

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA - CASA CIVIL
SCN, Quadra 02 Bloco E - CEP 70712-905 - Brasília/DF
Telefone: (61) 3424-3866 - <https://www.iti.gov.br>

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Administrativo nº 00100.003688/2021-94

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
11/03/2022	0.1	Início da elaboração do TR	Marcelo Fenoll R
18/03/2022	0.2	Continuidade de elaboração do TR	Marcelo Fenoll R
18/04/2022	0.3	Ajustes de SOC no TR	Marcelo Fenoll R
25/04/2022	0.4	Ajustes técnicos e SOC/NOC	Marcelo Fenoll R
09/06/2022	1.0	Ajustes finais CGISI e COLIC	Marcelo Fenoll Ramal e Ornel

TERMO DE REFERÊNCIA OU PROJETO BÁSICO

Referência: Arts. 12 a 24 IN SGD/ME Nº 31/2021

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

- 1.1. Contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de TIC, exclusivos para o ambiente de Assinaturas Eletrônicas Avançadas do ITI, com monitoramento por meio de NOC (*Network Operations Center*/Centro de Operações de Rede) e SOC (*Security Operations Center*/Centro de Operações de Segurança).
- 1.2. Entende-se por "operação de infraestrutura de TIC" a prestação de serviços técnicos que estão relacionados à segurança da informação, intercomunicação e rede de comunicação de dados, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de backup, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional.
- 1.3. Entende-se por "NOC" a implantação de um sistema composto por hardware, software e recursos humanos organização para o monitoramento e gerenciamento de uma rede de computadores. Informações como níveis de serviço, uso de recursos computacionais, indicadores de criticidade ou indisponibilidade são utilizados para identificar riscos (preventivo) e problemas (reativo) e iniciar o tratamento das ações necessárias para adequação do ambiente.
- 1.4. Entende-se por "SOC" a implantação de um sistema composto por hardware, software e recursos humanos organização para o monitoramento e gerenciamento de segurança uma rede de computadores. Informações como tentativas de ataque, alertas de problemas de segurança identificados por fabricantes, indicadores de invasão ou acesso indevido são utilizados para identificar riscos (preventivo) e problemas (reativo) e iniciar o tratamento das ações necessárias para adequação do ambiente.
- 1.5. Enquanto que o fornecimento de hardware e software dos ambientes de NOC e SOC serão de obrigação do ITI, os recursos humanos (competência técnica-operacional) serão de responsabilidade da contratada. Desta forma, todos os requisitos, serviços, produtos (artefatos) e atribuições descritos neste TR e seus anexos são de inteira responsabilidade da contratada, salvo aqueles explicitamente definidos como obrigações compartilhadas.
- 1.6. Não fazem parte do escopo desta contratação: a) os serviços de atendimento aos usuários (suporte níveis 1 a 3); b) a manutenção de sistemas de informação (relativos à fábrica de software e similares); c) os serviços de Operação de Infraestrutura para a área meio de TI do ITI; d) os serviços de Operação de Infraestrutura para o ICP-Brasil.
- 1.7. Todos e quaisquer equipamentos e serviços do ITI eventualmente compartilhados com a STI de "Chaves e Assinaturas Avançadas" fazem parte do escopo dos serviços contratados de operação de infraestrutura.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

2.1. Bens e serviços que compõem a solução:

ITEM	Descrição do Bem ou Serviço	Código CATSER	Unidade de Medida	Quantidade estimada
1	GERENCIAMENTO	27014	Unidade mensal	24
2	INFRAESTRUTURA	27014	Unidade mensal	24
3	SEGURANÇA	27014	Unidade mensal	24

3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

3.1.1. O Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI, autarquia federal criada pelo Art. 12 da Medida Provisória 2.200-2 de 24 de agosto de 2001, com sede e foro no Distrito Federal, vinculada à Casa Civil da Presidência da República, é a Autoridade Certificadora Raiz - AC Raiz da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil e, além disso, teve suas competências ampliadas pelo Decreto 10.543 de 13 de novembro de 2020.

3.1.2. Para dar cumprimento às suas competências, o ITI conta com órgãos específicos que compõem a sua estrutura organizacional. Dentre estes, cabe à Diretoria de Infraestrutura de Chaves Públicas - DINFRA, por meio da Coordenação-Geral de Infraestrutura e Segurança da Informação – CGISI, o planejamento, coordenação e execução dos processos referentes à gestão da infraestrutura tecnológica e da segurança da informação e da Coordenação-Geral de Operações, o planejamento criptográfico e de aplicações para atendimento às necessidades finalísticas do Instituto.

3.1.3. Assim, a CGISI e CGOPE implementam um processo permanente de modernização, visando o aperfeiçoamento da sua infraestrutura tecnológica, dos recursos criptográficos e das aplicações. Deste modo, a melhoria contínua relacionada ao seu ambiente tecnológico e de aplicações para o atendimento às demandas, em especial às áreas fins, é fundamental.

3.1.4. Com o Decreto 10.543 de 13 de novembro de 2020, o Instituto recebeu mais uma grande responsabilidade: prover toda a infraestrutura de Assinaturas Avançadas, que é ofertada por meio de serviços digitais dos mais diversos órgãos, tais como, INSS, Senatran, Juntas Comerciais entre outros. Vale ressaltar também que este serviço tem crescido de forma exponencial, auferindo um aumento de 18 vezes, comparando-se os cenários de março a setembro de 2021.

3.1.5. Nota-se que manter este ambiente de infraestrutura tecnológica, criptográfica e de aplicações disponível em regime ininterrupto tem demandando grande esforço por parte da equipe CGISI e CGOPE, visto que, a Autarquia não possui corpo próprio de servidores e os atuais contratos contendo trabalho terceirizado não suportam este tipo de atividade no regime mencionado.

3.1.6. Dessa forma, a CGISI e a CGOPE identificaram a necessidade de contratação de empresa para prestação de serviços técnicos continuados na área de tecnologia da informação e comunicação, com o objetivo de sustentar e operar os serviços de infraestrutura e aplicações relacionadas a assinatura avançada. Esta contratação elevará a qualidade dos serviços suportados e fornecidos aos órgãos da administração e sociedade, incorporando gerenciamento e monitoramento adequados à criticidade dos ambientes e suporte técnico.

3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
DI-4	Garantir o funcionamento do Sistema Nacional de Certificação Digital nos padrões nacionais e internacionais.
AL-3	Melhorar as soluções de tecnologia da informação e comunicação mantendo-as compatíveis com as demandas institucionais.

ALINHAMENTO AO PDTIC 2022			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
ACTI-13	Serviços especializados de suporte à infraestrutura de datacenter e de redes de dados (Nível 3).	IDS	Índice de disponibilidade dos Serviços/Sistemas Corporativos Críticos.

ALINHAMENTO AO PAC 2022	
Item	Descrição
7	Serviços de gerenciamento de redes de TIC.

3.3. Estimativa da demanda

3.3.1. Conforme arquitetura tecnológica detalhada na seção "Requisitos de Arquitetura Tecnológica" e no "ANEXO - Catálogo de Serviços de TIC para Assinaturas Avançadas do ITI" deste TR, os perfis técnicos estimados para manter os serviços são os seguintes:

Item 1 - Gerenciamento de Serviços e de Segurança de TI	
Um	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação;
Um	Gerente de segurança da informação;
Item 2 - Infraestrutura (Sustentação de Infraestrutura para Aplicações, Armazenamento e Backup, Sustentação de Banco de Dados, Administração de Dados, Conectividade e Comunicação, Monitoramento de Serviços de TIC, Apoio técnico)	
Um	Analista de sistemas de automação Pleno;
Dois	Administradores de sistemas operacionais Pleno;
Dois	Analistas de suporte computacional Pleno;
Dois	Analistas de suporte computacional Júnior;
Um	Administrador de banco de dados Pleno;
Um	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno;
Item 3 - Segurança	
Dois	Administradores em segurança da informação Pleno;
Um	Administrador em segurança da informação Sênior

3.3.2. As competências laborais individuais dos perfis supracitados estão detalhadas na seção "Perfis Profissionais" do Anexo - Catálogo de Serviços de TIC para Assinaturas Avançadas do ITI, neste TR.

3.3.3. Os números acima não determinam o quantitativo mínimo de pessoas da equipe que a contratada deverá utilizar no provimento dos serviços contratados; e serve tão somente para a estimativa de competências profissionais e esforço humano atualmente necessários para realizar o monitoramento e manutenção do ambiente. Enquanto que o os profissionais da contratada não estarão em regime de dedicação exclusiva e podem ser compartilhados em outras necessidades da contratada, exige-se que a disponibilidade dos serviços contratados atuem em regime ininterrupto (24x7), todos os dias, inclusive feriados, durante toda a vigência contratual.

3.4. Parcelamento da Solução de TIC

3.4.1. Para o parcelamento do objeto, foram analisadas as seguintes premissas e restrições:

- a. A divisão do objeto em lotes e itens, conforme diretrizes constantes do inciso I do §2º do artigo 12 da IN SGD/ME nº 1, de 2019;
- b. Tamanho da STI contratada;

- c. Perfis técnicos necessários para cada grupo de expertise técnica preestabelecida;
- d. Limitações físicas de gestão e fiscalização de contratos, devido à existência de apenas dois servidores de TIC na coordenação de TIC responsável pela demanda, que já atuam na gestão e fiscalização de diversos outros contratos.

3.4.2. Sobre as prerrogativas supracitadas, trazemos inicialmente o entendimento do TCU:

15. *Acerca da alegada possibilidade de fragmentação do objeto, vale notar que nos termos do art. 23, § 1º, da Lei n. 8.666/1993, exige-se o parcelamento do objeto licitado sempre que isso se mostre técnica e economicamente viável. A respeito da matéria, esta Corte de Contas já editou a Súmula n. 247/2004, verbis: “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...” (grifos não constam do original). 16. Depreende-se, portanto, que a divisão do objeto deverá ser implementada sempre que houver viabilidade técnica e econômica para a sua adoção. 17. Nesse ponto, calha trazer à baila o escólio de Marçal Justen Filho: “O fracionamento em lotes deve respeitar a integridade qualitativa do objeto a ser executado. Não é possível desnaturar um certo objeto, fragmentando-o em contratações diversas e que importam o risco de impossibilidade de execução satisfatória.” (Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos. 10. ed. São Paulo: Dialética, 2004. p. 209). “*

3.4.3. Pelo fato de as atividades técnicas serem intrinsecamente relacionadas, não é possível parcelar o objeto em grupos distintos. A eventual separação poderia levar à contratação de várias empresas, sendo que a gestão do relacionamento e das responsabilidades entre elas não seria efetiva, racional ou segura para a administração pública. Esta organização em lote único não gera quaisquer tipos de limitações de concorrência que eventualmente impeçam os potenciais prestadores de participarem do certame.

3.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

- Identificação tempestiva e proativa de riscos e falhas que possam comprometer a qualidade dos serviços disponibilizados, por meio da central de monitoramento contratada;
- Disponibilidade de atendimento em regime ininterrupto para reparo e ajustes da infraestrutura relacionada aos serviços finalísticos;
- Cumprimento aos requisitos de disponibilidade da informação, dos serviços e das soluções de TIC relacionadas ao ambiente de assinatura avançada;
- Garantia de restauração tempestiva da operação normal dos serviços corporativos de TI, como mínimo de impacto nos processos de negócios do Instituto, obedecidos os padrões e níveis mínimos de serviço;
- Garantia do nível adequado de segurança, integridade e consistência dos dados manipulados e armazenados no centro de dados do ITI relativo ao escopo da contratação (Assinaturas Avançadas);
- Resolução de problemas de acordo com Níveis Mínimos de Serviço, de modo que se amplie o nível de satisfação quanto aos serviços prestados.

4. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de Negócio

4.1.1. Monitorar e manter operante, em regime permanente e ininterrupto, os sistemas e equipamentos (software e hardware) responsáveis pelos serviços de assinaturas avançadas do ITI, que são hospedados em três sítios de centros de dados.

4.1.2. Contratar serviços técnicos especializados para operação de infraestrutura específica (relacionada aos serviços de Assinatura Eletrônica Avançada), contemplando os seguintes serviços de TIC: gerenciamento de serviços de TIC, sustentação de aplicações, armazenamento e backup, sustentação de banco de dados, administração de dados, conectividade e comunicação, segurança de TIC, monitoramento de serviços de TIC. Este rol de serviços, detalhados no Anexo - Catálogo de Serviços de TIC para Assinaturas Avançadas do ITI, inclui as atividades de: prevenção, manutenção e operação de ambiente corporativo de TI, em formato de operação de Centro de Dados, que efetuam o monitoramento proativo, preventivo e imediata correção de falhas de segurança, problemas de configuração, defeitos e outros eventos que afetem a qualidade, segurança e disponibilidade dos serviços de Assinatura Eletrônica Avançada.

4.1.3. Garantir que o ambiente sustentado atenda aos requisitos de performance, qualidade, integridade e disponibilidade da informação, dos serviços e das soluções de TIC relacionadas ao ambiente de assinatura avançada.

4.1.4. No caso de eventos de interrupção de serviços, assegurar a restauração tempestiva da operação normal dos serviços de Assinatura Avançada, com o mínimo de impacto nos processos de negócios do ITI, obedecendo os padrões e níveis mínimos de serviço.

4.1.5. Aprimorar, continuamente, o nível de segurança, integridade e consistência dos dados manipulados e armazenados no datacenter do ITI.

4.1.6. Resolver problemas respeitando os níveis mínimos de serviço, de modo que se amplie o nível de satisfação quanto aos serviços prestados.

4.1.7. Diminuir os eventos de risco e problemas operacionais, por meio de ações proativas e de melhoria contínua do ambiente.

4.1.8. Aumentar a confiabilidade do sistema, diminuindo progressivamente o tempo de interrupção dos serviços.

4.1.9. Disponibilizar técnicos em regime híbrido (preferencialmente remoto) que efetuem o monitoramento contínuo e ininterrupto de todo o ambiente tecnológico relacionado ao serviço de assinatura eletrônica avançada, bem como as ações de manutenção. O atendimento presencial será requerido apenas para atividades físicas-operacionais de manutenção que não puderem ser realizadas de modo remoto.

4.1.10. Atuar em conjunto com outros prestadores de serviço quando da instalação e/ou substituição de peças, equipamentos, servidores, máquinas, ativos de rede e outros relacionados ao ambiente de TIC, de forma a manter a qualidade, performance e segurança, bem como os níveis de serviço.

4.1.11. Transformar continuamente, e sempre que possível, as atividades humanas repetitivas de operação de infraestrutura de TIC por atividades automatizadas, como por exemplo pelo uso de ferramentas de automação robótica de processos (RPA).

4.1.12. Implantar ferramentas de monitoramento de infraestrutura de TI (ITIM) para o monitoramento da saúde deste ambiente de TI em tempo real.

4.1.13. Criar um ambiente de monitoramento do tipo NOC e SOC, utilizando a estrutura física da empresa prestadora de serviço.

4.1.14. Garantir o acesso físico ao menos a dois prestadores da empresa contratada ao centro de dados do ITI. Este procedimento requer validações de segurança especiais devido a criticidade da solução.

4.2. Requisitos de Capacitação

4.2.1. Para o pleno exercício das funções técnicas, os profissionais da contratada passarão por capacitação arquitetural do ambiente do ITI, onde serão repassadas informações sobre o ciclo de atividades operacionais, cuja contratada exercerá monitoramento e manutenção ininterruptos.

4.2.2. A capacitação poderá ser realizada à distância ou presencialmente, a critério do ITI. Esta capacitação será realizada uma única vez, onde caberá à contratada garantir a absorção de conhecimentos necessários ao trabalho diário, bem como a transferência para os demais (ou novos) profissionais da contratada que virem a atuar na contratação. O evento de capacitação poderá ser fracionado em etapas ou assuntos, conforme planejamento do ITI. O ITI proverá o material didático e o ambiente tecnológico para a capacitação, que será realizada por profissionais do ITI que atualmente realizam as atividades objeto deste TR.

4.3. Requisitos Legais

4.3.1. Na elaboração deste documento foram observadas as seguintes fontes legais e normativas:

- a. [Lei Federal nº 8.666/1993](#): institui normas gerais para licitações e contratos na Administração Pública e dá outras providências; OU
- b. [Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002](#) - institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns.

