

Estudo Técnico Preliminar 9/2024

1. Informações Básicas

Número do processo: 23000.002819/2024-92

2. Descrição da necessidade

Conforme descrito no Documento de Formalização de Demanda (DFD - SEI nº 4613884), a área requisitante detalha a necessidade de contratação de serviços técnicos especializados continuados de suporte ao usuário, gerenciamento técnico, operação e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Atualmente são executados por meio dos Contratos nº 03/2020 (Sustentação de Infraestrutura) e nº 21/2023 (Suporte ao Usuário), contemplando o seguinte escopo, com respectivo quantitativo de profissionais:

Tabela 1 - Escopo do contrato nº 03/2020

Id	Descrição do item	Unidade	Qtde.	Qtde. Profissionais
1	Central de Serviços de gerenciamento técnico, operação e sustentação de Infraestrutura de TIC	Parcela Mensal Máxima	12	20
2	Serviço de Gerenciamento Técnico e Sustentação de Operações de TIC	Parcela Mensal Máxima	12	1
3	Serviço de Gerenciamento Técnico e Sustentação de Bancos de Dados	Parcela Mensal Máxima	12	10
4	Serviço de Gerenciamento Técnico e Sustentação de Servidores de Aplicação	Parcela Mensal Máxima	12	6
5	Serviço de Gerenciamento Técnico e Sustentação de Sistemas Operacionais	Parcela Mensal Máxima	12	5
6	Serviço de Gerenciamento Técnico e Sustentação de Serviços Corporativos	Parcela Mensal Máxima	12	4
7	Serviço de Gerenciamento Técnico e Sustentação de Virtualização, Conteinerização e Cloud Computing	Parcela Mensal Máxima	12	4

8	Serviço de Gerenciamento Técnico e Sustentação de Armazenamento e Backup	Parcela Mensal Máxima	12	3
9	Serviço de Gerenciamento Técnico e Sustentação de Redes	Parcela Mensal Máxima	12	3
10	Serviço de Gerenciamento Técnico e Sustentação de Segurança da Informação	Parcela Mensal Máxima	12	4
11	Serviço de Gerenciamento Técnico de Instalações	Parcela Mensal Máxima	12	2
12	Serviço de Apoio à Integração entre Desenvolvimento e Operações (DevOps)	Parcela Mensal Máxima	12	1
13	Serviço de implementação de melhorias sob demanda	HST	2.000	Sob demanda

Tabela 2 - Escopo do contrato nº 21/2023

Id	Descrição do item	Unidade	Qtde.	Qtde. Profissionais
1	Gerenciamento de Atendimento a Usuários de TIC	Parcela Mensal Máxima	12	2
2	Atendimento a Usuários de TIC – 1º nível	Parcela Mensal Máxima	12	5
3	Atendimento a Usuários de TIC – 2º nível	Parcela Mensal Máxima	12	6
4	Atendimento a Usuários de TIC – 2º nível - CNE	Parcela Mensal Máxima	12	1
5	Atendimento a Usuários de TIC – 2º nível - Telefonia	Parcela Mensal Máxima	12	1

O contrato nº 03/2020 trata-se de serviço continuado, com a prerrogativa de prorrogação por até 60 (sessenta) meses, a última renovação contratual se deu no dia 29/02/2024, com encerramento em 28/02/2025 (não há mais possibilidade legal de prorrogação), durante a execução contratual, a equipe de gestão e fiscalização do contrato identificou alguns pontos passíveis de melhoria e revisão, quais sejam:

