATADA escolhidos para atuar como preposto ou supervisores, desde que entenda que seja benéfico ao desenvolvimento do serviço;
- 15.1.43. A CONTRATADA deverá fornecer números telefônicos ou outros meios de comunicação para contato com o preposto, os supervisores e seus substitutos, mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra;
- 15.1.44. Apresentar, para cada profissional para execução dos serviços desta contratação, os currículos e comprovantes de formação, de capacitação e de certificação técnica, caso obrigatória, conforme previsto neste Termo de Referência;
- 15.1.45. Promover a substituição de colaborador que não atenda às necessidades de realização do objeto contratado;
- 15.1.46. Comunicar a CONTRATADA, com antecedência mínima de 7 (sete) dias, a substituição de algum colaborador responsável por atividades das áreas especializadas de infraestrutura;
- 15.1.47. Cumprir integralmente as especificações e prazos definidos nos chamados técnicos garantindo a qualidade dos produtos e serviços entregues;
- 15.1.48. Solicitar autorização prévia da CONTRATANTE antes de utilizar recursos de software que necessitem de aquisição de licença de uso, ou antes de utilizar ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso na Instituição;
- 15.1.49. Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os profissionais necessários à prestação dos serviços desta contratação;
- 15.1.50. Assumir o ônus decorrente de ações judiciais movidas por terceiros que lhe venham a ser exigidas por força da Lei, ligadas à prestação dos serviços;

- 15.1.51. Prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE durante todo o período de vigência do contrato;
- 15.1.52. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços/fornecimento do objeto;
- 15.1.53. Promover a transição contratual com transferência da base de dados de conhecimento, da tecnologia e das técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando ao término do contrato, se solicitado, os servidores da CONTRATANTE ou quem por ele for indicado;
- 15.1.54. Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE, de todos os novos serviços e processos implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado para esse fim;
- 15.1.55. Não utilizar os recursos disponibilizados pela CONTRATANTE, diretamente ou por meio de seus empregados e prepostos, para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou não englobadas na contratação;
- 15.1.56. Fornecer, a qualquer momento, todas as informações pertinentes ao objeto que a CONTRATANTE julgar necessário conhecer ou analisar e as documentações eventualmente solicitadas, assim como todos os componentes, scripts, materiais ou produtos gerados durante a prestação dos serviços;
- 15.1.57. Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas e previamente acordadas com a equipe da CONTRATANTE;
- 15.1.58. Testar todos os serviços depois de concluídos, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado;
- 15.1.59. Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para a CONTRATANTE, qualquer técnico que tenha faltado ao serviço ou que esteja em gozo de férias, auxílio doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal;
- 15.1.60. Informar a CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às dependências do Órgão e seus sítios, os nomes e demais dados de identificação dos colaboradores que farão parte da equipe técnica alocada aos serviços desta contratação, juntamente com o Termo de Ciência assinado;
- 15.1.61. Promover a devolução de crachás e demais materiais pertencentes à CONTRATANTE, aos quais a CONTRATADA veio a ter acesso em virtude da contratação, nos casos de desligamento dos colaboradores dos quadros da CONTRATADA;
- 15.1.62. Responsabilizar-se pela conservação dos ambientes onde desempenhe seus serviços;
- 15.1.63. Responsabilizar-se pelo comportamento de seus profissionais quanto à postura, silêncio, organização e comunicação, visando manter um bom ambiente de trabalho;
- 15.1.64. A CONTRATADA será responsável pela execução dos serviços e seu acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE;
- 15.1.65. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma metódica e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências da CONTRATANTE;
- 15.1.66. A CONTRATADA não poderá transferir a outrem no todo ou em parte o objeto do presente contrato;
- 15.1.67. Acatar as determinações feitas pela equipe de gestão do contrato no que tange ao cumprimento do objeto do Contrato;
- 15.1.68. Manter o controle das ligações telefônicas interurbanas realizadas pelos seus colaboradores a partir da infraestrutura telefônica da CONTRATANTE, com finalidade de apoio e suporte para atividades e correções de serviços;
- 15.1.69. Disponibilizar suas habilidades e capacidades técnicas à CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado;
- 15.1.70. Sempre que houver alterações no ambiente, o encerramento dos serviços deverá estar acompanhado da documentação atualizada;
- 15.1.71. Alocar os colaboradores necessários para o atendimento dos chamados e atividades, para fins de cumprimento dos indicadores de desempenho estabelecidos;
- 15.1.72. Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto do contrato;
- 15.1.73. Permitir auditoria por parte da CONTRATANTE, inclusive com a possibilidade dos atendimentos serem monitorados para a verificação de procedimentos;
- 15.1.74. A CONTRATADA deverá permitir acesso aos dados registrados pela ferramenta de gerenciamento de serviços de TI para monitoração e aferição por parte da CONTRATANTE dos atendimentos e níveis de serviço;
- 15.1.75. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pela absorção das atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteçam de forma precisa e responsável;
- 15.1.76. A CONTRATADA fica terminantemente proibida de utilizar qualquer servidor da CONTRATANTE para a execução dos serviços contratados, nos termos do que estabelece o Art. 9º. Inciso III, da Lei nº 8.666/93, sob pena de imediata rescisão contratual;
- 15.1.77. A CONTRATADA deverá documentar, manter e atualizar a documentação dos serviços de infraestrutura, a topologia física e lógica da rede da CONTRATANTE, os processos e procedimentos operacionais dos serviços de infraestrutura e submeter a aprovação da CONTRATANTE;
- 15.1.78. A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter atualizada uma lista contendo os emails de cada funcionário que preste serviço a CONTRATANTE, com a utilização de recursos próprios e independentes da Infraestrutura da CONTRATANTE, como uma das formas de comunicação dos mesmos com a CONTRATANTE;
- 15.1.79. A CONTRATADA deverá ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, repassada através de meio formal, à equipe de Gestão do Contrato.
- 15.1.80. A CONTRATADA deverá arcar com as responsabilidades decorrentes do objeto deste contrato, nos termos do Código Civil, do Código de Defesa e Proteção do Consumidor, no que compatíveis, e da Lei 8.666/1993;
- 15.1.81. O licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar deverá emitir declaração que tem pleno conhecimento das condições necessárias.
- 15.1.82. São de propriedade da FUNDACENTRO, na condição de CONTRATANTE, todos os produtos gerados no escopo da presente contratação; incluindo estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos de programas em qualquer mídia, páginas web e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia, em conformidade com o artigo 111 da Lei 8.666/93, com a Lei 9.609/98 e com a Lei 9.610/98, sendo vedada qualquer apropriação e comercialização destes por parte da CONTRATADA;
- 15.1.83. **TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTOS**
- 15.1.83.1. A CONTRATADA se compromete, em conformidade com o parágrafo único do artigo 111, da Lei Federal nº 8.666/93, a participar de atividades de transição contratual e a transferir para a CONTRATANTE todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.
- 15.1.83.2. Com vista a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pela FUNDACENTRO, a CONTRATADA se compromete a habilitar equipe de técnicos da CONTRATANTE no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo deste CONTRATO, repassando todo o conhecimento necessário para tal.
- 15.1.83.3. A CONTRATANTE poderá, a seu critério, alocar servidor(es) de seu quadro de pessoal para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou qualquer outra atividade de escrutínio organizacional realizada pela CONTRATADA, tendo em vista a preservação do conhecimento de negócio relativo ao serviço prestado.
- 15.1.83.4. Após o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), que deverá conter, no mínimo:
- A descrição dos meios empregados na construção da Base de Conhecimentos;
 - A metodologia de trabalho;
 - Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral;
 - Os documentos e os artefatos a serem gerados;
 - Os processos, cronograma e outros recursos, que deverão ser usados para garantir que a CONTRATANTE retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e operação da Infraestrutura de TI.