- c. [Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019](#) - regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal.
- d. [Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010](#) - Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União.
- e. [Instrução Normativa SGD/ME nº 31, de 23 de março de 2021](#) - Altera a Instrução Normativa nº 1, de 4 de abril de 2019, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISIP do Poder Executivo Federal.
- f. [Instrução Normativa SGD/ME nº 202, de 18 de setembro de 2019](#) - altera a Instrução Normativa nº 1, de 4 de abril de 2019, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISIP do Poder Executivo Federal.
- g. [Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 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 - SISIP do Poder Executivo Federal.
- h. [Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 5 de agosto de 2020](#) - dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.
- i. [Instrução Normativa SEGES/MP nº 1, de 10 de janeiro de 2019](#) - dispõe sobre Plano Anual de Contratações de bens, serviços, obras e soluções de tecnologia da informação e comunicações no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional e sobre o Sistema de Planejamento e Gerenciamento de Contratações.
- j. [Instrução Normativa SEGES/MP nº 3, de 26 de abril de 2018](#) - Estabelece regras de funcionamento do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SicaF, no âmbito do Poder Executivo Federal.
- k. [Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 26 de maio de 2017](#) - dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.
- l. [Portaria STI/MP nº 4, de 6 de março de 2017](#) - dispõe sobre recomendações técnicas para mensuração de software ou de resultados de serviços de desenvolvimento, manutenção e sustentação de software no âmbito do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISIP.
- m. [Portaria STI/MP nº 20, de 14 de junho de 2016](#) - dispõe sobre orientações para contratação de soluções de Tecnologia da Informação no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional.
- n. [Decreto nº 9.178, de 23 de outubro de 2017](#) - regulamenta o art. 3º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, para estabelecer critérios e práticas para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração pública federal direta, autárquica e fundacional e pelas empresas estatais dependentes, e institui a Comissão Interministerial de Sustentabilidade na Administração Pública – CISAP;
- o. [Decreto nº 7.903, de 4 de fevereiro de 2013](#) - estabelece a aplicação de margem de preferência em licitações realizadas no âmbito da administração pública federal para aquisição de equipamentos de tecnologia da informação e comunicação que menciona;
- p. [Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018](#) - dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União;
- q. [Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021](#) - Estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISIP do Poder Executivo Federal.
- r. [Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022](#) - Altera o Anexo II da Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021.
- s. [Modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e de atendimento de usuários de TIC do SISIP/ME](#) - que detalha, conforme Portaria supracitada, as práticas e orientações a serem aplicadas em serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.
- t. [Parecer nº 1/2021/CNS/CGU/AGU](#) - que recomenda aos agentes da administração pública federal encarregados de realizar contratações públicas, que, no exercício de suas atribuições funcionais, consultem o Guia Nacional de Contratações Sustentáveis do ITI.
- u. [Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, Câmara Nacional de Sustentabilidade](#) – CNS, DECOR/CGU/AGU, agosto/2021, 4a edição.

4.4. Requisitos de Manutenção

- 4.4.1. À contratada caberá exercer continuamente os processos de manutenção preventiva sempre que forem observadas possibilidades de melhoria, como aplicação de patches de segurança, atualização de software, configuração de regras de segurança, e outros. As atividades deverão passar por análise e aprovação prévia em ambiente de teste e/ou homologação antes de aplicação definitiva em ambiente de produção.
- 4.4.2. À contratada caberá exercer, sempre que necessário ou demandado, as atividades de manutenção corretiva, evolutiva e adaptativa.
- 4.4.3. Estas atividades estarão formalizadas por Ordens de Serviço, onde serão verificados o cumprimento de níveis de serviços constante neste TR.

4.5. Requisitos Temporais

- 4.5.1. Os serviços serão demandados mensalmente, com periodicidade fixa mensal. Caso a OS venha a ser aberta em dia que não seja o primeiro dia do mês, ela terá validade até o último dia do mesmo mês, sendo faturado proporcionalmente ao número de dias do mês.
- 4.5.2. Mesmo havendo flutuação dos números de dias de cada mês, o contrato será faturado em parcelas de igual valor, descontados eventuais glosas e sansões.

4.6. Requisitos de Segurança

- 4.6.1. No que couber, o “Guia de Requisitos e de Obrigações quanto a Segurança da Informação e Privacidade” deverá ser observado (vide Seção 7 do Anexo da IN SGD/ME nº 1/2019. Guia disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/governanca-de-dados/GuiaRequisitosdeSiparaContratacoesdeTI.pdf>).
- 4.6.2. De acordo com os capítulos 5 e 8 da Declaração de Práticas de Certificação de Autoridade Certificadora Raiz da ICP-Brasil, disponível em <http://acraiz.icpbrasil.gov.br/DPacraiz.pdf>.
- 4.6.3. De acordo com a Política de Segurança da ICP-Brasil, disponível em https://www.gov.br/iti/pt-br/assuntos/legislacao/documentos-principais/Resolucao193_DOCICP02.pdf.

4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

- 4.7.1. Para os eventuais serviços presenciais, o profissional da contratada deverá usar vestuário compatível e identificação por crachá da empresa, além de portar documentação de identificação civil, obrigatórios para o ambiente de Centro de Dados.

4.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

4.8.1. O ITI realiza o serviço de assinaturas avançadas atualmente por meio dos seguintes tipos de equipamentos e serviços:

- 4.8.1.1. Servidores físicos e servidores virtuais, plataformas em nuvem pública, plataformas de virtualização, plataformas de gerenciamento de infraestrutura em containers, servidores de aplicação, servidores web, servidores proxy, serviço de diretório, serviço de armazenamento e compartilhamento de arquivos, correio eletrônico, processos de DevOps;
- 4.8.1.2. Storages, switches SAN, soluções de NAS, fitotecas (robôs de backup), sistema de armazenamento e backup centralizado, media servers; bancos de dados transacionais e analíticos e ferramentas de ETL;
- 4.8.1.3. Switches, roteadores, ativos de redes, links de comunicação, cabeamento estruturado;
- 4.8.1.4. Firewalls, IPS/IDS, Web Filter, WAF, antivírus, VPN, gerenciamento de certificados digitais.

- 4.8.2. **Estes equipamentos estão instalados da seguinte forma:**
- 4.8.2.1. Servidores físicos configurados em cluster;
- 4.8.2.2. Serviços e aplicações instalados em servidores virtualizados no cluster;
- 4.8.2.3. Cluster de servidores virtuais para a solução de contêineres;
- 4.8.2.4. Cluster de servidores virtuais para a solução de banco de dados;
- 4.8.2.5. Switches para comutação de rede por switches empilhados e com rotas distintas;
- 4.8.2.6. Roteadores de borda configurados para acesso a internet;
- 4.8.2.7. Cluster de Appliances de segurança do perímetro;
- 4.8.2.8. Storage conectado ao cluster com redundância de múltiplos caminhos.
- 4.8.3. **Esta estrutura é composta dos seguintes equipamentos e máquinas virtuais:**
- 4.8.3.1. **Ambiente de Gerenciamento**
- Mínimo de cinco (4) racks: 1 Intranet (BSB), 2 Extranet/DMZ (BSB), 1 Intranet/Extranet/DMZ (FLN);
 - Mínimo de cada rack extranet/DMZ: 3 servidores físicos, 2 switches, 2 firewalls e 2 conexão em fibra,
 - Mínimo de cada rack intranet: 2 servidores físicos, 2 switches, 1 robô de backup, 2 conexão em fibra, 4 HSM.
- 4.8.3.2. **Site de produção (Brasília, DF)**
- Hardware - 5 servidores físicos, 1 storage, 3 switches UTP, 2 switches SAN (fibra), 2 firewall, 4 knet, 2 links de internet e 8 Appliances Criptográficos - HSM (módulo de segurança de hardware).
 - Máquinas virtuais - 12 VMs com ambiente em containeres (Docker, Kubernetes ou similar), 4 VM banco de dados postgres, 4 VM DNS (DMZ/Intranet), 6 VM de monitoramento (grafana, prometheus, metabase, zabbix, nagios e graylog), 1 VM do serviço Hawa, 1 VM do serviço Ywapa, 1 VM do serviço Ywya, e seus bancos de dados, 2 VM de e-mail, 1 VM/Appliance de firewall, 3 VM gerenciadora de containers e clusters kubernetes, docker ou similar, 1 VM repositório de certificados revogados, 2 VM da solução finalística de chaves e assinaturas criptográficas, 2 VMs da VEEAM.
- 4.8.3.3. **Site de contingência (Brasília, DF)**
- Hardware - 3 servidores físicos, 1 storage, 2 switches UTP, 2 switches SAN (fibra), 2 firewall, 4 knet, 1 link de internet e 4 Appliances Criptográficos - HSM (módulo de segurança de hardware).
 - Máquinas virtuais - 12 VMs com ambiente em containeres (Docker, Kubernetes ou similar), 4 VM banco de dados postgres, 4 VM DNS (DMZ/Intranet), 6 VM de monitoramento (grafana, prometheus, metabase, zabbix, nagios e graylog), 1 VM do serviço Hawa, 1 VM do serviço Ywapa, 1 VM do serviço Ywya, e seus bancos de dados, 2 VM de e-mail, 1 VM/Appliance de firewall, 3 VM gerenciadora de containers e clusters kubernetes, docker ou similar, 1 VM repositório de certificados revogados, 2 VM da solução finalística de chaves e assinaturas criptográficas.
- 4.8.3.4. **Terceiro site (Florianópolis, SC)**
- Hardware - 5 servidores físicos, 1 storage, 2 switches UTP, 2 switches SAN (fibra), 2 firewall, 4 knet, 1 link de internet e 4 Appliances Criptográficos - HSM (módulo de segurança de hardware).
 - Máquinas virtuais - 12 VMs com ambiente em containeres (Docker, Kubernetes ou similar), 4 VM banco de dados postgres, 4 VM DNS, 6 VM de monitoramento (grafana, prometheus, metabase, zabbix, nagios e graylog), 1 VM do serviço Hawa, 1 VM do serviço Ywapa, 1 VM do serviço Ywya, e seus bancos de dados, 2 VM de e-mail, 1 VM/Appliance de firewall, 3 VM gerenciadora de containers e clusters kubernetes, docker ou similar, 1 VM repositório de certificados revogados, 2 VM da solução finalística de chaves e assinaturas criptográficas, 2 VMs da VEEAM.
- 4.8.3.5. **Observação: devido ao crescimento do serviço de Assinaturas Avançadas fornecido pelo ITI, é esperado que o número de máquinas virtuais aumente a cada ano e que ocorra substituição ou ampliação dos servidores físicos. Como não haverá ampliação de serviços operacionais (alteração do escopo contratual), mas tão somente aumento da capacidade de provimento, não haverá aumento no valor financeiro a ser prestado pela contratada; mantendo, portanto, o regime fixo de pagamento.**
- 4.8.4. **Os sistemas externos estão disponíveis no domínio ITI.BR e nos sítios:**
- 4.8.4.1. <https://cas.iti.br/>
- 4.8.4.2. <https://assinador.iti.br/>
- 4.8.4.3. <https://verificador.iti.br/>
- 4.8.4.4. <https://repo.iti.br/>
- 4.8.5. **Os serviços finalísticos oferecidos por essa estrutura são os seguintes:**
- 4.8.5.1. Assinatura eletrônica do tipo avançada – o portal realiza assinaturas avançadas em documentos .DOC ou .DOCX ou .ODT ou .PDF;
- 4.8.5.2. Geração de chave eletrônica do tipo avançada – ao realizar a primeira assinatura no portal, é gerado automaticamente um certificado avançado para o usuário que possuir conta gov.br prata ou ouro;
- 4.8.5.3. Manutenção das chaves em ambiente seguro – os três centros de dados estão localizados em duas salas cofre (uma em Brasília e outra em Florianópolis), atendendo aos requisitos de segurança nível 3;
- 4.8.5.4. Replicação dos dados entre os sítios de redundância – nos sítios supracitados;
- 4.8.5.5. Verificar a conformidade do padrão de assinatura digital da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – aferir se um arquivo assinado está em conformidade com o DOC-ICP-15.
- 4.8.6. **Os serviços técnicos realizados estão detalhados no Anexo - Catálogo de Serviços de TIC para Assinaturas Avançadas do ITI.**
- 4.8.7. **Os indicadores de produtividade atuais são:**
- 4.8.7.1. Número de assinaturas realizadas em 2022: 3.119.252 (até 24/04/2022)
- 4.8.7.2. Número de assinaturas realizadas por mês: média de 950.000.
- 4.8.7.3. Número de chaves mantidas: 984.770 (na data de 25/04/2022).
- 4.8.7.4. Número de chaves geradas em 2022: 481.463 (até 25/04/2022).
- 4.8.7.5. Número de chaves criadas por mês: média de 120.000.

- 4.8.8. **As melhorias inicialmente propostas e prioritárias são as seguintes:**
- 4.8.8.1. Configuração total do ambiente em sistema redundante e clusterizado em três sítios;
- 4.8.8.2. Configuração de políticas de balanceamento de carga;
- 4.8.8.3. Criação de monitoramento por meio de central do tipo NOC e SOC (preferencialmente em nuvem contratada pelo ITI, ou na estrutura interna do ITI, à escolha pelo ITI);
- 4.8.8.4. Criação de ambiente para *Disaster Recovery*;
- 4.8.8.5. Automação da implantação, manutenção e atualização das infraestruturas de redes, serviços, servidores e contêineres (kubernetes, docker ou similares);
- 4.8.8.6. Automação de rotinas periódicas de monitoramento, manutenção e testes;
- 4.8.8.7. Automação de rotinas periódicas de criação de tickets de monitoramento, manutenção e testes;
- 4.8.8.8. Automação de rotinas periódicas de criação de evidências para fins de preservação de evidências e auditorias internas e externa;
- 4.8.8.9. Criação de ambiente de análise de riscos e vulnerabilidades;
- 4.8.8.10. Criação de ambiente de sanitização, homologação e testes;
- 4.8.8.11. Criação e atualização de documentação e base de conhecimento;
- 4.8.8.12. Criação e operação de infraestrutura de tratamento e resposta a incidentes;
- 4.8.8.13. Implantação, integração e modernização do sistema de chamados (Zunny, OTRS, Redmine ou similar);
- 4.8.8.14. Implantação, integração e modernização do sistema de monitoramento (Nagios, zabbix, prometheus ou similar).

4.8.9. **Demais serviços pertencentes ao escopo da contratação:**

- 4.8.9.1. Monitoramento contínuo, acionamento eventual e acompanhamento das respectivas prestadoras dos serviços e subsistemas auxiliares relacionados à sala cofre (nos eventuais casos de emergência), como por exemplo: grupo gerador, condicionamento de ar, manutenção elétrica, CFTV, lâmpadas e interruptores;
- 4.8.9.2. Acompanhamento, classificação, agrupamento, tratamento e encaminhamento de tickets das ferramentas de monitoramento (OTRS/Zunny, Nagios, Zabbix, Graylog, Prometheus, e outros);
- 4.8.9.3. Configuração, customização, instalação, adequação e migração das ferramentas utilizadas para gestão e controle dos serviços (cabe ao ITI a autorização para esses serviços);
- 4.8.9.4. Manutenção e substituição eventual de cabos da infraestrutura de dados e de transmissão como UTP, fibra ótica, coaxial ou similares;
- 4.8.9.5. Organização, manutenção, troca e identificação de cabos;
- 4.8.9.6. Organização eventual de equipamento nos racks (reposicionamento e instalação);
- 4.8.9.7. Atualização, criação e arquivamento de documentação de procedimentos operacionais
- 4.8.9.8. Sugestão de propostas e melhorias dos serviços prestados e das configurações e procedimentos operacionais.

4.8.10. As atividades eventuais de atualização, customização e configuração das ferramentas de controle e gestão (incluindo gestão de tickets, configuração, monitoramento, mensageria e outros) fazem parte do objeto deste contrato e não incorrerão em custos adicionais, mesmo no eventual caso de substituição ou migração de ferramentas.

4.8.11. Por questões de sigilo e segurança, a arquitetura do ambiente será apresentada para a contratada a partir da reunião inicial do contrato.

4.8.12. O monitoramento e a manutenção contínuos e ininterruptos dos equipamentos e serviços supracitados em regime 24x7 serão de responsabilidade exclusiva da contratada, **exceto**:

- Substituição de peças e manutenção física dos serviços e subsistemas relacionados à Sala Cofre em si, como: grupo gerador, condicionamento de ar, manutenção elétrica, CFTV, lâmpadas e interruptores;
- Substituição de peças nos equipamentos de TIC do ambiente, como: servidores, switches, robô de backup, storage, firewall e similares;

4.8.13. Para eventuais incidentes relacionados aos itens supracitados (4.8.12), a contratada será responsável pelo acionamento de serviços de garantia ou manutenção junto às demais prestadoras de serviço.

4.9. **Requisitos de Projeto e de Implementação**

4.9.1. Por esta contratação tratar-se de monitoramento e manutenção de estrutura já implantada, os eventuais projetos e implantações de novos serviços que ocorrerem durante a vigência contratual serão tratados futuramente.