- a. Reavaliar a quantidade de indicadores de níveis mínimos de serviços, visto a dificuldade em medição e aferição dos 30 (trinta) indicadores definidos;
- b. Incluir indicadores individualizados, por item de serviço, visando garantir a produtividade e qualidade de entrega de serviços;
- c. Reduzir a complexidade de gestão contratual, trazendo mais objetividade no detalhamento dos serviços e simplificação para aferição dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviços (NMS);
- d. Revisar as penalidades e as metas dos indicadores de níveis mínimos de serviços, visto a desproporcionalidade da penalidade aplicada pela violação de determinados indicadores;
- e. Redefinir e realizar pequenos ajustes nos requisitos técnicos de certificação e experiência de alguns serviços do contrato, visto a dificuldade de contratação dos profissionais;
- f. Redefinir o regime e horário de atendimento dos serviços;
- g. Incluir requisitos técnicos aderentes à necessidade nos itens Serviços de Apoio à Integração entre Desenvolvimento e Operações (DevOps) e Serviço de Gerenciamento Técnico e Sustentação de Virtualização, Conteinerização e Cloud, visto que a atual composição dos requisitos não foi satisfatória, e ainda pela necessidade de equipe com experiência em administração e sustentação de serviços em nuvem pública;
- h. O atual contrato prevê para os serviços de DevOps apenas um profissional e para Cloud apenas 4 (quatro) profissionais, o que na prática é insuficiente para o andamento das atividades, e tem-se tornado um gargalo para o andamento dos projetos sejam no ambiente on-premise ou em nuvem;
- i. Revisar os perfis do Item 1 - Central de Serviços de gerenciamento técnico, operação e sustentação de infraestrutura de TIC, visto a necessidade de inclusão de profissionais para realizar, pelo menos, as atividades de qualidade de infraestrutura e de apoio ao gerenciamento de eventos, gestão de acesso, configuração, incidente, problema, capacidade e gerenciamento de mudança;
- j. Revisar o escopo de atividades, visando a inclusão de atividades referentes à sustentação de serviços em nuvem, blockchain, micro serviços, IA e gerenciamento de containers. Incluindo ainda perfis profissionais especialistas em administração e arquitetura de aplicações em nuvem, pelo menos nos provedores de Cloud AWS, Huawei e Google.

Além do exposto, para várias disciplinas de Gerenciamento de Serviços de TIC - GSTI, o Contrato nº 03/2020 previa apenas que na execução das atividades, a CONTRATADA deveria observar as diretrizes e requisitos dos processos de Gerenciamento de Serviços de TIC definidos e aplicados pelo CONTRATANTE. Tal previsão tornou-se insuficiente para execução das atividades relacionadas ao GSTI, visto que para várias disciplinas relacionadas a transição e operação de serviços, não havia perfis específicos para planejamento, execução e até mesmo apoio das atividades.

Assim, para que as demandas de GSTI possam ser executadas a contento, faz-se necessário que se adicione, além das disciplinas já presentes:

- Gerenciamento de Mudança;
- Controle de Alterações;
- Gerenciamento de Capacidade;

- Gerenciamento de Eventos; e
- Gerenciamento de Disponibilidade.

Com relação aos serviços de atendimento aos usuários de TIC (1º e 2º níveis de atendimento), o MEC dispõe de um contrato de prestação de serviços técnicos para atendimento dessas necessidades permanentes de suporte aos usuários de serviços de TIC, segundo o modelo de Service Desk (Contrato nº 21/2023). O atual contrato possui vigência até o dia 05/10/2024, podendo ser prorrogado por mais quatro anos. Os serviços que compõem o atual contrato são:

- **Gerenciamento de Atendimento a Usuários de TIC:** Responsável pela supervisão dos recursos técnicos e coordenação das atividades envolvidas na Central de Serviços, alinhadas aos processos de gerenciamento de serviços de TIC, promovendo a padronização, conformidade e melhoria contínua dos serviços. Atualmente, esse serviço é executado por 2 (dois) profissionais;
- **Atendimento de primeiro nível:** Responsável pelo atendimento inicial, registro, complementação de informações, categorização, tratativa e encerramento de todas as solicitações, bem como o encaminhamento para a equipe de suporte adequada. Deve ser o ponto único de contato para os usuários de serviços de TIC. Atualmente, esse serviço é executado por 5 (cinco) profissionais;
- **Atendimento de segundo nível:** Responsável pelo atendimento especializado necessário para tratar as solicitações não finalizadas no Primeiro Nível. Se necessário, encaminha o chamado para atendimento técnico de maior nível de especialização ou aciona áreas técnicas específicas de terceiros. Atualmente, esse serviço é executado por 6 (seis) profissionais;
- **Atendimento de segundo nível CNE:** Responsável pelo atendimento especializado necessário para tratar as solicitações não finalizadas no Primeiro Nível. Se necessário, encaminha o chamado para atendimento técnico de maior nível de especialização ou aciona áreas técnicas específicas de terceiros. Atualmente, esse serviço é executado por 1 (um) profissional nas dependências do CNE;
- **Atendimento de segundo nível Telefonia:** Responsável pelo atendimento especializado em serviços relacionados aos recursos de telefonia, necessário para tratar as solicitações não finalizadas no Primeiro Nível. Se necessário, encaminha o chamado para atendimento técnico de maior nível de especialização ou aciona áreas técnicas específicas de terceiros. Atualmente, esse serviço é executado por 1 (um) profissional.

Durante a execução contratual, a equipe de gestão e fiscalização do contrato identificou alguns pontos passíveis de melhoria e revisão, quais sejam:

- Necessidade de adequação dos serviços aos processos e recomendações dispostas na biblioteca do ITIL v4;
- Reavaliar a quantidade de indicadores de níveis mínimos de serviços, visto a dificuldade em medição e aferição dos indicadores definidos;
- Reavaliar os prazos de atendimento, haja vista que para determinados atendimentos os prazos são inviáveis de serem cumpridos, enquanto para outros são demasiadamente longos;

- Redefinir e realizar pequenos ajustes nos requisitos técnicos de certificação e experiência de alguns serviços do contrato, visto a dificuldade de contratação dos profissionais e obsolescência de algumas certificações profissionais;
- Redefinir o regime e horário de atendimento para alguns dos serviços;
- Revisar o escopo de atividades, visando a inclusão de serviços mais voltados a atendimento a eventos e reuniões virtuais.

O agrupamento dos serviços de atendimento a usuários de TIC (nível 1 e 2), com gerenciamento técnico, operação e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (nível 3) em um único processo de contratação visa:

- consolidar contratos com atividades correlatas, permitindo a redução do conflito de responsabilidades entre empresas contratadas, maior integração entre as equipes de atendimento, redução dos tempos de atendimento, compartilhamento de recursos, bem como a redução de custos;
- Reduzir item de controles redundantes, falta de clareza quanto à pontuação atribuída sobre o impacto percentual financeiro;
- Trazer mais clareza e objetividade para a gestão e fiscalização do contrato, tratando e consolidando os controles previstos nos contratos atuais, tornando-os mais abrangentes, diminuindo a redundâncias de controles, eliminando controles que exigem muita complexidade de aferição.

Diante do cenário apresentado, tendo em vista o encerramento do contrato nº 03/2020 e as melhorias que devem ser aplicadas ao contrato nº 21/2023, a contratação em tela visa atender as necessidades atuais e futuras das operações de TIC e das áreas de negócio do MEC, sendo que a presente iniciativa está formalmente documentada nos Planos Estratégicos da STIC, alinhado aos objetivos estratégicos institucionais do Órgão.

Motivação/Justificativa

Para a consecução dos objetivos estratégicos de TIC e de negócio, o Ministério da Educação-MEC possui um ambiente de alta disponibilidade que provê a ampla infraestrutura de serviços e soluções tecnológicas capazes de sustentar mais de 300 (trezentos) sistemas em operação, sendo muitos deles considerados de missão crítica a instituição. Para mantê-lo em plena atividade, dentre vários contratos, o Ministério dispõe de serviços técnicos em TI terceirizados de operação e suporte de Níveis 1, 2 e 3 destinados ao atendimento de problemas técnicos mais simples e rotineiros, bem como àqueles que exijam maior capacidade de diagnóstico e, também, para àqueles considerados como tarefas de alta complexidade e criticidade.