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

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

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

15.1.83.8. O Plano de Transferência de Conhecimento deverá ser revisado periodicamente ou quando houver alterações de grande impacto em seu conteúdo.

15.1.83.9. Em ocorrendo nova licitação, com mudança do fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar relatório final, contendo o Plano de Transferência de Conhecimento, e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.

15.1.84. TRANSIÇÃO CONTRATUAL

15.1.84.1. Quando restarem 03 (três) meses para a data do efetivo término do contrato de prestação dos serviços, a CONTRATADA deve prestar para a 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 a CONTRATANTE;

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

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

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

15.1.84.5. 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;

15.1.84.6. A CONTRATADA compromete-se a fornecer para a CONTRATANTE toda a documentação relativa à prestação dos Serviços que esteja em sua posse;

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

a) Devolver equipamentos e bens de propriedade da CONTRATANTE, incluindo, mas não limitado aos listados nas cláusulas do contrato e os bens intangíveis, como software, descrição de processos e rotinas de diagnóstico;

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

c) Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para a CONTRATANTE durante a prestação dos serviços; e

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

15.1.84.8. Deverá ainda entregar documentação contendo, no mínimo:

a) Mapa atualizado com topologia da rede;

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

c) Base de dados de conhecimento atualizada;

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

e) Entregar a Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI com a Base de Dados atualizada. Caso a ferramenta seja proprietária, deverá ser fornecida a base de dados em formato aberto, de forma a ser possível efetuar a visualização dos chamados e dos históricos de atendimento, bem como da CMDB; e

f) Plano de Transferência de Conhecimento consolidado.

15.1.85. SIGILO E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

15.1.85.1. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pela FUNDACENTRO, 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;

15.1.85.2. A CONTRATADA firmará, em termo próprio, compromisso de manutenção de sigilo e segurança das informações conforme Anexo do Termo de Referência V - Modelo de documentos (0052608).

15.1.85.3. Adicionalmente, cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo próprio atestando ciência da existência de tal compromisso conforme Anexo do Termo de Referência V - Modelo de documentos (0052608).