4.10. **Requisitos de Implantação**

4.10.1. Para o início dos serviços, a contratada deverá constituir o **Plano de Implantação**, que será um compilado dos seguintes instrumentos:

4.10.1.1. **Plano de Trabalho Operacional** - Define as rotinas básicas de trabalho, conforme detalhado na seção "**Requisitos de Metodologia de Trabalho**";

4.10.1.2. **Plano de Comunicação** - Define as pessoas e formas de contato, tanto para procedimentos diários quanto para comunicação emergencial. O plano de comunicação deve incluir o mecanismo e ferramenta para gestão de chamados de TIC.

4.10.1.3. **Ferramentas de Operação e Gestão** - definem as ferramentas que serão utilizadas para gestão, como para abertura de chamados, base de conhecimento, monitoramento (NOC e SOC) e outros. O documento deve explicitar o nome da ferramenta, o site do fabricante, os requisitos de hardware e software, entre outros. A escolha e a instalação das ferramentas (no ambiente do ITI) será definido pelo ITI durante a reunião inicial do contrato.

4.10.1.4. **Política de Segurança da Informação (POSIN)** - da contratada, que definem as respectivas políticas de segurança, conforme detalhado na seção "**Requisitos de Segurança da Informação**".

4.10.1.5. **Termo de Sigilo e de proteção de dados pessoais** – da contratada, adequado a Lei Geral de proteção de dados pessoais (13.709/2018), que defina a manutenção do sigilo, as condutas, responsabilidades e sanções diante do conhecimento, ciência, manipulação, posse de dados ou informações sensíveis, tanto ao negócio quanto pessoais.

4.10.2. **O Plano de Implantação deve ser capaz de responder aos seguintes questionamentos:**

- Quem é o preposto da contratada, seu substituto e as formas de contato?
- Qual é o canal da empresa para comunicação emergencial?
- Quais são os canais para abertura e gestão de chamados? (mais de um obrigatoriamente)
- Quem são os profissionais da contratada alocados no contrato? Qual é a formação de cada um e as competências segundo o catálogo de serviços do ITI?

- Esses profissionais foram aprovados quanto à comprovação de experiência descritos na seção "**Perfis profissionais**" do Anexo - Catálogo de Serviços de TIC para Assinaturas Avançadas do ITI, neste TR?
- Quais ferramentas fazem parte da operação e da gestão do contrato? Onde elas estão instaladas?
- Quais são os prepostos e as outras empresas relacionadas ao serviço deste TR, onde deverá eventualmente haver interação mútua?
- Quais acessos serão criados para o monitoramento remoto? Quais controles sobre credenciais de acesso serão criados?
- Quais profissionais serão autorizados a adentrar fisicamente, eventualmente e quando estritamente necessário, na Sala Cofre?
- Quais são as rotinas de manutenção periódica e testes e quanto elas serão realizadas?

4.10.3. Após a assinatura do contrato, a contratada terá 20 dias para elaborar o Plano de Implantação que deverá ser apresentado ao ITI. Então, o ITI terá uma semana para avaliar e auditar o plano, aprovando-o ou rejeitando-o. Neste segundo caso, a contratada terá uma semana para ajustar o plano para uma segunda avaliação. A eventual rejeição consecutiva do plano poderá culminar na infração "inexecução parcial do objeto", descrita na seção "**Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento**".

4.11. Requisitos de Garantia

4.11.1. Todos os serviços prestados pela contratada deverão possuir no mínimo um ano de garantia. Para tal gestão, serão utilizadas Ordens de Serviço, abertura de chamados e outros registro formais de demandas.

4.11.2. A contratada se responsabiliza por quaisquer defeitos e vícios referentes aos serviços prestados, mesmo que o prazo de garantia se estenda à vigência do contrato.

4.12. Requisitos de Experiência Profissional e Requisitos de Formação da Equipe

4.12.1. De acordo com a seção "**Perfis Profissionais**" do Anexo - Catálogo de Serviços de TIC para Assinaturas Avançadas do ITI, neste TR.

4.13. Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.13.1. A contratada deverá apresentar o **Plano de Trabalho Operacional** contemplando integralmente os requisitos e normativos a seguir. Este plano deverá ser ajustado a critério do ITI sempre que solicitado. Ainda, o plano passará por revisão semestral de avaliação e ajustes.

4.13.2. A prestação de serviços contratada deve estar alinhada com os seguintes instrumentos que comporão o **Plano de Trabalho Operacional**:

- Modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e de atendimento de usuários de TIC do SISP/ME, disponível no endereço <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/modelo-de-contratacao-de-servicos-de-operacao-de-infraestrutura-e-de-atendimento-a-usuarios-de-tic> e com a Portaria SGD/ME no 6.432, de 15 de junho de 2021, disponível em <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/portaria-sgd-me-no-6-432-de-15-de-junho-de-2021>;
- Compilado de documentos que formam o Doc-ICP, disponível em <https://www.gov.br/iti/pt-br/assuntos/legislacao/documentos-principais>;
- Norma ABNT NBR ISO/IEC 20.000 - é uma norma de sistema de gestão de serviços (SGS). Ela especifica os requisitos para o provedor de serviço planejar, estabelecer, implementar, operar, monitorar, analisar criticamente, manter e melhorar um SGS;
- Norma ABNT NBR ISO/IEC 20.001 - esta norma especifica os requisitos para estabelecer, implementar, manter e melhorar continuamente um sistema de gestão da segurança da informação dentro do contexto da organização;
- Norma ABNT NBR ISO IEC 27.002 – Código de Prática para Gestão da Segurança da Informação;
- Norma ABNT NBR ISO IEC 27.005 - Gestão de Riscos de Segurança da Informação;
- Norma ABNT NBR ISO IEC 27.007 - Diretrizes para Auditoria de Sistemas de Gestão da Segurança da Informação;
- Norma ABNT NBR 11515 – Critérios de Segurança Física Relativos ao Armazenamento de Dados;
- NC nº 02-IN01-DSIC-GSIPR, Metodologia de Gestão de Segurança da Informação e Comunicações;
- NC nº 04-IN01-DSIC-GSIPR, Diretrizes para o processo de Gestão de Riscos de Segurança da Informação e Comunicações - GRSIC;
- NC nº 08-IN01-DSIC-GSIPR, Estabelece as Diretrizes para Gerenciamento de Incidentes em Redes Computacionais;
- NC nº 10-IN01-DSIC-GSIPR, Estabelece diretrizes para o processo de Inventário e Mapeamento de Ativos de Informação, para apoiar a SIC, APF direta e indireta;
- NC nº 14-IN01-DSIC-GSIPR, estabelece princípios, diretrizes e responsabilidades relacionados à SIC para o tratamento da informação em ambiente de computação em nuvem;
- NC nº 19-IN01-DSIC-GSIPR, Estabelece Padrões Mínimos de Segurança da Informação e Comunicações para os Sistemas Estruturantes da APF, direta e indireta;
- Procedimentos operacionais e normativos internos do ITI;
- Demais normativos expedidos ou publicados pela Administração Pública Federal.

4.13.3. O **Plano de Trabalho Operacional** deverá detalhar, no mínimo, o cronograma de execução mensal das atividades técnicas e operacionais relacionadas aos serviços detalhados no Anexo - Catálogo de Serviços de TIC para Assinaturas Avançadas do ITI. Este plano poderá ser alterado conforme necessidades do ITI.

4.13.4. O **Plano de Trabalho Operacional** deverá conter, no mínimo, os elementos necessários para a realização dos seguintes processos de trabalho:

- Monitoramento periódico;
- Manutenções e rotinas operacionais pré-estabelecidas;
- Gerenciamento de requisição de serviços;
- Gerenciamento de mudanças;
- Gerenciamento de documentação e conhecimento;
- Gerenciamento de problemas; e
- Gerenciamento de riscos, vulnerabilidades, incidentes.

4.13.5. O modelo de execução do **Plano de Trabalho Operacional** deve adotar metodologias ágeis em projetos de infraestrutura a exemplo da aplicação do conceito de DevSecOps. Para tal, o plano deve detalhar o uso de ferramentas que gerenciem, controlem e/ou automatizem os seguintes componentes:

- Controle de versão;
- Integração contínua;
- Testes contínuos;
- Gerenciamento de configuração e *deployment*;
- Gerenciamento de vulnerabilidades;
- Gerenciamento de documentação;
- Monitoramento contínuo;
- Containerização;
- Orquestração e automatização;
- Segurança integrada; e
- Gerenciamento integrado de demandas integrada.

4.14. Requisitos de Segurança da Informação

4.14.1. A empresa contratada deverá possuir uma **Política de Segurança da Informação (POSIN)**, ou equivalente, aderente ao disposto na IN GSI/PR nº 1, de 27 de maio de 2020, incluindo políticas ou normas para proteção de dados pessoais vigentes e atualizadas, com processo de revisão periódico formalizado e institucionalizado, de forma a

garantir, dentre outros requisitos, o uso de sistemática e procedimentos de segurança da informação para assegurar não apenas a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade, mas também a consistência, a privacidade e a confiabilidade dos dados e informações tratados pela Solução de TIC.

- 4.14.2. Esta POSIN deverá conter, obrigatoriamente e explicitamente, aspectos que:
 - 4.14.2.1. Propiciem a disponibilidade da solução de TIC contratada;
 - 4.14.2.2. Evitem vazamento de dados e fraudes digitais;
 - 4.14.2.3. Definam processos de gestão de riscos de segurança da informação que envolvam a solução de TIC;
 - 4.14.2.4. Possibilitem a rastreabilidade de forma a manter trilha de auditoria de segurança da informação;
 - 4.14.2.5. Assegure a continuidade do negócio implementado pela solução;
 - 4.14.2.6. Realizem o tratamento de dados pessoais (Lei 13709/2018) e informações classificadas, conforme legislação vigente;
 - 4.14.2.7. Prevejam a realização de auditoria de SIC (Segurança da Informação e Comunicação) de conformidade dos requisitos de segurança da informação previstos pela contratação;
 - 4.14.2.8. Assegurem a gestão e tratamento de incidentes de forma sistematizada; e
 - 4.14.2.9. Indiquem diretrizes para o desenvolvimento e obtenção de software seguro.
- 4.14.3. Deve-se observar na construção dos artefatos de planejamento da contratação, no que couber, as diretrizes constantes de Guias e frameworks de Segurança da Informação e Privacidade publicados pela SGD.
- 4.14.4. A definição dos requisitos de segurança da informação deve considerar as três dimensões de ações:
 - 4.14.4.1. Prevenção: a capacidade de prevenir a ocorrências de incidentes de segurança;
 - 4.14.4.2. Detecção: a capacidade de prover uma resposta rápida na identificação daqueles incidentes de segurança que não puderam ser prevenidos; e
 - 4.14.4.3. Correção: a capacidade em restaurar ou mitigar o impacto daqueles incidentes de segurança detectados.
- 4.14.5. Durante o período de ambientação, a contratada deverá realizar em conjunto com o ITI uma análise de impacto na privacidade dos dados pessoais relacionada à Solução de TIC, considerando o descrito pelo relatório de impacto à proteção de dados pessoais, conforme previsto na Lei nº 13.709/2018. Esta análise deverá ser atualizada quando da concepção de qualquer novo projeto, produto ou serviço.
- 4.14.6. Durante a vigência contratual, após o período de ambientação, a contratada deverá realizar e apresentar mensalmente uma análise/avaliação de riscos da arquitetura de Solução de TIC, indicando os eventos de risco ao qual o sistema está exposto, baseada em prévia análise de vulnerabilidades dos ativos que compõem a Solução de TIC, resguardando os segredos de negócio, direitos autorais e direitos de propriedade intelectual aplicáveis, conforme metodologia indicada pela contratante. Este relatório deverá ser anexo à entrega dos serviços mensais.
- 4.14.7. Durante a vigência contratual, após o período de ambientação, a contratada deverá mapear, documentar, atualizar e apresentar mensalmente a documentação que descreve a arquitetura física e lógica da Solução de TIC. Este relatório deverá incluir a descrição dos controles de segurança da informação e privacidade implementados em cada componente descrito na arquitetura física e lógica.
- 4.14.8. Durante a vigência contratual, após o período de ambientação, em sintonia com a Lei Geral de Proteção de Dados, a contratada deverá apresentar, no que for cabível, a Matriz de responsabilidades descrevendo a atribuição das responsabilidades pela segurança da informação na organização, pela privacidade (encarregado), identificação dos gestores de serviços com dados pessoais, operador(es) de tratamento de dados, relacionada ao objeto da contratação.
- 4.14.9. Durante a vigência contratual, após o período de ambientação, a contratada deverá executar mensalmente análise de vulnerabilidades na Solução de TIC, para detecção de vulnerabilidades técnicas e execução de medidas para seu saneamento ou contenção.
- 4.14.10. A POSIN da contratada deverá ser assinada pelo respectivo quadro societário ou seu representante legal.

4.15. **Outros Requisitos Aplicáveis**

- 4.15.1. A contrata deve ainda adequar-se aos seguintes componentes de gestão:
 - 4.15.1.1. **Catálogo de Serviços de TIC para Assinaturas Avançadas do ITI**, anexo deste TR.
 - 4.15.1.2. **Base de conhecimento** (para padronização do atendimento, retenção do conhecimento e agilidade na execução dos serviços), que deverá ser implantada pela contratada no ambiente do ITI durante o período de ambientação contratual.
 - 4.15.1.3. **Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM)**, fornecida pela contratada (sem custos adicionais ao ITI), que deverá ser implantada no ambiente do ITI durante o período de ambientação contratual. Esta ferramenta deverá, no mínimo, ser capaz de:

- 1. gerenciar chamados técnicos, com registro de *timestamp* dos estados de abertura, fechamento e reabertura com fins de mensurar o tempo de atendimento de cada chamado;
- 2. gerenciar, de modo individualizado (apartado), os incidentes e as solicitações de mudanças;
- 3. implementar as diretrizes constantes dos processos formalizados de mudanças, incidentes e configuração;
- 4. implementar o fluxo de classificação de chamados conforme processos formalizados;
- 5. implementar controles temporais por categoria de chamado;
- 6. possibilitar a extração de dados analíticos e consolidados com vistas a permitir a verificação de níveis mínimos de serviço;
- 7. assegurar a integridade, autenticidade e disponibilidade dos dados processados e armazenados; e
- 8. possibilitar a aferição de satisfação do atendimento pelo demandante do serviço.

- 4.15.1.4. A Ferramenta de **Gerenciamento de Serviços de TIC** (ITSM) deverá permitir a aferição:

- 1. do tempo total de atendimento do chamado;
- 2. do tempo que o chamado permaneceu em cada estado;
- 3. se determinado chamado foi ou não reaberto;
- 4. da quantidade total de chamados atendidos em determinado período;
- 5. da quantidade total de chamados atendidos dentro do prazo esperado, durante determinado período; e
- 6. da quantidade total de chamados reabertos, em determinado período.

- 4.15.1.5. Nos casos onde for possível a utilização de **Automação Robótica de Processos (RPA)**, a documentação e operação desta tecnologia deverá contemplar, no mínimo:

- 1. funcionalidades de *low code* para construção de scripts de automação;
- 2. integração com aplicativos corporativos; e
- 3. orquestração e administração, incluindo configuração, monitoramento e segurança.

- 4.15.1.6. Poderão ser utilizados, quando desejáveis para a boa gestão e sem custos para o ITI, **Ferramentas de Monitoramento de Desempenho de Aplicações (APM)** e **Ferramentas de Monitoramento de Desempenho e Diagnóstico de Redes (NPM)**.

- 4.15.2. Ferramentas para o *Network Operations Center (NOC)*, utilizada pela contratada (sem custos adicionais ao ITI), que deverá ser implantada pela contratada no ambiente da contratada ou contratante, conforme classificação dos dados disponibilizados, durante o período de ambientação contratual, mantido, suportado e atualizado durante a vigência contratual. Estas ferramentas deverão, no mínimo, serem capazes de:

- 1. gerenciar todos os ativos, hardware e software pertencentes ao escopo da solução (contemplando os três sítios da STI);

2. gerenciar a performance e disponibilidade destes ativos;
3. gerenciar os principais indicadores técnicos e pontos de eventual gargalo;
4. gerenciar e monitorar a qualidade e disponibilidade dos serviços prestados;
5. gerenciar e monitorar os erros de aplicação e identificar problemas de configuração e aplicação;
6. gerenciar e monitorar rotas, meios de comunicação e largura de banda;
7. gerenciar, acompanhar e auditar chamados e níveis de serviço (ITSM);
8. gerenciar e manter arquitetura e representação gráfica da infraestrutura física e lógica;
9. gerenciar e alertar manutenções preventivas e agendamento de eventos;
10. gerenciar e monitorar incidentes de redes e infraestruturas; e
11. integrar alertas e monitoramento com sistemas de gerenciamento de incidentes e vulnerabilidades do SOC.