Neste sentido, o MEC conta hoje com o Contrato nº 21/2023 firmado com a empresa Unic Solutions Comércio, Importação e Serviços de Informática Ltda., vigente até o dia 05/10/2024, cujo objeto refere-se a prestação de "serviços técnicos especializados continuados de atendimento e suporte técnico aos usuários de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação, de forma remota e presencial, por meio de uma Central de Serviços (Service Desk), de acordo com as especificações técnicas e condições previstas no Termo de Referência", e o Contrato nº 03/2020 firmado com a empresa Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda., vigente até o dia 28/02/2025, cujo objeto refere-se a prestação de "serviços especializados continuados de gerenciamento técnico, operação e sustentação de

infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação – de acordo com as especificações, as métricas e os padrões de desempenho e de qualidade estabelecidos pelo Ministério da Educação, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital". Ambos os contratos são de serviços de natureza continuada e imprescindíveis ao Ministério, considerando que eventual paralisação das atividades contratadas pode implicar em prejuízos ao exercício das atividades da Administração.

Ocorre que os referidos contratos carecem de melhorias, tanto em termos de escopo de serviços e níveis de qualidade, quanto de redimensionamento quantitativo. O Contrato nº 03 /2020, por exemplo, no último ano teve que ser aditivado em 18,05% (dezoito inteiros e cinco centésimos por cento) com vistas a atender necessidades da Administração, conforme Termo Aditivo 4, considerando os impactos decorrentes da capacidade em suprir novos projetos do Ministério com o volume inicialmente celebrado. Ademais, o Contrato nº 21/2023, embora recente, do ponto de vista técnico não têm atingido as expectativas do Ministério traçadas para a contratação, sendo identificado por esta gestão algumas dificuldades na operacionalização dos serviços que podem afetar a eficiência esperada para o andamento das atividades do Ministério.

Há que se considerar, também, a nova realidade do trabalho pós-pandemia em todo país, cuja tendência é de se ampliar cada vez mais o modelo de trabalho remoto ou híbrido não só nas empresas privadas, mas também na Administração Pública, inclusive na área de Tecnologia.

Assim, considerando este contexto, dentre várias questões já mapeadas, e com o intuito de otimizar a continuidade, qualidade e segurança do ambiente e dos serviços da administração, baseado nas melhores práticas de Gestão de Serviços de TIC, hoje se faz necessário nova contratação dos serviços técnicos em TI de operação e suporte de Níveis 1, 2 e 3 com vistas a:

- Redimensionar quantitativo de serviços que atendam as necessidades atuais do Ministério;
- Atualizar escopo de serviços a serem prestados e níveis de serviços esperados;
- Redefinir formato de análise de indicadores de serviços;
- Redefinir modelo de trabalho;
- Redefinir perfis profissionais esperados;
- Revisar níveis de disponibilidade de serviços;
- Redefinir torres de serviços;
- Reavaliar prazos de atendimento;
- Revisar responsabilidades, glosas e penalidades previstas para cada meta infringida.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Coordenação-Geral de Infraestrutura e Segurança da Informação - CGIS/STIC/SE/MEC	Ulysses da Rocha Rezende

4. Necessidades de Negócio

A contratação visa atender à necessidade de prover os serviços técnicos especializados continuados de suporte ao usuário, gerenciamento técnico, operação e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação.