15.1.85.4. Todo e qualquer profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional da FUNDACENTRO não poderá ser utilizada para fins particulares;

15.1.85.5. A CONTRATADA, na execução dos serviços contratados, deverá observar a Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE, os normativos vigentes e as boas práticas relativas à segurança da informação, especialmente as indicadas nos normativos internos da Administração Pública Federal, em todas as atividades executadas;

15.1.86. IMPACTO AMBIENTAL

15.1.86.1. Sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na contratação de serviços pela Administração Pública Federal, conforme Art. 6º da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, de 19 de janeiro de 2010, da SECRETARIA DE LOGÍSTICA E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, a Contratante exigirá que a empresa Contratada adote as seguintes práticas de sustentabilidade na execução dos serviços:

a) Adotar medidas para evitar o desperdício de energia e água tratada, conforme instituído no Decreto nº 48.138, de 8 de outubro de 2003;

b) Dar a destinação correta a baterias, óleos e filtros descartados no processo de manutenção, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 257, de 30 de junho de 1999;

c) Desenvolver ou adotar manuais de procedimentos de descarte de materiais potencialmente poluidores, tais como sobre pilhas e baterias dispostas para descarte que contenham em suas composições chumbo, cádmio, mercúrio e seus compostos, aos estabelecimentos que as comercializam ou à rede de assistência técnica autorizada pelas respectivas indústrias, para repasse aos fabricantes ou importadores;

d) Separar resíduos como papéis, plásticos, metais, vidros e orgânicos para empresas de coleta apropriadas, respeitando as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos;

e) Separar e acondicionar em recipientes adequados para destinação específica as lâmpadas fluorescentes e frascos de aerossóis em geral, quando descartados;

f) Encaminhar os pneumáticos inservíveis abandonados ou dispostos inadequadamente, aos fabricantes para destinação final, ambientalmente adequada, tendo em vista que pneumáticos inservíveis abandonados ou dispostos inadequadamente constituem passivo ambiental, que resulta em sério risco ao meio ambiente e à saúde pública. Esta obrigação atende a Resolução CONAMA nº 258, de 26 de agosto de 1999;

g) Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução de serviços;

h) Racionalizar o uso de substâncias potencialmente tóxicas/poluentes;

i) Substituição de substâncias tóxicas por outras atóxicas ou de menor toxicidade;

j) Capacitar periodicamente os empregados sobre boas práticas de redução de desperdícios/poluição;

k) Utilizar lavagem com água de reuso ou outras fontes, sempre que possível (águas de chuva, poços cuja água seja certificada de não contaminação por metais pesados ou agentes bacteriológicos, minas e outros); e

l) Promover a reciclagem e destinação adequada dos resíduos gerados nas atividades de limpeza, asseio e conservação.

15.1.86.2. 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.

15.1.86.3. A comprovação do disposto acima poderá ser feita mediante apresentação de declaração da empresa, assinalando que cumpre os critérios ambientais exigidos. A Contratante poderá realizar diligências para verificar a adequação quanto às exigências.

15.2. **Preposto do contrato**

15.2.1. Profissional(is) designado(s) pela CONTRATADA para representá-la junto à FUNDACENTRO, durante a execução dos serviços, recebendo as demandas, administrando a equipe da CONTRATADA e zelando pelo eficaz atendimento aos requisitos contratuais.

15.2.2. Na reunião inicial, a CONTRATADA designará um ou mais profissionais para ser o seu preposto como também seus substitutos eventuais. Sempre que houver mudanças, esses representantes administrativos deverão ter as suas indicações formalizadas junto à FUNDACENTRO. O substituto eventual atuará somente na ausência do preposto titular.

15.2.3. Deve ser possível a comunicação com o preposto fora do horário de atendimento presencial. No caso de haver profissional da CONTRATADA prestando serviço para a FUNDACENTRO em horários não úteis, também deverá ser designado preposto, que poderá ser acionado, ainda que remotamente, para receber determinações ou tratar questões, incidentes e problemas que sejam inadiáveis, a critério da FUNDACENTRO.

15.2.4. Para atividades realizadas fora do horário de expediente da FUNDACENTRO, a CONTRATADA deverá disponibilizar números de celular e escala do(s) profissional(ais) que responderão pelo papel de preposto(s).

15.2.5. **Caberá ao(s) preposto(s):**

15.2.5.1. Informar à CONTRATANTE problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços.

15.2.5.2. Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados.

15.2.5.3. Executar a gestão geral do contrato por parte da CONTRATADA.

15.2.5.4. Assegurar que as determinações da FUNDACENTRO sejam disseminadas junto aos colaboradores na execução dos serviços.

15.2.5.5. Proceder ao registro de atas de reunião, as quais deverão ser disponibilizadas para a FUNDACENTRO sempre que solicitadas.

15.2.5.6. Zelar pelo cumprimento eficaz e eficiente dos requisitos contratuais segundo as melhores práticas.

15.2.5.7. Participar, quando convocado pela FUNDACENTRO, de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais ou de planejamento de atividades.