4.15.3. Ferramentas e sistemas para o *Security Operations Center* (SOC), utilizados pela contratada (sem custos adicionais ao ITI), que deverão ser implantados pela contratada no ambiente disponibilizado pelo ITI durante o período de ambientação contratual, mantido, suportado e atualizado durante a vigência contratual. Estas ferramentas deverão, no mínimo, serem capazes de:

1. monitorar sistemas da infraestrutura típica de SOC (hardware e software), como firewalls, antivírus, IPS/IDS, SIEM, SOAR, soluções de detecção de vulnerabilidades e incidentes, sistemas de controle de acesso físico e lógico, e outros;
2. identificar, classificar, tratar, mitigar ou transferir, manual ou por automação, riscos inerentes aos sistemas, bem como da infraestrutura e aplicações (SOAR);
3. gerenciar incidentes de segurança e vazamentos de informação e suas evidências;
4. gerenciar evidências de vulnerabilidades;
5. gerenciar ciclo de vida de eventos sistemas como *syslog*, bem como de evidências geradas por serviços, aplicações e sistemas;
6. gerenciar e versionar configuração e patches de atualização de ativos como servidores, switches, roteadores, *appliances*, sistemas operacionais, bancos de dados, aplicações e bibliotecas para fins de identificação, registro e controle das vulnerabilidades;
7. gerenciar dados de sistema de correlação de eventos e de informações de segurança e vulnerabilidade (SIEM);
8. adequar-se ao fluxo de plano de tratamento e resposta a incidente;
9. integrar com ferramentas de análise de vulnerabilidade e de teste de penetração (*pentests*); e
10. fornecer dados para trilhas de auditoria em segurança da informação.

4.15.4. A aprovação ou solicitação de substituição dos mecanismos supracitados caberá exclusivamente ao ITI.

4.15.5. A contratada deve prover preferencialmente o uso de ferramentas livres na gestão e operação contratual. Quando da impossibilidade do uso de ferramenta livre para determinado tema, assunto ou tarefa, a contratada deverá exportar todos os dados de gestão, mensalmente, durante a vigência contratual e ao encerramento do contrato. O ITI avaliará a eventual aquisição de ferramenta, na hipótese de vantagem justificada e necessária, quando comparada com alternativas gratuitas e livres.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Deveres e responsabilidades do ITI

- 5.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- 5.1.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência ou Projeto Básico;
- 5.1.3. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 5.1.4. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- 5.1.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 5.1.6. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 5.1.7. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
- 5.1.8. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;
- 5.1.9. Verificar, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e, posterior, recebimento definitivo;

5.2. Deveres e responsabilidades da contratada

- 5.2.1. Indicar formalmente e por escrito, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, junto à contratante, um preposto idôneo com poderes de decisão para representar a contratada, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução do objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 5.2.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 5.2.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- 5.2.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- 5.2.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 5.2.6. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- 5.2.7. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato; e
- 5.2.8. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- 5.2.9. Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).
- 5.2.10. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da contratante;
- 5.2.11. Não fazer uso das informações prestadas pela contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;
- 5.2.12. Observar, no que couber, os requisitos de Segurança da Informação e privacidade destacados no Guia para Requisitos de SI para Contratações de TIC, disponível em <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/governanca-de-dados/GuiaRequisitosdeSIparaContratacoesdeTI.pdf>.
- 5.2.13. Utilizar recursos de segurança da informação e de tecnologia da informação de qualidade, eficiência e eficácia reconhecidas e em versões comprovadamente seguras e atualizadas, de forma reduzir o nível de risco ao qual o objeto do contrato e/ou o ITI está exposta, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pelo ITI.

- 5.2.14. Reportar de imediato à ITI incidentes que envolvam vazamento de dados, indisponibilidade ou comprometimento da informação relacionados à Solução de TIC.
- 5.2.15. Implementar e manter controles e procedimentos específicos para assegurar completo e absoluto sigilo quanto a todos os dados e informações de que o preposto ou os demais empregados da contratada venham a tomar conhecimento em razão da execução do contrato, de forma a assegurar que seus empregados e outros profissionais sob sua direção e/ou controle respeitem o uso dos dados somente para as finalidades previstas em contrato e as restrições de uso dos ativos utilizado para desenvolvimento e/ou operação da Solução de TIC, cumprindo e fazendo cumprir o disposto nos **Termo de Compromisso** e **Termos de Ciência** (anexos deste TR) firmados respectivamente, pelo representante legal e pelos empregados da contratada.
- 5.2.16. Definir e executar procedimento de descarte seguro dos dados pessoais ou sigilosos do ITI ao encerrar a execução do contrato.
- 5.2.17. Comunicar à ITI, de imediato, a ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionário, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do ITI, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.
- 5.2.18. Informar e obter a anuência do órgão ITI sobre a utilização de serviços de terceiros (como Content Delivery Network, Youtube, Flickr etc.) para sustentar ou viabilizar o funcionamento da Solução de TIC.
- 5.2.19. Implementar e manter, em conjunto com o ITI, controles e procedimentos específicos para assegurar a segurança física e do ambiente de acesso às bases, informações, sistemas e demais ativos que compõem a Solução de TIC, de forma a prevenir qualquer tipo de ocorrência de evento de efeitos danosos ou prejudiciais ao funcionamento dos recursos de processamento das informações relacionadas à Solução de TIC, reduzindo assim o nível de risco ao qual o objeto do contrato e/ou o ITI estão expostos, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pelo ITI.
- 5.2.20. Assegurar que os ambientes tecnológicos de desenvolvimento, teste, homologação e produção estejam segregados e possuam controles de segurança da informação adequados a cada ambiente, de forma a reduzir o nível de riscos de acessos ou modificações não autorizadas.
- 5.2.21. Apresentar à ITI, sempre que solicitado, toda e qualquer informação e documentação que comprovem a implementação dos requisitos de segurança da informação e privacidade especificados na contratação, de forma a assegurar a auditabilidade do objeto contratado, bem como demais dispositivos legais aplicáveis.
- 5.2.22. Disponibilizar todos os recursos necessários para que o ITI, ou outra entidade por ela indicada, realize atividade continuada de auditoria de segurança da informação e privacidade relacionadas ao objeto do contrato. 3.11 Tratamento de incidentes de segurança da informação e privacidade Realizar em conjunto com o ITI, ou com outros órgãos por ela indicados, ações de tratamento de incidentes de segurança da informação e privacidade relacionados ao objeto do contrato, bem como apoiar essas ações com o monitoramento e o envio de informações tempestivos.
- 5.2.23. Formalizar no ato da reunião de início de contrato a **Declaração de cumprimento da lei geral de proteção de dados**, anexo deste TR.
- 5.2.24. Reparar quaisquer danos diretamente causados à ITI ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pelo ITI;
- 5.2.25. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 5.2.26. Interagir com os prepostos da empresa contratada para manutenção da Sala Cofre e seus subsistemas (ar-condicionado, monitoramento de fogo, partículas e umidade, engenharia elétrica, cabeamento, CFTV e outros) no caso de necessidade de atendimento presencial, emergencial ou planejado, para manutenção, testes e eventuais ajustes;
- 5.2.27. Garantir à central de serviços todo e qualquer recurso necessário de usabilidade, ergonomia e segurança previstos em lei;
- 5.2.28. Fornecer os equipamentos e insumos necessários a execução dos serviços quando realizados em suas instalações;
- 5.2.29. Quando da necessidade de acionamento dos fornecedores do ITI (para equipamentos ou software em garantia ou com contrato de suporte técnico), a equipe da contratada deverá abrir chamado junto a empresa fornecedora do equipamento ou serviço objeto do suporte técnico ou da garantia, e registrar as informações na solução de ITSM do ITI para o acompanhamento do andamento, encerramento e do cumprimento dos prazos (NMS) contratados junto a empresa que prestou o serviço de suporte ou garantia;
- 5.2.30. Para fins de acompanhamento dos chamados abertos para outras empresas, a contratada deverá registrar no chamado o que motivou essa necessidade, ou não havendo um chamado registrado no Portal de Serviços, deverá ser feito o registro pela própria equipe técnica. Também deverá fazer o acompanhamento com a urgência e prioridade que cada caso demandado junto as empresas, e registrar as ações (*follow up*) no chamado registrado no Portal de Serviço;
- 5.2.31. Notificar a gestão do contrato quando os atendimentos das empresas contratadas para garantia e suporte técnico não ocorrem nos parâmetros esperados;
- 5.2.32. Disponibilizar link de comunicação dedicado para interligação entre a contratante e a contratada OU disponibilizar conectividade Internet para comunicação com ITI por meio de VPN; e
- 5.2.33. Fornecer ferramenta de gestão de central de serviços e monitoramento, provendo acesso em nível de usuário a todos os colaboradores do CONTRATANTE, a serem definidos no plano de inserção.

6.	MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO
6.1.	Rotinas de Execução
6.1.1.	Reunião Inicial
6.1.1.1.	O ITI, por intermédio do gestor do contrato, convocará a contratada, imediatamente após a assinatura do contrato, para reunião de alinhamento de entendimentos e expectativas, ora denominada Reunião Inicial presencial, com o objetivo de: <div><div>1. Alinhar a forma de comunicação entre as partes, que deverá ocorrer preferencialmente entre a equipe de fiscalização e o preposto da contratada;</div><div>2. Definir as providências necessárias para inserção da contratada no ambiente de prestação dos serviços;</div><div>3. Definir as eventuais providências de implantação dos serviços complementares;</div><div>4. Alinhar entendimentos e expectativas quanto aos modelos de execução e de gestão do contrato.</div></div>
6.1.1.2.	Na Reunião Inicial a contratada deverá: <div><div>1. Apresentar seus prepostos (titular e substituto);</div><div>2. Apresentar sua equipe técnica que atuará diretamente na prestação dos serviços contratados, com a respectiva documentação de comprovação de atendimento aos perfis exigidos;</div><div>3. Apresentar o Termo de compromisso de manutenção do sigilo e segurança da informação e privacidade (anexo) devidamente assinado por seu representante legal;</div><div>4. Apresentar o Termo de ciência Individual de sigilo e segurança da informação devidamente assinado pelo preposto e por seus funcionários que serão diretamente envolvidos na prestação dos serviços contratados (preposto e outros funcionários diretamente envolvidos); e</div><div>5. Realizar apresentação técnica do seu processo de trabalho e das ferramentas para execução dos serviços contratados.</div></div>
6.1.1.3.	Havendo necessidade, outros assuntos de comum interesse poderão ser tratados na Reunião Inicial, além dos anteriormente previstos. Todas as atas de reuniões e as comunicações entre o ITI e a contratada, assim como todas as demais intercorrências contratuais, positivas ou negativas, serão arquivadas em processo próprio para fins de manutenção do histórico de gestão do contrato.
6.1.2.	Reuniões Periódicas
6.1.2.1.	O ITI, por intermédio do gestor do contrato ou da equipe de fiscalização do contrato, convocará o Preposto para reuniões periódicas (virtuais ou presenciais) com o objetivo de: <div><div>1. Definir estratégias para tratamento de riscos e problemas;</div></div>

- 2. Solicitar ajustes técnicos ou operacionais na equipe ou na forma de atuação da empresa contratada;
- 3. Avaliar o andamento da execução contratual, apresentando pontos de melhoria e transferência de conhecimentos;
- 4. Exigir o cumprimento de obrigações, e/ou apresentar notificações.

6.1.2.2. Nas reuniões periódicas, o preposto deverá receber formalmente qualquer documentação apresentada e assinar Ata de Reunião, conforme solicitação do ITI.

6.1.2.3. Reuniões extraordinárias poderão ser convocadas pelo ITI, sendo obrigação do preposto atender às convocações.

6.1.3. **Período de ambientação e transição inicial do contrato**

6.1.3.1. A Transição Inicial do contrato, a fim de preparar a contratada a assumir integralmente as obrigações advindas com o contrato, deverá ser viabilizada sem ônus adicional ao ITI, e será baseada em reuniões técnicas e repasse de documentos e/ou manuais específicos da STI objeto do contrato.

6.1.3.2. O processo de Transição Inicial do contrato se inicia a partir do momento em que a contratada assume as responsabilidades, de forma gradual, pelos serviços prestados, preparando-se para o início efetivo da operação. A execução dessa etapa de repasse dos serviços deverá ser finalizada em no máximo 90 (noventa) dias corridos a partir do início da prestação dos serviços.

6.1.3.3. Descrição dos eventos de transição contratual:

Eventos de transição contratual			
EVENTO	PRAZO DE REFERÊNCIA	DESCRIÇÃO.	RESPONSABILIDADE
E ₁	n/a	Assinatura do contrato.	ITI / contratada
E ₂	E ₁ + 10 dias úteis	Apresentação da Garantia contratual.	contratada
E ₃	E ₁ + 5 dias úteis	Reunião Inicial.	ITI / contratada
E ₄	E ₁ + 20 dias	Apresentação do Plano de Implantação.	contratada
E ₅	E ₁ + 30 dias	Início da execução do contrato.	contratada
	E ₄ + 5 dias úteis	Início da emissão da primeira Ordem de Serviço e consequente prestação dos serviços.	
E ₆	E ₄ + 90 dias	Encerramento da Transição contratual.	contratada

6.1.3.4. Durante os três primeiros meses de execução contratual, o contrato estará sob o período de ambientação (adaptação), onde os níveis de serviços serão computados, entretanto os efeitos financeiros destes (glosas) serão ajustados do seguinte modo:

- Primeiro mês -as glosas em razão de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) serão reduzidas em 30%;
- Segundo mês - as glosas em razão de NMS não alcançados serão reduzidas em 20%;
- Terceiro mês - as glosas em razão de NMS não alcançados serão reduzidas em 10%;

6.1.3.5. Na eventual ocorrência de fato superveniente, a critério do ITI, o período de ambientação poderá ser estendido em mais um mês, com justificativa acolhida por meio de despacho, autorizado pelo gestor do contrato e juntado ao processo. Neste caso, valerá a regra de glosa do "Terceiro mês", acima.

6.1.3.6. As reduções previstas no período de adaptação não se estendem para as hipóteses de aplicação de sanções da seção "**7.4.9.3**" deste TR.

6.1.4. **Continuidade da prestação de serviços**

6.1.4.1. A contratada está sujeita ao cumprimento de regramentos específicos que a obrigam a prover solução de CONTINUIDADE da prestação dos serviços em situações tais como:

- Assegurar, nos casos de ocorrência de greves ou paralisações de seus colaboradores, a continuação da prestação dos serviços, por meio da execução de plano de contingência, inclusive nos casos de greve ou paralisação dos transportes públicos, hipótese em que deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus colaboradores cheguem aos seus respectivos locais de trabalho;
- Ao longo da execução do contrato a contratada ficará obrigada a promover, gradativamente, a transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos do ITI ou os da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços, sem ônus adicional ao contrato;
- Reportar ao ITI, imediatamente, qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades, observando as obrigações da contratada; e
- Providenciar a substituição imediata dos profissionais alocados na prestação dos serviços que eventualmente não atendam aos requisitos mínimos estabelecidos neste Termo de Referência, ou mediante solicitação justificada do ITI.

6.1.5. **Procedimentos para encaminhamento e controle de solicitações (Ordens de Serviço)**

6.1.5.1. A Ordem de Serviço é o instrumento normativo padrão para formalização das demandas à contratada. A critério do ITI, esse instrumento poderá ser substituído por registros eletrônicos em sistema informatizado hábil – inclusive no que diz respeito ao registro de requisições de serviço.

6.1.5.2. A prestação dos serviços de cada item deve sempre ser iniciada obrigatoriamente por meio da abertura de Ordem de Serviço (OS) que poderá conter as parcelas identificadas a serem executadas durante o período de vigência contratual.

6.1.5.3. A OS será registrada em ferramenta específica (SEI, ORTS ou outra indicada pelo ITI), onde o preposto da contratada terá acesso para leitura e ciência.

6.1.5.4. Durante a execução contratual, o ITI realizará a abertura de chamados que podem envolver: requisição de serviços, requisição de mudança, resolução de incidentes ou resolução de problemas.

6.1.5.5. A atuação da contratada deverá ser proativa de modo a assegurar os níveis de serviços exigidos e a qualidade dos serviços prestados. Para tanto, com vistas a manter o registro de informações, a contratada poderá registrar os incidentes, problemas ou ainda requisições de serviços na ferramenta de gerenciamento de demandas. Outra fonte de informações são os alertas e avisos emitidos pelas ferramentas automáticas que geram requisições para atuação da contratada.

6.1.5.6. Encaminhadas as demandas à contratada, mediante OS, a ciência do preposto (ou seu substituto) deve ser registrada em até, no máximo, 01:00 (uma) hora útil após recebimento do documento, na forma hábil pactuada entre as partes (inclusive por intermédio de sistema informatizado). Decorrido esse prazo e não firmada a ciência espontânea, o contratante considerará o instrumento como recebido formalmente pela contratada.