O Ministério da Educação (MEC) como órgão central das políticas educacionais do Brasil disponibiliza para a população brasileira mais de 300 (trezentos) sistemas hospedados em seu Centro de Dados (datacenter), incluindo sistemas de alta criticidade e visibilidade nacional, como: SISU, PROUNI, FIES e E-MEC. Para disponibilizar os referidos sistemas com qualidade e eficiência, o MEC tem adotado uma política que consiste na melhoria da gestão e práticas de operacionalização dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), tendo como diretrizes a adoção das melhores práticas preconizadas na biblioteca Information Technology Infrastructure Library - ITIL v4, framework de governança de TI COBIT® 5 e a norma ABNT ISO/IEC ISO 20.000.

Por sustentar os principais sistemas educacionais do país, o ambiente de TIC do MEC é altamente crítico, para tanto é fundamental manter a infraestrutura necessária para desenvolver e executar as atividades deste Ministério. A infraestrutura do MEC dispõe de uma série de elementos heterogêneos, agrupados em segurança, rede de comunicação de dados, telefonia, banco de dados, servidores de rede, servidores de aplicação e containers, sistemas operacionais, sistemas de backup e armazenamento de dados que não podem ficar indisponíveis.

Neste contexto, para manter toda essa infraestrutura crítica operacional de modo a sustentar os sistemas educacionais e de negócio, se faz necessário, por meio de terceirização, a contratação de serviços técnicos de operação, manutenção, administração e sustentação do parque computacional do MEC.

Além de sustentar os principais programas educacionais do governo, a STIC é responsável por prestar atendimento e suporte técnico aos colaboradores do Ministério da Educação (MEC) que utilizam rotineiramente equipamentos e recursos de TIC para execução de suas atividades. A prestação desse serviço é essencial para continuidade e funcionamento dos serviços prestados à sociedade. Assim, para que haja um atendimento de qualidade, é necessária uma atividade constante de gestão e sistemas informatizados que garantam a sua disponibilidade permanente, além do constante e tempestivo suporte ao usuário.

Os serviços objeto da presente contratação deve ser capaz de atender às seguintes necessidades de negócio:

- Entregar serviços de TIC alinhados às necessidades de negócio do MEC;
- Sustentar, apoiar, suportar programas e políticas do MEC através de serviços de TIC;
- Implementar e fortalecer mecanismos de Governança e Gestão em TIC e suas respectivas ferramentas;
- Prover planejamento de capacidade da infraestrutura e serviços de TIC alinhado às demandas do negócio;
- Ampliar a disponibilidade dos sistemas e serviços prestados pelo MEC, cumprindo as metas de Níveis de Serviços pactuadas com as áreas de negócio;
- Aprimorar a qualidade e a percepção de entrega de valor dos serviços de TIC;

- Aprimorar às práticas de gerenciamento de serviços de TIC, para melhorar a eficácia geral e reduzir erros operacionais.

5. Necessidades Tecnológicas

Considerando as necessidades de negócio, a solução deve atender ao seguinte conjunto mínimo de necessidades tecnológicas:

- Adotar/Aprimorar práticas de gestão e operacionalização de TIC, com base em melhores práticas internacionalmente reconhecidos como ITIL® v4, COBIT®, bem como padrões ISO/IEC 20.000;
- Inclusão de competências técnicas voltadas às tecnologias de nuvem pública e DevSecOps;
- Inclusão de atividades voltadas aos testes de restore;
- Inclusão de processos não cobertos pelos contratos atuais, como liberação, conhecimento e continuidade;
- Segregação dos itens de serviço para aferição do desempenho e custos de forma individualizada;
- Aprimorar as métricas de aferição das entregas dos serviços, de forma a torná-las mais objetivas e de simples aferição, para garantir o monitoramento do desempenho dos serviços contratados, com redução da complexidade, também visando conformidade contratual;
- Adequar os requisitos dos profissionais envolvidos na execução dos serviços, de forma a torná-las aderentes aos serviços específicos, visando garantir a qualidade dos serviços contratados, reduzindo fatores que podem gerar dificuldades de encontrar profissionais no mercado.