15.2.5.8. Elaborar, quando solicitado, minuta de OS, para discussão, aprovação e autorização pelos demandantes, Fiscais Técnicos e Gestor do Contrato.

15.2.5.9. Responsabilizar-se pelo planejamento, acompanhamento e cumprimento integral de todas as tarefas nos prazos e qualidade exigidos.

15.2.5.10. Avaliar o prazo requerido e alocar os profissionais necessários para a execução das ORDENS DE SERVIÇO.

15.2.5.11. Informar os profissionais da CONTRATADA que serão os responsáveis pelo atendimento da ORDEM DE SERVIÇO.

15.2.5.12. Acompanhar a execução de todas as ORDENS DE SERVIÇO , garantindo o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço.

15.2.5.13. Informar à FUNDACENTRO sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o adequado atendimento das ORDENS DE SERVIÇO.

15.2.5.14. Realizar a entrega dos serviços e produtos previsto nas ORDENS DE SERVIÇO e nas demais obrigações contratuais.

15.2.5.15. Obter do Gestor do Contrato ou dos servidores por ele indicados, as assinaturas de autorização e ateste das ORDENS DE SERVIÇO a serem executadas ou concluídas, previamente a execução ou posterior a conclusão, respectivamente.

15.2.5.16. Atuar como representante da CONTRATADA para solução de qualquer dúvida, conflito ou desvio, em relação a questões técnicas envolvendo a prestação de serviço.

15.2.6. O papel de preposto pode ser compartilhado com a atuação em qualquer área especializada.

15.2.7. **Requisitos Técnicos do(s) Preposto(s):**

15.2.7.1. Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC); OU diploma, devidamente registrado, de conclusão de qualquer curso de nível superior, fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC, acompanhado de certificado de curso de pós-graduação, na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.

15.2.7.2. O(s) Preposto(s) designado(s) pela CONTRATADA deverá(ão) ter experiência mínima comprovada de 5 (cinco) anos na gestão de equipes e ambientes de infraestrutura de TIC, incluindo a utilização de processos de gerenciamento de serviços e processos relacionados a gerenciamento de operações e ainda, capacidade e habilidades interpessoais para gestão de pessoas em ambiente crítico, Elaboração de propostas, Planejamento e programação de projetos, Monitoramento e revisão de projetos, Elaboração de relatórios e apresentações.

15.2.7.3. O preposto deve possuir no mínimo as seguintes certificações Scrum Foundation e ITIL Foundation Certified v3 ou superior.

16. **DA SUBCONTRATAÇÃO**

16.1. Conforme dispõe a Lei nº 8.666/93, em seu art. 72, a Contratada, na execução do contrato, sem prejuízo das responsabilidades contratuais e legais, poderá subcontratar partes do serviço ou fornecimento, até o limite admitido, em cada caso, pela Administração. A subcontratação, desde que prevista no instrumento convocatório, possibilita que terceiro, que não participou do certame licitatório, realize parte do objeto.

16.2. Será permitida a subcontratação de parte ou parcela dos serviços objeto deste Termo de Referência por parte da empresa vencedora, desde que com a expressa e prévia comunicação à FUNDACENTRO e atendendo aos requisitos cabíveis constantes deste Termo de Referência.

16.3. A CONTRATADA será responsável por todos os trâmites administrativos e financeiros entre a CONTRATADA e SUBCONTRATADA.

16.4. O pagamento mensal à CONTRATADA será feito de forma global, não havendo qualquer distinção ou pagamento em separado para os serviços subcontratados por esta.

16.5. Todas as despesas diretas e indiretas da subcontratação correrão por conta da CONTRATADA, sem qualquer ônus adicional para a FUNDACENTRO.

16.6. Não haverá qualquer vinculação direta da CONTRATANTE com a SUBCONTRATADA.

16.7. A CONTRATADA deverá dar ciência à SUBCONTRATADA de todos os requisitos relevantes deste termo de referência, bem como orientar e acompanhar a execução de qualquer serviço.

16.8. Ficam os subcontratados sujeitos às mesmas obrigações e condições de trabalho dos demais profissionais da CONTRATADA. Em especial, quanto ao Termo de Ciência e Declaração de Sigilo - Anexo do Termo de Referência V - Modelo de documentos (0052608), fica a CONTRATADA responsável por obtê-lo e apresentá-lo para a FUNDACENTRO.