6.1.5.7. Cada OS conterà, no mínimo, as seguintes informações: Numeração de identificação (ID); Título e descrição da solicitação; Identificação do Gestor do contrato; Identificação do responsável pela demanda na área requisitante (Fiscal Requisitante); Especificações quanto ao tipo e ao volume da demanda (incluindo descrição de macro atividades a serem executadas, quando aplicável); Especificação quanto a prazos de execução; Expectativa de remuneração, quando for o caso; e Outras informações necessárias, quando for o caso.

6.1.5.8. Os prazos específicos, quando não fixados no modelo de execução ou nos requisitos específicos do item de serviço, serão consignados na respectiva OS. Como padrão e quando não especificado em contrário, os prazos serão considerados como 30 dias (serviço mensal).

6.1.5.9. Cada OS será numerada sequencialmente a partir da primeira ordem emitida acompanhada com o ano correspondente ao de sua abertura. Ao início de um novo ano, a numeração da OS poderá ser reiniciada.

6.1.5.10. Um modelo genérico de OS é apresentado no **Anexo - Ordem de Serviço (OS)**, sendo que, a critério do ITI, este modelo poderá ser alterado a qualquer tempo para atender às necessidades do serviço – devendo manter as informações mínimas necessárias à sua correta execução.

- 6.1.5.11. A abertura de OS observará a capacidade de gestão do ITI para gerenciar projetos e acompanhar demandas. Assim, como poderão ser replanejadas a qualquer momento a critério do ITI, considerando suas necessidades e prioridades, o que será registrado no Histórico de Ocorrências.
- 6.1.5.12. A expectativa de emissão de OS será mensal, assim como o faturamento. Entretanto, OS poderão ser emitidas a qualquer tempo para prover uma nova demanda ou ajustes de quantitativo de demanda já elaborada.
- 6.1.5.13. A critério do ITI, as ferramentas utilizadas nos processos e os modelos e padrões dos produtos e artefatos poderão ser atualizados em razão de evolução tecnológica ou metodológica, devendo a contratada se adequar em até 30 (trinta) dias corridos. O ITI poderá, a qualquer tempo, visando a promover melhorias e/ou correções no processo, alterar o protocolo de gestão de ordens de serviços, desde que respeitadas as premissas definidas em edital e mediante prévia comunicação à contratada.
- 6.1.5.14. Em nenhuma hipótese a contratada poderá se recusar a prestar os serviços contratados demandados, negando o recebimento ou o atendimento à OS, exceto nas situações previstas em lei.
- 6.1.5.15. A contratada deverá comunicar formalmente ao ITI quaisquer fatores que possam afetar a execução dos serviços impactando os prazos, os custos ou a qualidade a ser entregue, quer esses fatores sejam provocados por ela ou pelo ITI, antecipadamente à ocorrência dos efeitos. A falta dessa comunicação poderá, a critério do ITI, implicar a não aceitação das justificativas.

6.1.6. **Relatórios de serviço**

- 6.1.6.1. A contratada deverá disponibilizar relatórios de acompanhamento dos serviços com o objetivo de demonstrar as atividades realizadas, os indicadores de nível de serviço e as intercorrências técnicas relacionadas à execução dos serviços. O formato e a periodicidade serão ajustados entre as partes por ocasião da Reunião Inicial.
- 6.1.6.2. Objetivando atestar a veracidade e a fidedignidade das informações e dados apresentados pela contratada, o ITI poderá, a seu critério, exigir a comprovação das informações (evidências) prestadas pela contratada, quer por meio do fornecimento de dados brutos ou por auditoria nas ferramentas utilizadas para geração e tratamento desses dados. A recusa, a morosidade ou a comprovada má-fé da contratada em prover tais informações é passível de sanção por meio da aplicação das penalidades administrativas e contratuais cabíveis.

6.1.7. **Forma de execução e acompanhamento dos serviços**

- 6.1.7.1. O prazo para início da prestação dos serviços é de 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato.
- 6.1.7.2. Os locais para atuação remota dos profissionais serão os seguintes:

- PR – Localizado no anexo do Palácio do Planalto, Brasília, DF;
- UFSC – Localizado em Florianópolis/SC.

- 6.1.7.3. O acesso físico somente se dará no sítio localizado em Brasília/DF. Caberá à prestadora repassar à equipe que atende localmente a unidade da UFSC os eventuais procedimentos de manutenção física necessários.

- 6.1.7.4. Os horários de trabalho seguirão os seguintes critérios:

- Monitoramento contínuo, manutenção emergencial - ininterrupto, em regime 24x7;
- Sustentação, manutenção programada, melhoria contínua - dias úteis, 9:00 às 18:00.

6.1.8. **Papéis e responsabilidades**

- 6.1.8.1. A contratada deverá disponibilizar Preposto e seu eventual substituto, além dos perfis e responsabilidades descritos na seção "**Perfis Profissionais**" do Anexo - Catálogo de Serviços de TIC para Assinaturas Avançadas do ITI.
- 6.1.8.2. Preposto da Contratada - Responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao ITI, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.
- 6.1.8.3. Para assuntos técnicos que eventualmente o Preposto não possua os conhecimentos específicos para realizar tratativas junto ao ITI, este poderá convocar qualquer membro da equipe técnica contratada.

6.1.9. **Formas de transferência de conhecimento**

- 6.1.10. A transferência de conhecimento se dará, formalmente, por meio da produção de Notas Técnicas, Procedimentos Operacionais, documentos técnicos diversos e da alimentação da base de conhecimento.
- 6.1.11. A elaboração desses artefatos seguirá tanto a rotina planejada (conforme Plano de Implantação), quanto sob demanda (como por exemplo, nos eventos de incidentes ou solicitados pelo ITI).

6.1.12. **Procedimentos de transição e finalização do contrato**

- 6.1.13. De acordo com a seção "**Encerramento contratual**" deste TR.

6.2. **Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle**

- 6.2.1. Os serviços demandados são fixos e detalhados no Anexo - Catálogo de Serviços de TIC para Assinaturas Avançadas do ITI, neste TR.

6.3. **Mecanismos formais de comunicação**

- 6.3.1. O canal de comunicação entre o ITI e a contratada, para assuntos relacionados à gestão e fiscalização contratual, ocorrerá preferencialmente por meio de seus prepostos. O preposto é o representante da contratada junto ao ITI.
- 6.3.2. O preposto deverá possuir disponibilidade de contato em regime 24x7, ininterrupto, onde poderá ser contatado para assuntos emergenciais, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra para o ITI.
- 6.3.3. Serão utilizados os seguintes instrumentos:

INSTRUMENTO	OBJETIVO
Ata de Reunião	Apresentação, contextualização, definição de atividades, metas e objetivos, identificação de riscos e problemas.
Ofícios e E-mails	Estabelecer um canal de comunicação entre a contratada e o ITI para tratamento de assuntos gerais e de interesse recíproco.
Ordem de Serviço	Solicitação formal de prestação de serviço
Contato de Abertura de	Comunicação formal de ocorrência visando a correção de problemas detectados.

Chamado	
Observação:	Toda a comunicação entre a Administração Pública e a contratada deverá ser sempre formal como regra, exceto em casos excepcionais que justifiquem outro canal de comunicação.

6.4. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

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

6.4.2. O **Termo de Compromisso**, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da contratada, e **Termo de Ciência**, a ser assinado por todos os empregados da contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos anexos 3 e 4 deste TR.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. Critérios de Aceitação

7.1.1. Esta etapa tem por objetivo confirmar que os serviços prestados estão em conformidade com os critérios estipulados e aferir os níveis de serviço obtidos durante o período do serviço.

7.1.2. A avaliação da qualidade dos produtos de TIC consiste na verificação dos critérios relacionados a seguir e de outros que possam ser definidos nas Ordens de Serviço e/ou Ordens de Fornecimento de Bens e nos Níveis Mínimos de Serviço, de acordo com a especificidade da demanda. Os produtos, serviços e documentos serão avaliados segundo os critérios de completude, consistência, forma, qualidade e tempestividade, considerando:

- 7.1.2.1. Critério de Completude: serão considerados incompletos os produtos e serviços entregues sem que todos os elementos requeridos estejam presentes;
- 7.1.2.2. Critério de Consistência: serão considerados inconsistentes os produtos e serviços entregues com não-conformidades que impeçam o seu uso. São exemplos de não-conformidades impeditivas: as falhas provocadas pela operação da funcionalidade, comportamentos que estejam em desacordo com os requisitos estabelecidos ou com as especificações do produto, bem como inadequações na documentação de natureza funcional;
- 7.1.2.3. Critério de Forma: serão considerados desformatados os produtos e documentos entregues com não-conformidades relacionadas à forma, inadequações de natureza estética ou o não uso de modelos e padrões definidos pelo ITI, desde que a forma implique prejuízo de informações ou descaracterização do artefato ou serviço;
- 7.1.2.4. Critério de Qualidade: as entregas serão avaliadas com base em sua conformidade com os níveis mínimos de serviço estabelecidos. Entregas que não atingirem o nível mínimo de qualidade serão rejeitadas; e
- 7.1.2.5. Critério de Tempestividade: as entregas serão avaliadas quanto aos prazos previstos para atendimento, em razão da urgência de cada uma.

7.2. Recebimento do objeto e avaliação de qualidade e conformidade

7.2.1. Recebimento Provisório

- 7.2.1.1. O objeto contratado será recebido, como parte do processo de monitoramento da execução, de forma provisório e definitiva, observando o disposto a seguir.
- 7.2.1.2. O recebimento provisório será realizado pelo Fiscal Técnico do contrato quando da entrega dos itens que compõem o objeto contratual, resultante de cada OS e consiste na emissão do TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO que, por sua vez, consiste na “declaração formal de que os serviços foram prestados ou os bens foram entregues, para posterior análise das conformidades e qualidades baseadas nos requisitos e nos critérios de aceitação, de acordo com a alínea "a" do inciso I, e alínea "a" do inciso II do art. 73 da Lei nº 8.666, de 1993” (inc. XXII do art. 2º da IN-04/2014/SLTI).

7.2.2. Avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços entregues

- 7.2.2.1. Após o recebimento provisório os fiscais Técnico, Requisitante e Administrativo realizarão análise do serviço entregue, considerando:
 - 1. A avaliação da qualidade dos serviços realizados a partir da aplicação de listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato;
 - 2. Identificação de não conformidade com os termos contratuais;
 - 3. Verificação de aderência aos termos contratuais, a cargo do Fiscal Administrativo do contrato;
 - 4. Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica, a cargo dos Fiscais Administrativo e Técnico do contrato;
 - 5. Encaminhamento à contratada das eventuais demandas de correção, a cargo do Gestor do contrato ou, por delegação de competência, do Fiscal Técnico do contrato;
 - 6. Cálculo e encaminhamento à contratada de indicação de eventuais glosas por descumprimento de níveis mínimos de serviço exigidos por parte do Gestor do contrato.

7.2.2.2. Será rejeitado, no todo ou em parte, o serviço ou produto fornecido em desacordo com as especificações constantes deste Termo de Referência e seus anexos. Ainda, conforme o art. 69 da Lei 8.666/1993, a contratada é obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados.

7.2.2.3. Só haverá o Recebimento Definitivo, após a análise da qualidade dos serviços e produtos, em face da aplicação dos critérios de qualidade e da verificação dos níveis mínimos de serviço, resguardando-se ao ITI o direito de não receber o objeto cuja qualidade seja comprovadamente baixa – situação em que poderão ser aplicadas à contratada as penalidades previstas em lei, neste Termo de Referência e no Contrato. Quando for caso, a empresa será convocada a refazer todos os serviços rejeitados, sem custo adicional.

7.2.3. Recebimento Definitivo

7.2.3.1. Concluída a avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços entregues provisoriamente recebidos o GESTOR do contrato efetuará o recebimento definitivo dos serviços através da confecção e assinatura do TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO, com base nas informações da etapa de avaliação da qualidade e contendo a autorização para emissão de NOTA(S) Fiscal(IS), a ser encaminhado ao preposto da contratada.

7.2.3.2. Observando de forma complementar o disposto na alínea “c” do inciso II do art. 50 da IN nº 05/SEGES/MPDG, de 26/05/2017, quando houver glosa parcial dos serviços, o GESTOR deverá comunicar a empresa para que emita a NOTA(S) Fiscal(IS) com o valor exato dimensionado, evitando, assim, efeitos tributários sobre valor glosado pela Administração.

7.2.4. Procedimentos de Teste e Inspeção

7.2.4.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e produtos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666/1993, a ser exercido pelos seguintes representantes do ITI especialmente designados:

7.2.4.2. 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;

7.2.4.3. Fiscal Técnico: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato;

- 7.2.4.4. **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; e
- 7.2.4.5. **Fiscal Administrativo:** servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.
- 7.2.4.6. O ITI reserva-se ao direito de promover avaliações, inspeções e diligências visando esclarecer quaisquer situações relacionadas à prestação dos serviços contratados, sendo obrigação da contratada acolhê-las.
- 7.2.4.7. Durante a execução contratual será mantido histórico de gestão do contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução, por ordem histórica, a cargo do gestor do contrato.
- 7.2.4.8. Após a assinatura do contrato e indicação formal dos responsáveis por sua gestão e fiscalização, será elaborado referencial com base no modelo de gestão com definição dos processos de fiscalização do contrato, contendo a metodologia de fiscalização, os documentos ou as ferramentas, computacionais ou não, e controles adotados, recursos materiais e humanos disponíveis e necessários à fiscalização, entre outros.

7.3. **Níveis Mínimos de Serviço Exigidos**

- 7.3.1. Os níveis mínimos de serviço (ou NÍVEIS DE SERVIÇO) definem critérios objetivos e mensuráveis cuja finalidade é aferir e avaliar os resultados dos serviços contratados e o desempenho da contratada., conforme apresentado mais adiante. Neles encontram-se definidos: a maneira pela qual estes fatores serão avaliados; o nível mínimo aceitável; e os descontos a serem aplicados na fatura, quando o serviço prestado não alcançar o nível esperado.
- 7.3.2. Os NÍVEIS DE SERVIÇOS devem ser considerados e entendidos pelas contratada como um compromisso e comprometimento de qualidade que está assumindo para a prestação dos serviços. Portanto, no decorrer da execução contratual a contratada deverá monitorar continuamente seus indicadores, zelando pela qualidade dos serviços e pela efetiva entrega de resultados.
- 7.3.3. Eventualmente, poderão existir impedimentos técnicos para o atendimento dos prazos previamente estabelecidos para uma demanda ou indicador. Nesses casos, a contratada deverá notificar formalmente o ITI – ficando a critério exclusivo deste último avaliar os impedimentos, assim como acatar ou rejeitar as justificativas apresentadas.
- 7.3.4. Aos itens que compõe o objeto contratual estarão impostos ao cumprimento de níveis mínimos de serviço, conforme detalhados nas tabelas a seguir.

IAC – INDICADOR DE CHAMADOS ATENDIDOS DENTRO DO PRAZO		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Apurar a quantidade de chamados atendidos dentro do prazo estabelecido.	
Meta a cumprir	IAC > = 99%	A meta definida visa garantir o atendimento de chamados dentro do prazo previsto.
Instrumento de medição	Por meio das ferramentas disponíveis para a gestão de demandas.	
Forma de acompanhamento	Será realizada exclusivamente por meio da ferramenta.	
Periodicidade	Mensalmente, para cada chamado criado no período.	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	IAC = TAP / TCC Onde: IAC – Indicador de Atraso de Entrega de Chamados; TAP – Total de chamados atendidos dentro do prazo; TCC – Total de chamados criados no período;	
Observações	Serão utilizados horas corridas na medição. Não há distinção entre dias com ou sem expediente para o cômputo deste indicador. Os chamados de requisição e incidentes, bem como aqueles classificados como garantia (chamados reabertos) serão computados neste indicador. O total de chamados criados sempre será maior ou igual ao total de chamados atendidos dentro do prazo (TCC >= TAP). Chamados cujo prazo extrapole o exercício da OS será computado no período de fiscalização subsequente. Os critérios de classificação e prazos para atendimento dos chamados estão descritos na seção " Critérios de priorização ", deste TR.	
Início de Vigência	00h00 do início do ciclo mensal de Ordens de Serviço.	
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do indicador IAC : De 99 a 100 – Pagamento integral da OS; De 97 a 99,999 – Glosa de 2% sobre o valor da OS; De 95 a 96,999 – Glosa de 3% sobre o valor da OS; De 93 a 94,999 – Glosa de 5% sobre o valor da OS; De 91 a 92,999 – Glosa de 10% sobre o valor da OS;	

Menor que 91 – Será aplicada Glosa de 10% sobre o valor da OS e multa de 1% sobre o valor do contrato.