O detalhamento das especificações técnicas está descrito nos apêndices de especificações técnicas e requisitos específicos para cada item de serviço.

6. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

A contratação em tela deve atender aos seguintes requisitos:

- Atender às recomendações constantes no Acórdão nº 2.037/2019 – TCU – Plenário e Acórdão nº 1.508/2020 - TCU - Plenário;
- Atender ao disposto na Súmula TCU nº 269;
- Atender ao disposto na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023;
- Seguir o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e de atendimento a usuários de TIC no âmbito do SISP;
- Aferição de indicadores de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), objetivos, relevantes e viáveis de serem aferidos de forma automatizada; e
- Redução de complexidade para execução e acompanhamento.

7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

Para estimar o volume de serviços, inclusive balizar o quantitativo de perfis a ser estimado, foi observado o cenário atual, com base na execução dos contratos existentes, conforme apêndices referenciados na tabela abaixo. Assim, os fornecedores deverão avaliar os quantitativos para estimativas de capacidade para atender as necessidades do MEC.

Quadro 1: Levantamentos do cenário atual

Levantamentos do cenário atual		
Descrição	Referências	Páginas
Levantamento do quantitativo de profissionais	ITEM 1 - DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE	4
Levantamento do ambiente	APÊNDICE 05	88
Levantamento de sistemas	APÊNDICE 06	96
Levantamento do histórico de chamados	APÊNDICE 07	127

Para estimativa do quantitativo de perfis, deve-se observar, além do número de profissionais dos atuais contratos, definidos no Item 1, a necessidade de mais profissionais para os novos serviços que serão incluídos no escopo da presente contratação:

- Gerenciamento de Mudança;
- Gerenciamento de Liberação e Implantação;
- Controle de Alterações;
- Gerenciamento de Capacidade;
- Gerenciamento de Eventos;
- Gerenciamento de Disponibilidade;
- DevSecOps, Cloud e Banco de Dados.

8. Levantamento de soluções

Apresenta-se o levantamento de soluções disponíveis que podem atender à necessidade da contratação do MEC, considerando as possibilidades descritas abaixo, em alinhamento ao inc. II do art. 11 da IN-94/2022/SGD. Para o atendimento da demanda em estudo foram identificadas duas alternativas, abaixo segue análise qualitativa e técnica de cada solução identificada:

Tabela 4 - Levantamento de Soluções

Solução	Descrição da solução (ou cenário)
Alternativa A	Contratação por entregáveis (UST ou similares)
Alternativa B	Contratação por Valor Fixo Mensal associado com o cumprimento de Níveis Mínimos de Serviços (NMS)

Projetos similares no âmbito da Administração Pública

Tabela 5 - Projetos Similares na Administração Pública

Órgão	UASG	Nº Pregão	Objeto
Superintendência Regional de Polícia Federal no RS	200372	90006/2024	Contratação de empresa para prestação dos serviços continuados de suporte técnico especializado de operação de infraestrutura e de atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)
Superintendência Regional de Polícia Federal em RO	200378	90002/2024	Contratação de serviços especializados de Suporte Técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, que consiste em atendimento a chamados técnicos de usuários de TIC, serviços técnicos de operação e sustentação de infraestrutura de rede de TIC (2º e 3º níveis), manutenção de equipamentos de TIC e visitas técnicas programadas, às delegacias do interior, visando atender as necessidades da SR/PF/RO
TRE Ceará	70007	90037/2024	Prestação de serviços continuados de suporte e atendimento técnico aos usuários na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) com central de atendimento remoto e presencial aos usuários na modalidade Service Desk, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC e execução de tarefas de demanda não rotineiras do Tribunal da Regional Eleitoral do Ceará, com fornecimento de software de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM) interoperável.
Superintendência Regional da PRF no RJ	200116	90001/2024	Contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de serviços e suporte/atendimento a usuários de TIC, adotando o pagamento fixo mensal associado ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviços - NMS, mensurado a partir da estimativa de Categorias de Serviços e seus respectivos Perfis de Trabalho, por meio de Mapa de Pesquisa Salarial de referência, utilização de Fator-K único, apoiados por um modelo de Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço, elaborados pelo Órgão Central do SISP e aplicado na Polícia Rodoviária Federal - PRF,