16.9. A CONTRATADA é diretamente responsável perante a FUNDACENTRO pelas ações e omissões da SUBCONTRATADA.

16.10. A possibilidade de subcontratação de cada serviço está delimitada conforme descrito na Tabela a seguir.

Tabela 42: Diretrizes da subcontratação		
Recurso	Descrição	Subcontratação
Nível 1	Atendimento de service desk remoto	1. Não será permitida a subcontratação
Nível 2 - Sede/CTN	Atendimento de service desk presencial	1. Não será permitida a subcontratação
Nível 2 - UD's	Atendimento de service desk presencial	1. Permitida a subcontratação
Nível 3	Atendimento especializado de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação	1. Não será permitida a subcontratação

Níveis 2 e 3	Implantação de Novos Serviços de TIC	1. Será permitida a subcontratação para execução de serviços deste item, desde que a CONTRATADA comprove previamente para a equipe de fiscalização do contrato as vantagens da subcontratação no caso específico e concreto. 2. A subcontratação para este item estará limitada a 30% do valor anual previsto para este serviço.
--------------	--------------------------------------	---

16.11. Para o serviço de suporte presencial de nível 2, a CONTRATADA deverá prever com antecedência as localidades para as quais se valerá de serviços subcontratados e assim providenciar previamente a habilitação dos subcontratados. Desta forma, fica impedida a CONTRATADA de somente providenciar o técnico subcontratado quando houver incidente ou requisição/chamado a ser atendida.

16.12. A CONTRATADA deverá manter atualizada a lista de subcontratados perante a FUNDACENTRO e apresentá-la mensalmente junto ao relatório de faturamento.

16.13. A subcontratação depende de autorização prévia da Contratante, a quem incumbe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.

16.14. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da Contratada pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante a Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

17. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

17.1. 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 à continuidade do contrato.

18. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

18.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993, e do art. 11º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018.

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

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

18.4. Considerará no que couber o rito previsto na Instrução Normativa nº 01/2019 da SGD/ME, e terá o monitoramento da execução realizados observando o disposto no Plano de Fiscalização da contratada e o disposto no Modelo de Gestão do Contrato.

18.5. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos aspectos mencionados no art. 47 e no ANEXO V, item 2.6, i, ambos da IN nº 05/2017, quando for o caso.

18.6. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará os indicadores de nível de serviço constantes neste T.R., ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

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

18.7. A utilização dos indicadores de nível de serviço não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

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

18.9. 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.

18.10. 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.

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

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

18.13. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666, de 1993.

18.14. 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 em corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

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

18.16. 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 em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

18.17. Para cumprir as atividades de gestão e fiscalização do CONTRATO a CONTRATANTE designará servidores (titulares e substitutos) para executar os seguintes papéis:

- Gestor do Contrato: servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente;
- Fiscal Técnico: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato;
- Fiscal Requisitante: servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação;
- Fiscal Administrativo: servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.

19. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

19.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:

- inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- ensejar o retardamento da execução do objeto;
- falhar ou fraudar na execução do contrato;
- comportar-se de modo inidôneo; ou
- cometer fraude fiscal.

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

19.2.1. Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado e sempre que for atingido o limite de 150 (cento e cinquenta) pontos de penalidade em um mês será feita advertência por escrito à contratada, após comunicado o Gestor do Contrato;

19.2.2. Multa:

- 19.2.2.1. 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;
- 19.2.2.2. 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;
- 19.2.2.3. 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;
- 19.2.2.4. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das duas tabelas a seguir; e
- 19.2.2.5. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;
- 19.2.2.6. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.
- 19.2.3. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos.
- 19.2.4. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos.
- 19.2.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados.
- 19.2.6. As sanções previstas nos subitens 19.2.1, 19.2.3, 19.2.4 e 19.2.5 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.
- 19.2.7. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas a seguir:

Grau	Porcentagem de Multa
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato.
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato.
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato.
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato.
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato.

Item	Infrações	Grau
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência.	5
2	Ultrapassar os limites estabelecidos para glosa, constatada a reincidência.	5
3	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento.	4
4	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia.	3
5	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia.	2
6	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência.	2
7	Deixar de substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia.	1
8	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência.	3
9	Deixar de indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato.	1
10	Deixar de providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA.	1

- 19.3. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:
- 19.3.1. Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- 19.3.2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- 19.3.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
- 19.4. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999
- 19.5. As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.
- 19.6. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 19.7. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
- 19.8. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.
- 19.9. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.
- 19.10. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.
- 19.11. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.
- 19.12. As reincidências de glosas, por três meses consecutivos, da prestação de serviços com um conjunto de indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo três indicadores simultâneos, serão qualificadas conforme o disposto no item 11.23 e seus respectivos subitens.

20.	DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA
20.1.	As despesas decorrentes com a referida aquisição correrão à conta da Dotação Orçamentária da União, conforme detalhado abaixo:
20.2.	Gestão/Unidade: 264001
20.3.	Ação: Administrativa e Técnica
20.4.	Fonte de Recursos: 0100, 0144, 0944
20.5.	Programa de Trabalho: 173303 e 173305
20.6.	Elemento de Despesa: 33904007
20.7.	PI: 22000401113 e 220YW101112
21.	DO VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

21.1. O valor apresentado na Tabela a seguir foi obtido consultando contratações similares e deve ser considerado como um valor inicial dos Estudos Técnicos Preliminares. O valor a ser considerado como estimativa da licitação deve ser o informado no Edital.