IDA – INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DO AMBIENTE

Tópico	Descrição	
Finalidade	Apurar a disponibilidade do ambiente durante o período especificado.	
Meta a cumprir	IDA = 100%	A meta definida visa garantir a alta disponibilidade do ambiente.
Instrumento de medição	Por meio das ferramentas disponíveis para a gestão do ambiente.	
Forma de acompanhamento	Será realizada exclusivamente por meio da ferramenta.	
Periodicidade	Mensal, em conformidade com a respectiva OS.	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p>IDA = HTF / (HTP - HMP - HIJ) Onde:</p> <p>IDA – Indicador de Disponibilidade do Ambiente;</p> <p>HTF – Horas totais de funcionamento no período;</p> <p>HMP – Horas de manutenção preventiva no período;</p> <p>HIJ – Horas Indisponíveis Justificadas no período;</p> <p>HTP – Horas Totais no período.</p>	
Observações	<p>Disponibilidade: condição de um serviço ou recurso estar acessível e apto para desempenhar plenamente suas funções, em determinado momento ou durante um período acordado;</p> <p>Serão utilizados horas corridas na medição, iniciando-se no primeiro segundo do mês relacionado à OS e encerrando no último minuto do respectivo mês. Caso a ferramenta de monitoramento utilize unidade de tempo menor para controle (como minuto ou segundo), esta poderá ser utilizada para o respectivo cálculo.</p> <p>Não há distinção entre períodos com ou sem expediente para o cômputo deste indicador.</p> <p>Será considerada a média simples da disponibilidade de cada serviço descrito nas seções "Os sistemas externos estão disponíveis no domínio ITI.BR e nos sítios" e "Os serviços finalísticos oferecidos por essa estrutura são os seguintes".</p> <p>Serviços parcialmente disponíveis serão computados como indisponíveis para cálculo deste nível de serviço.</p> <p>O ambiente do ITI é composto por três sítios em clusterização. Será considerado indisponível quando qualquer ativo da solução em qualquer sítio não estiver disponível.</p> <p>São exemplos de causas de indisponibilidade justificáveis: a) Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução dos serviços (exemplo: suprimento de energia elétrica, quando nobreaks e grupo geradores não forem capazes de suprir a energia necessária); b) Indisponibilidade de acesso ao ambiente e/ou aos sistemas da rede, motivada por razões incontroláveis ou de força maior (exemplo: desastres naturais, enchentes, terremotos ou calamidade pública); c) Falhas da infraestrutura que não aquela sob a responsabilidade da contratada; d) Falhas em serviços ou ativos de TIC que tenham sido causadas pela ação de servidores ou colaboradores do ITI não relacionados à contratada; e) Falhas de hardware; f) Outras eventualidades ocorridas durante a execução contratual mediante justificativa devidamente fundamentada da contratada (o eventual aceite da justificativa ficará a cargo do ITI).</p>	
Início de Vigência	00h00 do início do ciclo mensal de Ordens de Serviço.	
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Para valores do indicador IDA:</p> <p>Exatos 100 – Pagamento integral da OS;</p> <p>De 99,9 a 99,999 – Glosa de 2% sobre o valor da OS; Corresponde aproximadamente a menos de 1h de interrupção mensal.</p> <p>De 99,8 a 99,899 – Glosa de 3% sobre o valor da OS; Corresponde aproximadamente a 1h de interrupção mensal.</p> <p>De 99,7 a 99,799 – Glosa de 5% sobre o valor da OS; Corresponde aproximadamente a 2h de interrupção mensal.</p> <p>De 99,6 a 99,699 – Glosa de 10% sobre o valor da OS; Corresponde aproximadamente a 3h de interrupção mensal.</p> <p>Menor que 99,6 – Será aplicada Glosa de 10% sobre o valor da OS e multa de 1% sobre o valor do contrato.</p>	

IETC – INDICADOR DE EFICÁCIA NO TRATAMENTO DE CHAMADOS

Tópico	Descrição
--------	-----------

Finalidade	Apurar a eficácia da contratada na resolução de chamados.	
Meta a cumprir	IETC>= 99%	A meta definida visa garantir a eficácia do tratamento de chamados.
Instrumento de medição	Por meio das ferramentas disponíveis para a gestão de chamados.	
Forma de acompanhamento	Será realizada exclusivamente por meio da ferramenta.	
Periodicidade	Mensal, em conformidade com a respectiva OS.	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p>IETC= (TCA-TCR) / TCA Onde:</p> <p>IETC – Indicador de Eficácia de Tratamento de Chamados;</p> <p>TCA – Total de chamados atendidos (concluídos) no período;</p> <p>TCR – Total de chamados reabertos no período.</p>	
Observações	<p>Entende-se por chamados reabertos aqueles relacionados à garantia do serviço, ou aqueles cujo tratamento dado não foi suficiente para satisfazer o requisitante ou resolver a necessidade original.</p> <p>Caso TCR > TCA, TCR será igualado a TCA.</p>	
Início de Vigência	00h00 do início do ciclo mensal de Ordens de Serviço.	
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Para valores do indicador IETC:</p> <p>De 99 a 100 – Pagamento integral da OS;</p> <p>De 97 a 99,999 – Glosa de 2% sobre o valor da OS;</p> <p>De 95 a 96,999 – Glosa de 3% sobre o valor da OS;</p> <p>De 93 a 94,999 – Glosa de 5% sobre o valor da OS;</p> <p>De 91 a 92,999 – Glosa de 10% sobre o valor da OS;</p> <p>Menor que 91 – Será aplicada Glosa de 10% sobre o valor da OS e multa de 1% sobre o valor do contrato.</p>	

IVBC– INDICADOR DE VINCULAÇÃO DA RESOLUÇÃO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇO À BASE DE CONHECIMENTO		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Aferir a cobertura dos padrões de atendimento registrados na base de conhecimento.	
Meta a cumprir	IVBC >= 99%	A meta definida visa garantir a atualização contínua da base de conhecimento.
Instrumento de medição	Por meio das ferramentas disponíveis para a gestão de chamados.	
Forma de acompanhamento	<p>Será realizada exclusivamente por meio da ferramenta de gestão de tíquetes e de pesquisas à base de conhecimento.</p> <p>Caso o número de chamados seja maior que 50, esta atividade poderá ser realizada por amostragem aleatória, a critério do fiscal técnico.</p>	
Periodicidade	Mensalmente, após a emissão do Termo de Recebimento Provisório.	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p>IVBC = TRBC / TRR Onde:</p> <p>IVBC – Indicador de vinculação da resolução de requisições de serviço à base de conhecimento.</p> <p>TRBC – Total de requisições com resolução vinculada à base de conhecimento;</p> <p>TRR – Total de requisições resolvidas.</p>	
Observações	O objetivo deste indicador é garantir que todas as requisições estejam relacionadas a um ou mais itens da base de conhecimento. Quando a requisição não possuir nenhum item a ser relacionado na base de conhecimento, um novo item na base deve ser criado para ser relacionado ao chamado.	

	Sempre TRR será >= TRBC.
Início de Vigência	00h00 do início do ciclo mensal de Ordens de Serviço.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Para valores do indicador IVBC:</p> <p>De 99 a 100 – Pagamento integral da OS;</p> <p>De 97 a 99,999 – Glosa de 2% sobre o valor da OS;</p> <p>De 95 a 96,999 – Glosa de 3% sobre o valor da OS;</p> <p>De 93 a 94,999 – Glosa de 5% sobre o valor da OS;</p> <p>De 91 a 92,999 – Glosa de 10% sobre o valor da OS;</p> <p>Menor que 91 – Será aplicada Glosa de 10% sobre o valor da OS e multa de 1% sobre o valor do contrato.</p>

III – INDICADOR DE INCONFORMIDADES IDENTIFICADAS		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Medir o grau de inconformidades dos serviços prestados durante a realização da Ordem de Serviço.	
Meta a cumprir	III >= 99%	A meta definida visa garantir a entrega dos produtos e serviços constantes nas Ordens de Serviço em conformidade e em níveis de qualidade condizentes com o TR, seus anexos, transferência de conhecimento repassada pelo ITI aos prestadores, e manuais e normas relacionados com os assuntos tratados na OS.
Instrumento de medição	Por meio das ferramentas disponíveis para a gestão de demandas, por controle próprio do ITI e lista de Termos de Recebimento Provisório e Definitivo emitidos.	
Forma de acompanhamento	<p>A avaliação será feita durante a execução da OS e no período de fiscalização para emissão de Termo de Recebimento Definitivo.</p> <p>Serão identificados evidência que indiquem inconformidades, vícios, defeitos, desvios, irregularidades encontradas durante o acompanhamento e verificação técnica.</p>	
Periodicidade	Mensalmente, durante a realização da Ordem de Serviço e após e emissão do Termo de Recebimento Provisório.	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p>III = (100– TII) / 100 Onde:</p> <p>III – Indicador de inconformidades identificadas durante a realização da Ordem de Serviço;</p> <p>TII – Total de inconformidades identificadas – corresponde número de inconformidades identificadas durante durante execução da OS e durante a avaliação dos serviços entregues (para emissão do TRD), classificadas conforme o item 7.1 deste TR.</p>	
Observações	<p>Serão apurados neste indicador todas as questões contratuais, gerencias, operacionais e administrativas pertencentes à este TR.</p> <p>Não serão computadas como inconformidades aqueles eventos já abarcados nos demais indicadores, evitando-se assim a sobreposição de indicadores (dupla penalização).</p> <p>Não serão computados vício simplórios que não afetem a efetividade dos serviços (ex. erros de ortografia em documentação, formatação de texto diferente do padrão). Estes serão objeto de alerta à contratada para retificação.</p> <p>Não serão computados neste indicador os itens específicos constantes na tabela de eventos e sanções da seção "7.4.9.3" deste TR.</p> <p>A identificação de inconformidades será repassada ao preposto da contratada que deverá providenciar imediata reparação ou ajuste, de forma a garantir a conformidade esperada.</p> <p>Caso TII > 100, TII será ajustado para 100.</p>	
Início de Vigência	A partir da emissão da OS.	
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Para valores do indicador III:</p> <p>De 99 a 100 – Pagamento integral da OS;</p> <p>De 97 a 99,999 – Glosa de 2% sobre o valor da OS;</p> <p>De 95 a 96,999 – Glosa de 3% sobre o valor da OS;</p> <p>De 93 a 94,999 – Glosa de 5% sobre o valor da OS;</p> <p>De 91 a 92,999 – Glosa de 10% sobre o valor da OS;</p> <p>Menor que 91 – Será aplicada Glosa de 10% sobre o valor da OS e multa de 1% sobre o valor do contrato.</p>	

ITMIM – INDICADOR DE TEMPO MÉDIO DE IMPLANTAÇÃO DE UMA MUDANÇA		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Aferir o tempo necessário para se implementar uma mudança no ambiente.	
Meta a cumprir	ITMIM >= 90%	A meta definida visa garantir que 90% das mudanças sejam finalizadas em menos de 8h.
Instrumento de medição	Por meio das ferramentas disponíveis para a gestão de demandas, por controle próprio do ITI e lista de Termos de Recebimento Provisório e Definitivo emitidos.	
Forma de acompanhamento	<p>A avaliação será feita durante a execução da OS e no período de fiscalização para emissão de Termo de Recebimento Definitivo.</p> <p>Serão identificados evidência que indiquem inconformidades, vícios, defeitos, desvios, irregularidades encontradas durante o acompanhamento e verificação técnica.</p> <p>Caso ocorram menos de 10 mudanças por período e a meta não seja atingida, a glosa máxima aplicável será de 3% do valor da OS para este indicador.</p>	
Periodicidade	Mensalmente, durante a realização da Ordem de Serviço e após e emissão do Termo de Recebimento Provisório.	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$ITMIM = TRMA / TRM$ <p>Onde:</p> <p>ITMIM – Indicador de tempo médio para implantação de uma mudança;</p> <p>TRMA – Total de requisições de mudanças atendidas dentro do tempo máximo definido (8h);</p> <p>TRM – Total de requisições de mudanças.</p>	
Observações	<p>Serão apurados neste indicador todas as questões contratuais, gerencias, operacionais e administrativas pertencentes à este TR.</p> <p>Não serão computadas como inconformidades aqueles eventos já abarcados nos demais indicadores, evitando-se assim a sobreposição de indicadores (dupla penalização).</p> <p>Não serão computados neste indicador os itens específicos constantes na tabela de eventos e sanções da seção "7.4.9.3" deste TR.</p> <p>A identificação de inconformidades será repassada ao preposto da contratada que deverá providenciar imediata reparação ou ajuste, de forma a garantir a conformidade esperada.</p> <p>Este indicador estimula a automação do processo DevOps e automação de testes de regressão.</p>	
Início de Vigência	A partir da emissão da OS.	
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Para valores do indicador ITMIM :</p> <p>De 90 a 100 – Pagamento integral da OS;</p> <p>De 87 a 89,999 – Glosa de 2% sobre o valor da OS;</p> <p>De 85 a 86,999 – Glosa de 3% sobre o valor da OS;</p> <p>De 83 a 84,999 – Glosa de 5% sobre o valor da OS;</p> <p>De 81 a 82,999 – Glosa de 10% sobre o valor da OS;</p> <p>Menor que 81 – Será aplicada Glosa de 10% sobre o valor da OS e multa de 1% sobre o valor do contrato.</p>	

IICCS – INDICADOR DE IMPLANTAÇÃO DE CONTROLES DE SEGURANÇA		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Medir a quantidade de controles de segurança implantados diante dos controles de segurança recomendados pelos frameworks.	
Meta a cumprir	IICCS = 100%	A meta definida visa garantir que todos os controles de segurança disponíveis sejam aplicados no ambiente, durante a execução mensal dos serviços.
Instrumento de medição	Por meio das ferramentas disponíveis para a gestão de demandas, por controle próprio do ITI e lista de Termos de Recebimento Provisório e Definitivo emitidos.	

Forma de acompanhamento	A avaliação será feita durante a execução da OS e no período de fiscalização para emissão de Termo de Recebimento Definitivo. Serão identificados evidência que indiquem inconformidades, vícios, defeitos, desvios, irregularidades encontradas durante o acompanhamento e verificação técnica.
Periodicidade	Mensalmente, durante a realização da Ordem de Serviço e após e emissão do Termo de Recebimento Provisório.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<div><div>IICCS= TCSI / TCREC</div><div>Onde:</div><div>IICCS – Indicador de controles de segurança implantados diante dos controles de segurança recomendados pelos frameworks; TCSI – Total de controles de segurança implantados; TCREC – Total controles recomendados e estabelecidos pela Contratante.</div></div>
Observações	Este indicador estimula a adoção preventiva de controles de segurança da informação.
Início de Vigência	A partir da emissão da OS.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do indicador IICCS : Exatos 100 – Pagamento integral da OS; De 90 a 99,999 – Glosa de 2% sobre o valor da OS; De 80 a 89,999 – Glosa de 3% sobre o valor da OS; De 70 a 79,999 – Glosa de 5% sobre o valor da OS; De 60 a 69,999 – Glosa de 10% sobre o valor da OS; Menor que 60 – Será aplicada Glosa de 10% sobre o valor da OS e multa de 1% sobre o valor do contrato.

- 7.3.5.

Critérios de priorização
- 7.3.5.1.

Os incidentes, problemas e requisições (tiquetes) serão classificados de acordo com a criticidade e disponibilidade.
- 7.3.5.2.

Criticidade:

Baixa: Representa os casos de recursos ou aplicações de TIC que, uma vez afetados, não chegam a paralisar os serviços de assinatura avançadas, afetando principalmente o usuário que reportou o problema sem afetar significativamente o trabalho de outros usuários do órgão;

Média: Representa os casos de recursos ou aplicações de TIC que, uma vez afetados, não paralisam os serviços de assinatura avançadas de forma direta, mas podem afetá-lo substancialmente se as causas de seus problemas não forem sanadas com agilidade;

Alta: Representa os casos de equipamentos ou aplicações que, uma vez afetados, podem paralisar os serviços de assinatura avançadas ou podem ser corrompidos ou acessados por pessoas não autorizadas.
- 7.3.5.3.

Disponibilidade:

Disponível: São os casos em que o recurso ou aplicação se encontra em funcionamento, apesar de apresentar problemas operacionais. Enquadram-se nesta classificação os casos de aplicações com performance afetada sem contudo impossibilitar sua utilização pelo usuário final;

Parcialmente Disponível: São os casos em que determinado recurso ou aplicação tem parte de suas funcionalidades indisponíveis, porém sem afetar a utilização do recurso como um todo. Enquadram-se nesta classificação os casos de aplicações que tem parte de suas funcionalidades afetadas, porém sem impactar o negócio significativamente;

Indisponível: São os casos em que recursos ou aplicações de TIC interromperam os serviços de assinatura avançadas para seu(s)usuário(s), que não conseguem efetuar nenhuma operação no recurso ou aplicação em questão.
- 7.3.5.4.

A severidade representa correlação entre criticidade e disponibilidade, conforme disposição da matriz abaixo:

Criticidade/Disponibilidade	Disponível	Parcialmente Disponível	Indisponível
Baixa	Severidade 3	Severidade 3	Severidade 2
Média	Severidade 3	Severidade 2	Severidade 1
Alta	Severidade 2	Severidade 1	Severidade 1
- 7.3.5.5.

Os critérios de Severidade acima definidos são balizadores para a categorização dos chamados da seguinte forma:

Severidade	Início do Atendimento	Resolução do Atendimento ou Formalização de Justificativa para não cumprimento
Severidade 1	15 minutos.	4 horas.
Severidade 2	30 minutos.	24 horas.
Severidade 3	4 horas.	96 horas.
- 7.3.5.6.

Os prazos acima representam um regime ininterrupto, 24x7. O prazo será contado a partir da geração do alerta pela ferramenta de monitoramento, pela abertura do chamado ou pela notificação ao canal de comunicação emergencial (será computado no cálculo de NS aquele que ocorrer primeiro).
- 7.3.5.7.

Entende-se por início do atendimento a alocação de profissional para tratamento do incidente/problema.
- 7.3.5.8.

Entende-se por resolução do atendimento a restauração da disponibilidade, qualidade, performance e segurança do serviço ou a formalização da justificativa para a não resolução do incidente/problema.
- 7.3.5.9.

O sistema de gerenciamento de chamados de atendimento, implementado pela contratada (ou pelo ITI, à critério deste), deverá ser capaz de classificar os chamados por ordem de severidade para efetivo tratamento pela contratada.
- 7.3.5.10.

Justificando-se pela tempestividade da resolução de problemas de alta severidade (nível 1), o registro de início de atendimento na ferramenta de gestão poderá ser formalizado após a resolução do evento.

7.3.5.11. A contratada deve ser capaz de atender todas as demandas e necessidades de "Severidade 1" e até 10 demandas de "Severidade 2" em paralelo, sem enfileirá-las ou postergá-las.

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

7.4.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:

- a) falhar na execução do contrato, pela inexecução, total ou parcial, de quaisquer das obrigações assumidas na contratação;
- b) ensejar o retardamento da execução do objeto;
- c) fraudar na execução do contrato;
- d) comportar-se de modo inidôneo; ou
- e) cometer fraude fiscal.

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

7.4.2.1. **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;

7.4.2.2. **Multa de:**

- a) 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;
- b) 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;
- c) 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;
- d) 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das **tabelas 1 e 2**, abaixo; e
- e) 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;
- f) as penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

7.4.2.3. 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;

7.4.2.4. 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.

7.4.2.5. 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;

7.4.3. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista no subitem “iv” também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa neste Termo de Referência.

7.4.4. As sanções previstas nos subitens “i”, “iii”, “iv” e “v” poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

7.4.5. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

Tabela 1

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
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

Tabela 2

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia;	03
Para os itens a seguir, deixar de:		
6	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	01
7	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
8	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01
9	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;	03
10	Indicar e manter durante a execução do contrato os	01

	prepostos previstos no edital/contrato;	
11	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA	01

7.4.6. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

1. tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

7.4.7. 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.

7.4.8. 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.

7.4.9. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

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

7.4.12. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, 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.

7.4.13. 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.

7.4.14. 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.

7.4.15. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial.	Advertência. Em caso de reincidência, 0,2% sobre o valor total do Contrato.
2	Quando convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o Contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.	A Contratada ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e, será descredenciada no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais, e multa de 10% do valor da contratação.
3	Ter praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação.	A Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração.
4	Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
5	Não executar total ou parcialmente os serviços previstos no objeto da contratação.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
6	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até de 30 dias, sem comunicação formal ao gestor do Contrato.	Multa de 10% sobre o valor total do Contrato. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral.
7	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por mais de 30 (trinta) dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
8	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas úteis.	Multa de 0,1% sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela Contratante, até o limite de 05 dias úteis. Após o limite de 05 dias úteis, aplicar-se-á multa de 0,5% do valor total do Contrato.
9	Provocar intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços quanto aos componentes de software (sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas, etc).	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
10	Permitir intencionalmente o funcionamento dos sistemas de modo adverso ao especificado na fase de levantamento de requisitos e às cláusulas contratuais, provocando prejuízo aos usuários dos serviços.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
11	Comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade ou confiabilidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
12	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da contratante.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
13	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 0,4% do valor total do Contrato.
14	Estar em desacordo ao cumprimento da LGPD (https://www.gov.br/governodigital/pt-br/governanca-de-dados/GuiaRequisitosdeSIparaContratacoesdeTI.pdf) , nos seguintes casos específicos: 1.1 Não apresentar a POSIN - Política de Segurança da Informação. 1.2 Não apresentar o Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais – RIPD relacionado a solução de TIC. 1.3 Não apresentar o relatório de análise e avaliação de riscos de acordo com a periodicidade definida pela ITI.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 0,4% do valor total do Contrato.

1.4 Não apresentar documentação, quando solicitada, que descreve a arquitetura física e lógica do objeto, controles de segurança da informação e matriz de responsabilidades

1.5 Não apresentar descrição dos controles de segurança da informação implementados em cada componente listado na arquitetura física e lógica.

1.5 Não apresentar Plano de Continuidade Operacional e Plano de Contingência.

1.6 Não apresentar documento que evidencie o processo formal de Gestão de Incidentes.

1.7 Não apresentar documento que evidencie os controles implementados para coleta e preservação de evidências de incidentes de segurança da informação e privacidade.

1.8 Não apresentar documento que evidencie o processo de Gestão de Mudanças.

1.9 Não apresentar documento que evidencie o processo de Gestão de Capacidade.

1.10 Não apresentar documentação que comprove estar em conformidade com desenvolvimento seguro presente em dispositivo legal correlato publicado pelo GSI/PR.

1.11 Não apresentar documentação que comprove estar em conformidade com nível adequado de segurança da informação às redes corporativas da ITI e da contratada.

1.12 Não apresentar documentação referente a política de backup.

2.1 Não apresentar documentação, referente aos controles criptográficos.

2.2 Não apresentar documento probatório que evidencie as políticas e controles de acesso.

2.3 Não apresentar documentos de comprovação de registros de eventos e incidentes.

2.4 Não apresentar documentos de comprovação de registros de eventos e rastreabilidade.

2.5 Não apresentar comprovação de salvaguarda de logs e registro das atividades de administradores e operadores.

2.6 Não apresentar documentos de comprovação de procedimentos e controles adequados para compartilhamento, uso e proteção da informação.

2.7 Não apresentar documentos de comprovação de procedimentos periódicos de análise de vulnerabilidades.

2.8 Não apresentar documentação, quando solicitada, que evidencie a implementação de mecanismos relativos à Internet das Coisas (IoT) conforme critérios, diretrizes, princípios e métodos dispostos em dispositivo legal correlato publicado pelo GSI/PR.

3.1 Não apresentar documentação que evidencie a utilização de técnicas ou métodos apropriados de desenvolvimento seguro, com versões comprovadamente seguras e atualizadas.

3.2 Não apresentar documentação de reporte de incidentes.

3.3 Não apresentar Termos de Compromisso e Ciência.

3.4 Não apresentar documentação de que a Solução de TIC possui processamento que garante descarte seguro.

3.5 Não apresentar documentação de das providências de revogação de privilégios quando solicitado.

3.6 Não obter anuência da ITI sobre a utilização de serviços de terceiros (como Content Delivery Network, Youtube, Flickr, etc.) para sustentar ou viabilizar o funcionamento da Solução de TIC.

3.7 Não apresentar documentos que comprovem procedimentos de segurança física e do ambiente.

3.8 Não apresentar documentos que asseguram que os ambientes tecnológicos de desenvolvimento, teste, homologação e produção estejam segregados.

3.9 Não apresentar documentação que comprovem a implementação dos requisitos de segurança da informação e privacidade especificados na contratação.

3.10 Não disponibilizar recursos para auditoria de segurança da informação e privacidade relacionadas ao objeto do contrato.

3.11 Não realizar em conjunto com a ITI, ou com outros órgãos por ela indicados, ações de tratamento de incidentes de segurança da informação e privacidade relacionados ao objeto do contrato.

4.2 Não apresentar documentação que garanta política ou norma de proteção de dados pessoais que aborde a finalidade da contratada perante o processamento de dados.

4.3 Não apresentar o processo para controle de proteção de dados pessoais que devem ser monitorados e auditados.

4.4 Não apresentar o processo de treinamento e conscientização dos envolvidos no processamento e proteção dos dados.

4.5 Não apresentar documentação de monitoramento contínuo das ações de proteção de dados pessoais.

4.6 Não apresentar documentação que comprove que o tratamento de dados pessoais é realizado para o atendimento de sua finalidade pública.

4.7 Não apresentar documentação que comprove que o tratamento de dados está limitado ao mínimo necessário para atendimento da finalidade do tratamento.

4.8 Não notificar o Controlador em caso de ocorrência de violação de dados pessoais.

4.9 Não apresentar documentação que comprove que foram implementadas medidas que garantem e maximizam a precisão dos dados pessoais coletados.

4.10 Não apresentar documentação que comprove que os dados pessoais armazenados/retidos possuem controles de integridade.

4.11 Não apresentar documentação que define que as operações de processamento realizadas com dados pessoais são registradas identificando a operação realizada, quem realizou, data e hora.

4.12 Não apresentar documentação que define o canal de comunicação.

7.4.16. Sobre proteção de dados pessoais, o “Guia de Requisitos e de Obrigações quanto a Segurança da Informação e Privacidade” possui um anexo próprio em que são relacionadas as possíveis infrações que devem ser tratadas em caso de descumprimento de cláusulas contratuais sobre o tema, disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/governanca-de-dados/GuiaRequisitosdeSIparaContratacoesdeTI.pdf>.

7.5. Do Pagamento

7.5.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência.

7.5.2. Quando houver glosa parcial dos serviços, a contratante deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado.

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

7.5.4. 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.

- 7.5.5. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 7.5.6. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.
- 7.5.7. 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:
- a. o prazo de validade;
 - b. a data da emissão;
 - c. os dados do contrato e do órgão contratante;
 - d. o período de prestação dos serviços;
 - e. o valor a pagar; e
 - f. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
- 7.5.8. 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;
- 7.5.9. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 7.5.10. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.
- 7.5.11. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.
- 7.5.12. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 7.5.13. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.
- 7.5.14. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.
- 7.5.15. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.
- 7.5.16. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.
- 7.5.17. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.
- 7.5.18. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.
- 7.5.19. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:
- 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) I = (6 / 100)
- I = 365
- I = 0,00016438
- TX = Percentual da taxa anual = 6%

8. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

8.1. O detalhamento da estimativa encontra-se no Estudo Técnico Preliminar, anexo a este TR.

Resumo da Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço				
ITEM	Categoria	Valor Mensal de Referência	Valor Anual de Referência	Valor Contratual de Referência
1	GERENCIAMENTO	R\$ 83.537,39	R\$ 1.002.448,66	R\$ 2.004.897,31
2	INFRAESTRUTURA	R\$ 101.843,27	R\$ 1.222.119,22	R\$ 2.444.238,44
3	SEGURANÇA	R\$ 63.426,31	R\$ 761.115,66	R\$ 1.522.231,32
	TOTAIS	R\$ 248.806,96	R\$ 2.985.683,54	R\$ 5.971.367,08

9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

Orçamento detalhado				
AÇÃO: 04.125.2201.217Z.0001 - PO: 0004 - PTRES: 172701 - FONTE: 100 - ND: 339000				
GRUPO	NATUREZA	EXERCÍCIO	QUANTIDADE ANUAL DEMANDADA	ANUAL ESTIMADO

Orçamento detalhado				
AÇÃO: 04.125.2201.217Z.0001 - PO: 0004 - PTRES: 172701 - FONTE: 100 - ND: 339000				
1	CUSTEIO - 33904011 - Suporte de Infraestrutura de TIC	2022 em diante	12 meses por ano	R\$ 2.985.683,54
			Valor total estimado para o contrato:	R\$ 5.971.367,08

10. **VIGÊNCIA DO CONTRATO**
- 10.1. O contrato vigorará por 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, limitado a 60 (sessenta) meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Inciso II, Art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993.
- 10.2. A justificativa para a previsão contratual de 24 meses está embasada na recomendação descrita nas seções "9.3.5" e "20.18.1" da Portaria SGD/ME No 6.432, de 15 de junho de 2021, *in verbis*:
- "9.3.5. Diante desta complexidade técnica e logística, recomenda-se adotar um prazo de vigência contratual mínimo de 24 meses para o contrato de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC."
- "20.18.1. No que tange à vigência contratual dos contratos Serviços de Operação de Infraestrutura de TIC, deve-se adotar, preferencialmente, em função da natureza do objeto, um período mínimo de 24 meses, admitindo-se prorrogações, justificando-se no Termo de Referência o prazo de vigência adotado, conforme disposto no subitem 9.3.6"
- 10.3. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada de a realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a Administração.

11. **REAJUSTE DE PREÇOS E ALTERAÇÕES CONTRATUAIS**
- 11.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.
- 11.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido da CONTRATADA, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pela CONTRATANTE, do índice ICTI (Índice de Custo da Tecnologia da Informação), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, com base na seguinte fórmula (art. 5º do Decreto n.º 1.054, de 1994):
- $$R = V (I - I^0) / I^0$$
 onde:
R = Valor do reajuste procurado;
V = Valor contratual a ser reajustado;
Iº = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data fixada para entrega da proposta na licitação;
I = Índice relativo ao mês do reajustamento;
- 11.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 11.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.
- 11.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.
- 11.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.
- 11.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.
- 11.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

12. **CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**
- 12.1. **Regime, Tipo e Modalidade da Licitação**
- 12.1.1. O regime da execução da contratação é empreitada por preço unitário, e o tipo e critério de julgamento da licitação é o de menor preço global para a seleção da proposta mais vantajosa, utilizado para compras e serviços de modo geral e para contratação de bens e serviços de informática.
- 12.1.2. A escolha do regime não decorre de mera conveniência da Administração, mas, sopesando entre a complexidade do serviço a ser contratado, a aplicação regra em contratações do mesmo objeto, em apreço às orientações da Corte de Contas, a exemplo, o Acórdão TCU nº 1.977/2013 – Plenário, bem como a maior eficiência da gestão contratual. Ademais, entende-se como adequado o julgamento devido as características do objeto cujos padrões de desempenho e qualidade permitem definições objetivas de serviços com base em especificações usuais de mercado.
- 12.1.3. De acordo com o Decreto nº 10.024/2019, esta licitação deve ser realizada na modalidade de Pregão, preferencialmente na sua forma eletrônica, com julgamento pelo critério de Menor Preço.
- 12.1.4. A fundamentação pauta-se na premissa que a contratação de serviços se baseia em padrões de desempenho e qualidade claramente definidos no Termo de Referência, havendo diversos fornecedores capazes de prestá-los, caracterizando-se como “serviço comum” conforme Art. 9º, §2º do Decreto 7.174/2010.
- 12.1.5. Para os serviços ora propostos tem-se viabilidade jurídica de terceirização dadas as atividades a serem licitadas e contratadas serem atividades de cunho estritamente auxiliares e adequam-se ao art. 1º, parágrafo único, da Portaria n.º 443, de 27 de dezembro de 2018, que outras atividades que não estejam listadas no normativo indicado poderão ser passíveis de execução indireta, desde que atendidas as vedações constantes no Decreto n.º 9.507, de 2018, restando aplicado ao caso em espécie.
- 12.2. **Justificativa para a Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência**
- 12.2.1. As margens de preferência não serão aplicadas nesta contratação por causa da natureza indivisível do serviço, afastando-se com isso o emprego do art. 48, III, da LC 123/2006 e do art. 9º, I, do Decreto n.º 8.538/2015. Sendo essas regras excepcionadas nas hipóteses do art. 10 do Decreto n.º 8538/2015, em especial, ao inciso II, haja vista a perspectiva de real prejuízo ao conjunto de elementos interdependentes que compõe a solução como todo a ser contratada. Não havendo a possibilidade de fracionamento do serviço dada a necessidade de interação entre o complexo do objeto, os quais, deverão ser operados pelo mesmo fornecedor.
- 12.2.2. Na incidência do Decreto nº 7.174, de 2010, será assegurado o direito de preferência na presente contratação consoante ao disposto no art. 8º deste Decreto. Sendo também assegurados como critérios de desempate os arts. 44 e 45 da Lei Complementar n.º 123, de 14 de dezembro de 2006. Repisando-se que, o direito de preferência deve observar o objeto a ser licitado e contratado, que, trata-se de GRUPO ÚNICO, haja vista o comprometimento da solução de TIC como um todo, conforme minudenciados nos Estudos Preliminares e Termo de Referência.