Tabela 43 - Custo inicial pesquisado pela Equipe de Planejamento da Contratação

Grupo	Item	Descrição do Item (objeto)	Unidade de medida	Qtd.	Valor mensal/unitário (R\$)	Valor total para 36 meses (R\$)
1	1	Serviço de service desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis, a usuários de soluções de tecnologia da informação da FUNDACENTRO, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC	serviço/mês	36	194.202,96	6.991.306,70
	2	Implantação de novos serviços e soluções de TIC (sob demanda)	UST	2000	165,45	330.900,00
Valor total do Grupo 1 (R\$)						

22. REAJUSTE E ALTERAÇÃO CONTRATUAL

22.1. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da CONTRATADA, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas, aplicando-se o índice ICTI (Índice de Custos de Tecnologia da Informação), conforme a Portaria nº 6.432, de 11 de julho de 2018, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

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

22.4. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

22.5. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

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

22.7. O reajuste será realizado por apostilamento.

23. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

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

23.2. 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.

23.2.1. 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).

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

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

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

23.4.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

23.4.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

23.4.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

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

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

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

23.7. 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 Economia.

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

23.9. 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.

23.10. 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 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que for notificada.

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

23.12. Será considerada extinta a garantia:

23.12.1. 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;

23.12.2. 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.

23.13. 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.

23.14. A contratada autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e no Contrato.

23.15. GARANTIA TÉCNICA DOS SERVIÇOS

23.15.1. Todos os serviços executados, independentemente do recebimento ou do aceite definitivo, terão garantia durante a vigência do contrato e adicionalmente de 3 (três) meses após o encerramento contratual.

23.15.2. Durante o período acima mencionado, qualquer defeito, erro ou falha nos serviços executados prestados deverá ser reparado sem ônus para a CONTRATANTE. Essa garantia deverá incluir todos os produtos e artefatos produzidos.

23.15.3. Durante o período de garantia, todas as despesas com a equipe necessária para o atendimento de garantia serão custeadas pela CONTRATADA, sem ônus para a FUNDACENTRO.

23.15.4. O prazo de correção de demanda ou ordem de serviço, será definido em 50% do prazo estipulado inicialmente. A critério do STIC/FUNDACENTRO, no interesse da Administração, o prazo poderá ser ampliado.

23.15.5. Para realização de garantia serão abertas Ordens de Serviço. Serão aplicados os Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE) e eventuais glosas poderão ser descontadas nas faturas a vencer ou de valores retidos, ou ainda cobradas por meio de Guia de Recolhimento da União (GRU).

23.15.6. A não resolução das O.S. de garantia nos prazos estabelecidos neste instrumento ensejará aplicação de sanções.

24. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

24.1. O regime de execução do contrato a ser firmado será o apresentado no item 1.6 deste T.R.

24.2. Organização da Proposta:

24.2.1. Prazo de validade não inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

24.2.2. Preço mensal/unitário e total, de acordo com os preços praticados no mercado, conforme estabelece o art. 43, inciso IV, da Lei nº 8.666/93, em algarismo e por extenso, expresso em moeda corrente nacional (R\$), considerando as especificações constantes no Termo de Referência.

24.2.3. Estar incluídos no preço todos os insumos que o compõe, tais como as despesas com mão de obra, impostos, taxas, frete, seguros e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento dos programas objeto desta licitação.

24.2.4. A proposta deverá conter a especificação clara e completa da solução ofertada e prestação dos serviços, obedecida a mesma ordem constante do termo de referência relacionado, sem conter alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado.

24.2.5. Exequibilidade da Proposta:

24.2.6. A licitante deverá apresentar a proposta de preços, conforme modelo do Anexo do Termo de Referência I - Modelo para apresentação de propostas (0052601).

24.2.7. Caso a licitante apresente valor (para o item 1 ou para o item 2) em valor igual ou inferior a 70% (setenta por cento) do valor orçado pela FUNDACENTRO, deverá apresentar planilha própria de composição de custos detalhada a fim de comprovar a exequibilidade, assim como apresentar demonstrativo analítico de todos os custos e receitas envolvidas na execução contratual.

24.2.8. A licitante deverá apresentar proposta contemplando:

24.2.8.1. Custos

24.2.8.2. Custos indiretos (incluindo despesas administrativas e financeiras)

24.2.8.3. Tributos (federais, estaduais, municipais) que se aplicam aos serviços

24.2.8.4. Lucro

24.2.8.5. É de exclusiva responsabilidade da licitante dimensionar e equacionar os componentes do preço ofertado.

24.2.9. A FUNDACENTRO poderá efetuar diligências para comprovar a exequibilidade da proposta apresentada pela licitante.

24.3. Qualificação Técnica da Contratada

24.3.1. Para habilitação da LICITANTE será necessário Atestado(s) de Capacidade Técnica (ACT) em nome da licitante, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove fornecimento compatível com a solução de TI e ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, conforme requisitos exigidos neste Termo de Referência.