12.3. **Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação**

- 12.3.1. As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no edital.
- 12.3.2. Os critérios de qualificação econômica a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no edital.
- 12.3.3. Considerando o disposto no art. 23 da IN SGD/ME N° 31/2021, estão detalhados a seguir os critérios técnicos para seleção do fornecedor.
- 12.3.4. Será requerido das empresas proponentes, para fins de habilitação técnica, mediante apresentação de documentação hábil, a demonstração do atendimento ao seguinte conjunto de requisitos mínimos:
- Apresentação de **Atestados de Capacidade Técnica**, nos termos da seção "**Comprovação da capacidade técnica**", a seguir;
 - Apresentação de **Proposta Técnica e de Preços**, nos termos da seção "**Proposta Técnica e de Preços**", neste capítulo do TR.
 - Realização de **Vistoria Técnica**, nos termos da seção "**Vistoria Técnica**", neste capítulo do TR.
 - Apresentação da **Planilha de Custos e Formação de Preços**, nos termos da seção "**18. Anexo B - Planilha de Custos e Formação de Preços**", da Portaria SGD no 6.432/2021, atualizada pela Portaria 4.668/2022.

12.3.5. Os requisitos estabelecidos pelo ITI para comprovação de capacidade técnica foram fixados à luz da aplicação dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e de forma adequada aos itens, etapas ou parcelas de maior relevância para a contratação.

12.3.6. É facultado ao ITI a instauração de diligência destinada a esclarecer ou a confirmar a veracidade das informações prestadas pela contratada na fase de habilitação técnica, incluindo todos os eventuais documentos anexados.

12.4. **Comprovação da capacidade técnica**

12.4.1. Para efeito de qualificação técnica, a licitante deve demonstrar sua aptidão e capacidade técnico-operacional mínima adequada para a execução do objeto pretendido mediante comprovação de prestação bem-sucedida de serviços em características e quantidades compatíveis com a presente licitação, mediante apresentação de um ou mais Atestados de Capacidade Técnica que deverão comprovar o atendimento aos seguintes requisitos mínimos:

- Comprovar que atuou em conformidade com a Norma ABNT NBR ISO/IEC 20.000 ou com Modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e de atendimento de usuários de TIC do SISP/ME.
- A proponente poderá considerar contratos já executados e/ou em execução. Tal exigência visa a evitar que o somatório de Atestados acumulados durante longo período atinja o quantitativo mínimo exigido, não resultando, porém, na comprovação da efetiva capacidade logística e operacional do licitante para executar o objeto (Acórdãos TCU nº 2.048:2006-Plenário e 1.287:2008-Plenário).
- Para tal comprovação, serão aceitos atestados que enumerem 50% dos serviços destacados à seção "**Categoria de serviços**" do Anexo - Catálogo de Serviços de TIC para Assinaturas Avançadas do ITI, neste TR.
- Para fins de adequação da análise, cabe à proponente indicar, no ato da proposta, a correlação entre os certificados apresentados e os serviços citados no item anterior, de forma a dirimir quaisquer interpretações divergentes entre a nomenclatura dos serviços requeridos e aqueles presentes nos atestados. Uma sugestão de correlação é a elaboração de uma planilha do tipo "de para", onde uma coluna apresente os serviços demandados e outra indique qual documentação e onde na respectiva documentação encontra-se o comprovante de experiência daquele serviço.

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

- Os Atestados devem evidenciar explicitamente a execução de objeto compatível ao objeto da presente licitação - contendo descrição adequada, clara e suficiente dos serviços executados ou em execução;
- Os Atestados devem conter a identificação dos contratos vinculados e dos períodos a que se referem os serviços executados, podendo considerar contratos já executados ou em execução;
- Os Atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito da atividade econômica principal ou secundária especificada no contrato social vigente do licitante;
- Será admitido o somatório de Atestados para comprovar a capacidade técnico-operacional do licitante;
- Poderão ser fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, com correta identificação do emissor;
- Devem ser emitidos sem rasuras, acréscimos ou entrelinhas;
- Devem estar assinados por quem tenha competência para expedir-los, tais como representantes legais do órgão/empresa, diretores, gerentes e representantes formais das áreas técnica ou demandante (sem se limitar a esses);
- Devem conter identificação clara e suficiente do Atestante;
- Devem apresentar redação clara, sucinta e objetiva que demonstre de forma inequívoca o atendimento ao objeto da requisição;
- A proponente poderá incluir documentos complementares, como cópias de contratos, notas fiscais, e outros documentos oficiais de contratações anteriores que indiquem e detalhem as competências citadas.

12.4.3. A critério do ITI, nas **situações em que julgar necessário**, poderão ser realizadas **inspeções e diligências** com a finalidade de entender, esclarecer e/ou comprovar as informações contidas nos Atestados de capacidade técnica entregues – nos termos do §3º do art. 43 da Lei nº 8.666/1993. Assim como poderão ser solicitadas cópias de **documentos complementares** como contratos, notas fiscais e notas de empenho. Porém, não serão executadas diligências para acrescentar informações obrigatórias ausentes nos Atestados apresentados.

12.4.4. A eventual recusa dos emitentes dos Atestados em prestar esclarecimentos e/ou fornecer documentos comprobatórios, ou sofrer diligências, ou a constatada inexistência das informações atestadas, **desconstituirá** os Atestados.

12.4.5. No caso de Atestados emitidos por empresas privadas, **não serão admitidos** aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial (Grupo de empresas mantido sob a direção, controle ou administração de outra, embora tendo, cada uma delas, personalidade jurídica própria e autonomia individual, constituindo grupo industrial, comercial ou de qualquer outra atividade econômica) da empresa proponente. São consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial as empresas controladas ou controladoras da contratada proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócia ou possua vínculo com a empresa emitente.

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

12.5. **Proposta Técnica e de Preços**

12.5.1. A **Proposta Técnica e de preços** (anexo deste TR) deverá conter o resumo da proposta de preços, observando estritamente a descrição dos itens e os quantitativos listados na seção "**Objeto da Contratação**" deste Termo de Referência, de forma a garantir a permitir seu adequado julgamento.

12.5.2. A proposta deverá incluir a **Declaração de Conhecimento do Edital** (anexo) a ser assinada pelo representante legal da empresa.

12.5.3. A Proposta Técnica e de Preços deverá ter prazo de validade não inferior a 60 (sessenta) dias CORRIDOS a partir da data da sessão pública.

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

- 12.5.5. A licitante deverá declarar, no momento de sua proposta, que possui capacidade técnica adequada para executar o objeto da licitação atendendo aos critérios de qualidade e aos níveis mínimos de serviço exigidos, cumprindo os requisitos especificados para a presente contratação.
- 12.5.6. A Proposta deverá ser redigida em Língua Portuguesa (pt-BR), salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, devidamente datada, sendo clara e precisa, sem alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado, com todos os preços expressos em reais (R\$) e declaração expressa de que os serviços ofertados atendem aos requisitos técnicos especificados no Termo de Referência.
- 12.5.7. O licitante é o único responsável pelas informações sobre tributos. Não caberá qualquer reivindicação para majoração de preços em virtude de possíveis equívocos cometidos. Firmado o Contrato, será admitida correção/alteração de preços quando houver alteração da respectiva legislação tributária que rege a operação objeto do instrumento contratual ou quando tais alterações se derem após a data estabelecida para apresentação da proposta.
- 12.6. **Vistoria Técnica**
- 12.6.1. Será facultada às licitantes a realização de vistoria técnica nas instalações do ITI, para melhor conhecimento do seu ambiente tecnológico e escopo dos serviços.
- 12.6.2. A vistoria técnica deverá ocorrer em dias úteis da semana na Sede do ITI localizada na SCN Quadra 02 Bloco E, Asa Norte, Brasília/DF.
- 12.6.3. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria facultativa nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda a sexta-feira, das 09:00 às 12:00 horas e das 14:00 às 17:00 horas, havendo necessidade de prévio agendamento, em face da pandemia do novo coronavírus, pelo endereço eletrônico cgisi@iti.gov.br, sendo possível de ser realizada em até 1 (um) dia antes da realização da licitação.
- 12.6.4. Para a vistoria o licitante, ou o seu representante legal, deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.
- 12.6.5. A não realização da vistoria, quando facultativa, não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo a licitante vencedora assumir os ônus dos serviços decorrentes.
- 12.6.6. A licitante deverá declarar que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.
- 12.6.7. A Declaração de Vistoria Técnica é parte integrante deste instrumento, a qual deverá ser devidamente preenchida, e assinada, tanto por funcionário designado da CGISI tanto pelo responsável técnico do interessado, comprovando que a empresa tomou conhecimento de todas as informações necessárias para a execução do objeto licitado, bem como vistoriou o ambiente tecnológico do ITI. Este termo será lavrado em 2 (duas) vias e entregue uma delas ao interessado.
- 12.6.8. O atestado de vistoria poderá ser substituído por declaração emitida pelo licitante, conforme Anexo VII - Termo de Não Realização de Vistoria do Termo de Referência, em que conste, alternativamente, ou que conhece as condições locais para execução do objeto; ou que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, assume total responsabilidade por este fato e não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejem desavenças técnicas ou financeiras com a contratante.
- 12.6.9. Os licitantes não poderão alegar o desconhecimento das condições e grau de dificuldade existentes no ambiente tecnológico do ITI como justificativa para se eximirem das obrigações assumidas em decorrência do contrato.

13. **DEMAIS CONDIÇÕES GERAIS**

13.1. **Provimento de recursos necessários à execução contratual**

13.1.1. Para a perfeita execução dos serviços, a contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários à prestação dos serviços contratados.

13.2. **Encerramento contratual**

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

13.2.2. Um Plano de Transição Final, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição, deverá ser entregue pela contratada ao ITI. Esse projeto de gerenciamento de serviços de transferência contratual final será conduzido de acordo com as seguintes ações:

Atividades de encerramento contratual			
AÇÃO	ATIVIDADES	PRAZO	RESPONSABILIDADE
A ₁	Formalização da necessidade de transição final	n/a	ITI / contratada
A ₂	Reunião para tratativas de encerramento contratual	A ₁ + 5 dias úteis	ITI / contratada
A ₃	Apresentação do plano de encerramento contratual	A ₂ + 15 dias	contratada
A ₄	Assinatura do termo de Encerramento contratual	A ₃ +30 dias	ITI / contratada

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

13.2.4. Deverão ser revogados todos os acessos concedidos à contratada.

13.3. **Participação de consórcios e cooperativas**

13.3.1. A reunião de empresas em consórcio é adequada quando a STI envolve a composição de competências e/ou produtos distintos, onde há no mercado empresas especializadas em cada um dos temas que compõe a solução ou quando a aplicação do objeto contratual é em nível geográfico amplo, onde a reunião de empresas em consórcio facilita o atendimento regional.

13.3.2. Considerando as características do objeto, distintas das hipóteses acima, não será admitida a participação de consórcios e cooperativas.

13.4. **Aplicação de direitos de preferência**

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

13.5. **Admissibilidade e limites de subcontratação**

13.5.1. Em razão da grande coexistência entre os serviços referentes ao objeto e ao pequeno porte da STI, não será admitida a subcontratação do objeto.

13.5.2. Desta forma, subcontratação é proibida, sendo motivo para rescisão contratual conforme disposto no artigo 78, inciso VI, da Lei 8.666/93:

Art. 78. Constituem motivo para rescisão do contrato:
VI - a subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação do contratado com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no edital e no contrato;

13.6. **Vedações expressas**

13.6.1. Considerando a natureza dos serviços especificados e o princípio da segregação de funções, fica vedado que qualquer empresa cumule o fornecimento de soluções de Tecnologia da Informação com o serviço de apoio técnico-operacional à processos de planejamento e fiscalização das soluções providas. Tais exigências encontram amparo nos arts. 4º da Instrução Normativa SGD/ME nº 31/2021 e 31 da Instrução Normativa SEGES/ME nº 05/2017, nesses termos:

Art. 4º Nos casos em que a avaliação, mensuração ou apoio à fiscalização da solução de TIC seja objeto de contratação, a contratada que provê a solução de TIC não poderá ser a mesma que a avalia, mensura ou apoia a fiscalização. [Art. 4º da IN-31/2021/SGD]
Art. 31. O órgão ou entidade não poderá contratar o mesmo prestador para realizar serviços de execução, de subsídios ou assistência à fiscalização ou supervisão relativos ao mesmo objeto, assegurando a necessária segregação das funções. [art. 31 da IN-05/2017/SEGES]

13.6.2. Ainda, considerando o teor do §1º do art. 3º do Decreto nº 9.507/2018, é vedado ao ITI transferir à contratada a responsabilidade para a realização de atos administrativos ou para a tomada de decisão.

13.7. **Alteração subjetiva da contratada**

13.7.1. 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 do ITI à continuidade do contrato.

13.8. **Casos omissos**

13.8.1. Em nenhuma hipótese os licitantes e/ou a futura contratada poderão alegar o desconhecimento das condições para a perfeita compreensão do objeto, o cumprimento das exigências de habilitação e/ou a integral execução contratual nos termos previstos neste instrumento, em seus anexos e no Contrato. O ITI reserva para si o direito de corrigir eventuais erros de digitação, compilação ou transcrição de informações concernentes a esse documento e a seus anexos.

14. **CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**

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

14.2. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

14.3. 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.

14.4. O descumprimento total ou parcial das 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 87 da Lei nº 8.666, de 1993.

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

14.6. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto.

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

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

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

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

14.11. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas neste Termo de Referência.

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

14.13. As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação.

14.14. 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 corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

15. **GARANTIA DA EXECUÇÃO**

15.1. A Contratada apresentará, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.

15.2. 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).

15.3. 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.

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

- 15.4.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- 15.4.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- 15.4.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
- 15.4.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.
- 15.5. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.
- 15.6. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.
- 15.7. 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.
- 15.8. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.
- 15.9. 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.
- 15.10. 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) dias úteis, contados da data em que for notificada.
- 15.11. A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 15.12. Será considerada extinta a garantia:
- 15.12.1. 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;
- 15.12.2. 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.
- 15.13. 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.
- 15.14. A contratada autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no neste Edital e no Contrato.

16. ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

- 16.1. Catálogo de serviços de TIC para assinaturas avançadas do ITI;
- 16.2. Estudo Técnico Preliminar;
- 16.3. Ordem de Serviço;
- 16.4. Termo de Ciência;
- 16.5. Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo;
- 16.6. Termo de Recebimento Provisório;
- 16.7. Termo de Recebimento Definitivo;
- 16.8. Termo de Encerramento do Contrato.

17. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

- 17.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria nº 59, de 27 de outubro de 2021.
- 17.2. Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 1, de 2019, o Termo de Referência ou Projeto Básico será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC, e aprovado pela autoridade competente.

Integrante Requisitante	Integrante Técnico	Integrante Administrativo
José Rodrigues Gonçalves Júnior Coordenador-Geral de Infraestrutura e Segurança da Informação SIAPE: 2094611	Marcelo Fenoll Ramal Coordenador de Infraestrutura Tecnológica SIAPE: 1776363	Gilton Saback Maltez SIAPE: 5268424

18. APROVAÇÃO

Autoridade Máxima da Área de TIC
(Assinatura da autoridade de TIC conforme registro no SEI) Felipe Bimbato Rodrigues Coordenador de Tecnologia da Informação e Comunicações - COTIC Matrícula/SIAPE: 1820968

Aprovo,

Autoridade Competente
(Assinatura da autoridade competente conforme registro no SEI) Carlos Roberto Fortner Diretor-Presidente Matrícula/SIAPE:1324440



Documento assinado eletronicamente por **Felipe Bimbato Rodrigues, Coordenador**, em 13/07/2022, às 16:37, 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 **Marcelo Fenoll Ramal, Fiscal de Contrato - Técnico**, em 13/07/2022, às 19:06, 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 **Jose Rodrigues Gonçalves, Coordenador-Geral**, em 13/07/2022, às 19:17, conforme horário oficial de Brasília, com o emprego de certificado digital emitido no âmbito da ICP-Brasil, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).
Nº de Série do Certificado: 22608



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Roberto Fortner, Presidente**, em 13/07/2022, às 20:58, conforme horário oficial de Brasília, com o emprego de certificado digital emitido no âmbito da ICP-Brasil, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).
Nº de Série do Certificado: 61556916548556382367342364234



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.iti.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0562060** e o código CRC **2552AE20**.