24.3.2. 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 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.

24.3.3. O Atestado de Capacidade Técnica (ACT) 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.

24.3.4. Para atender as características e prazos exigidos, e de modo a cumprir os requisitos mínimos de capacidade técnica a empresa deverá apresentar atestados de capacidade técnica conforme os subitens a seguir.

24.3.5. Atestados de Capacitação Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando ter prestado, em pelo menos 5 (cinco) estados da federação, para organizações públicas ou privadas, serviços especializados de suporte de remoto e presencial (1º e 2º nível) e 3º Nível com configuração mínima de:

24.3.5.1. Serviços de suporte técnico N1 e N2 através de central de serviços (1º Nível e 2º Nível) a usuários de TIC, em conformidade com as melhores práticas da ITIL V3 ou versão superior, para um ambiente com no mínimo 300 (trezentos) usuários pessoa física, em um único ambiente tecnológico, mediante a apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, comprovando que a empresa já executou, ou esteja executando, em empresa ou órgão da Administração Pública, de forma satisfatória.

24.3.5.2. Suporte remoto e local a, no mínimo, 300 (trezentas) estações de trabalho entre desktops e notebooks configurados com sistema operacional Microsoft Windows

24.3.5.3. Implementação e execução de, no mínimo, 2 (dois) processos baseados nas disciplinas do ITIL V3, utilizando ferramentas de Gestão de Serviços de TIC (ITSM).

24.3.6. Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprovem a execução de serviços de suporte à infraestrutura de TIC nas características abaixo relacionadas:

24.3.6.1. Serviços de gerenciamento, sustentação e monitoramento de infraestrutura, com regime de atendimento 24x7 (24 horas por dia, em todos os dias da semana), com pelo menos 20 (vinte) servidores físicos; 35 (trinta e cinco) servidores virtuais; 45 (quarenta e cinco) ativos de rede (switch/router), links WAN e configuração usando BGP, rede sem fio com, no mínimo, 1 controladora e 10 access points.

24.3.6.2. Serviço de atendimento de no mínimo de 8500 (oito mil e quinhentos) chamados anuais relacionados à demandas de TIC.

24.3.6.3. Serviços de instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de soluções de Segurança de Perímetro, em alta disponibilidade, com no mínimo as funcionalidades de IDS/IPS e Filtro de Conteúdo Web.

24.3.6.4. Prestação de serviços ao menos 1 (um) CPD, com no mínimo 20 (vinte) servidores físicos e 35 (trinta e cinco) servidores virtuais, contendo servidores incluindo ambientes em cluster;

24.3.6.5. Serviços de instalação, configuração, gerenciamento, suporte técnico e sustentação de serviços Microsoft: Active Directory, DHCP, DNS, Exchange.

24.3.6.6. Serviços de instalação, configuração, gerenciamento, suporte técnico e sustentação de ambiente de correio eletrônico Exchange com no mínimo 500 (quinhentas) contas.

24.3.6.7. Serviços de instalação, configuração, gerenciamento, suporte técnico e sustentação de serviços de virtualização na plataforma VMWare e Hyper-V com administração de ambiente com no mínimo 35 (trinta e cinco) servidores virtuais.

24.3.6.8. Serviço de instalação, configuração, administração, suporte técnico e manutenção, de no mínimo 05 (cinco) servidores de aplicação Web, utilizando as ferramentas de aplicação IIS, JBoss, Apache, Tomcat.

24.3.6.9. Serviço de criação e manutenção de políticas de backup e restore de segurança, bem como a instalação, configuração, administração, sustentação, suporte técnico, monitoramento e operação de solução de Backup usando Tape Library e software ArcServe;

24.3.6.10. Serviço de monitoramento de Bancos de dados em regime 24x7 (24 horas por dia e os 7 dias da semana), tendo atuado na sustentação mínima de dois dos seguintes produtos: Oracle 11 (ou superior), Microsoft SQL Server 2012 ou superior, ou MySQL 5.6 (ou superior).

24.3.6.11. Serviços em ambiente de TIC com a utilização do conjunto de práticas Devops para integração entre as equipes de desenvolvimento de softwares, operações e de apoio envolvidas, além da adoção de processos automatizados para gestão de aplicações e uso de microserviços baseados em containeres docker com orquestração em kubernetes.

24.3.6.12. Serviço de instalação, configuração, administração, manutenção e monitoramento de ambiente com equipamentos de NAS.

24.3.6.13. Elaboração de desenho de soluções de infraestrutura de TIC;

24.3.7. Os Atestado(s) de Capacidade Técnica (ACT) deverão comprovar a experiência mínima de 2 (dois) anos na prestação dos respectivos serviços.

24.3.8. A LICITANTE poderá apresentar mais de um atestado para fim de composição e comprovação da qualificação técnica. Os atestados devem possibilitar determinar de forma inequívoca o período de execução dos serviços.

- 24.3.9. O(s) atestado(s) não deverá(ão) possuir ressalva(s) em relação à qualidade dos serviços prestados.
- 24.3.10. O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverá(ão) referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social ou estatuto.
- 24.3.11. No caso de atestados emitidos por empresas privadas, não serão aceitos aqueles emitidos por empresas do mesmo grupo empresarial da empresa proponente.
- 24.3.11.1. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.
- 24.3.12. Será necessário para as empresas participantes do certame nas fases de aceitação e habilitação o preenchimento dos modelos de anexos.
- 24.3.13. Os atestados para comprovação da aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características e volume ao demandado pela FUNDACENTRO deverão ser emitidos, em documento timbrado, pela pessoa jurídica de direito público ou privado com a qual esta mantém (manteve) contrato de prestação de serviços, e deverá conter o nome, cargo ou função, dados de identificação (CPF e identidade), telefone e e-mail de contato do(s) seu(s) emissor(es), que possibilitem à FUNDACENTRO, por intermédio de seu Pregoeiro, caso julgue necessário, confirmar sua veracidade junto ao cedente emissor.
- 24.3.14. A FUNDACENTRO reserva-se no direito de executar diligências para verificar e validar as informações prestadas no(s) atestado(s) de capacidade técnica fornecido(s) pelo vencedor do certame. Também poderão ser requeridos cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove, inequivocamente, a veracidade do(s) atestado(s).
- 24.3.15. O documento apresentado pela licitante para comprovação de sua qualificação técnica, além de possuir informações técnicas e operacionais suficientes para qualificar o escopo realizado, deverá conter dados que possibilitem à FUNDACENTRO, por intermédio de seu Pregoeiro, caso julgue necessário, confirmar sua veracidade junto ao cedente emissor, como por exemplo: número e período de vigência do contrato, especificação do serviço executado, nome, cargo e telefone institucional para contato junto ao emitente.

25. DOS ANEXOS

25.1. São partes integrantes deste Termo de Referência os seguintes anexos:

- Anexo do Termo de Referência I - Modelo para apresentação de propostas (0052601)
- Anexo do Termo de Referência II - Ambiente tecnológico e ativos de TIC (0052602)
- Anexo do Termo de Referência III - Sistemas e recursos de TI (0052603)
- Anexo do Termo de Referência IV - Catálogo de serviços de TIC (0052605)
- Anexo do Termo de Referência V - Modelo de documentos (0052608)
- Anexo do Termo de Referência VI - Modelo de declaração de vistoria (0052609)
- Anexo do Termo de Referência VII - Declaração de renúncia à vistoria (0052610)
- Anexo do Termo de Referência VIII - Atestado de capacidade técnica (0055144)
- Anexo do Termo de Referência IX - Ordem de serviço (0052612)
- Anexo do Termo de Referência X - Termo de Recebimento Provisório e Definitivo (0052613)
- Anexo do Termo de Referência XI - Valor estimado da contratação (0054363)

26. DECLARAÇÃO E APROVAÇÃO

26.1. A Equipe de Planejamento da Contratação designada por intermédio da ORDEM DE SERVIÇO FUNDACENTRO Nº 10, DE 17 DE DEVEREIRO DE 2020 (0046887) apresenta este Termo de Referência para aprovação.

Diego Ricardi dos Anjos

Integrante Requisitante

Matrícula 1959350

Chefe do Serviço de Tecnologia - Infraestrutura e Comunicações
(assinado eletronicamente)

Norisvaldo Ferraz Júnior

Integrante Técnico

Matrícula 1503899

(assinado eletronicamente)

Silvana Cutrupi Gonçalves

Integrante Administrativo

Matrícula 2259869

(assinado eletronicamente)

Tatiana Gonçalves

Integrante Administrativo

Matrícula 2261793

(assinado eletronicamente)

26.2. Aprovo.

26.3. Encaminha-se à Autoridade Competente para prosseguimento da contratação.

Marina Brito Battilani

Diretora de Conhecimento e Tecnologia

(assinado eletronicamente)

- 26.4. Aprovo.
- 26.5. Encaminha-se à Diretoria de Administração e Finanças para iniciar procedimento licitatório, segundo o art. 38 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

Felipe Memolo Portela
Presidente da FUNDACENTRO
(assinado eletronicamente)



Documento assinado eletronicamente por **Norisvaldo Ferraz Junior, Analista em C&T**, em 21/09/2020, às 11:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Diego Ricardi dos Anjos, Chefe de Serviço**, em 21/09/2020, às 11:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Tatiana Goncalves, Chefe de Serviço**, em 21/09/2020, às 11:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Silvana Cutrupi Gonçalves, Assistente em C&T**, em 21/09/2020, às 13:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Felipe Memolo Portela, Presidente**, em 25/09/2020, às 15:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marina Brito Battilani, Diretor(a) de Conhecimento e Tecnologia**, em 28/09/2020, às 11:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.fundacentro.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0073337** e o código CRC **68C93F8F**.