				especificamente na SPRF/RJ, em conformidade com a Portaria SGD /MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.
Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome	550005	90002/2024		Contratação de Central de Serviços de atendimento técnico remoto e presencial (Níveis 1 e 2) para os usuários de Tecnologia da Informação (LOTE 1) e de serviços técnicos especializados em monitoramento, suporte, operação e modernização (Nível 3) da infraestrutura de tecnologia da informação e comunicações (LOTE 2), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Edital e anexos.
Polícia Federal / Superintendência do estado do Paraná	200364	011/2023		Contratação de serviços técnicos continuados especializados de atendimento presencial aos usuários de TIC e serviços técnicos continuados especializados de operação de infraestrutura de TIC, presencial e remoto, para atendimento das necessidades da Superintendência Regional de Polícia Federal no Paraná e suas unidades descentralizadas, mediante pagamento por valor fixo mensal, associado a atendimento de níveis mínimos de serviço (NMS).
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro	30100	90086/2014		Prestação de serviços de operação de infraestrutura (suporte, manutenção, monitoração e gerenciamento), a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, conforme especificado no Termo de Referência.
Ministério do Trabalho e Emprego	400045	Contrato nº 03 /2023		Contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência.
Tribunal de Contas do Estado de Alagoas	925473	Contrato nº 12 /2023		Prestação de serviços técnicos especializados de suporte e operação de serviços de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC mediante avaliação de resultados, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Contrato, no Edital e seus anexos.
Conselho Nacional de Justiça	900026	Contrato nº 06 /2024		Contratação de serviços para suporte à infraestrutura e operações de tecnologia da informação e comunicação do Conselho Nacional de Justiça

9. Análise comparativa de soluções

Alternativa A - Contratação por entregáveis (UST ou similares)

Modelo de contratação em que a contratada fica responsável pela gerência dos profissionais e suas respectivas entregas, adequando seu quadro de profissionais de acordo com a necessidades, para cumprimento das demandas solicitadas pelo contratante.

A Unidade de Serviço Técnico - UST é uma unidade de mensuração de esforço para a execução de um serviço que envolve esforço humano não mensurável previamente com precisão ou de difícil mensuração por outras técnicas.

Neste modelo, as demandas são encaminhadas por meio de Ordens de Serviço periódicas, na quantidade estimada de UST/HST (Unidade de Serviços Técnicos / Horas de Serviços Técnicos) para o período, bem como, com base nas atividades de TIC a serem executadas, nos resultados esperados, nos padrões de qualidade exigidos, nos procedimentos e nas qualificações definidos para execução, em conformidade com o modelo de execução, cabendo à contratada cumprir as atividades solicitadas, à medida em que são demandadas.

É um modelo com pagamento vinculado a cada atividade prevista no catálogo de serviços, de acordo com a matriz de complexidade e tempo necessário para a execução de cada.

Este modelo proporciona grande impacto, propondo economicidade e maior qualidade de serviço, quando se trata de transição do modelo de posto de serviços. Para tanto, há necessidade das seguintes informações para estimativa de custos:

- Catálogo de serviços bem definido;
- Quantificação prévia e confiável do volume de serviços;
- Metodologia de avaliação de qualidade para pagamento.

O modelo de contratação baseado na métrica de UST ou similar exige um elevado nível de maturidade, além de uma elevada carga de trabalho para a gestão e a fiscalização do Contrato, uma vez que é necessário a existência de um catálogo de serviços bem definido, de uma base histórica que reflete a realidade do atendimento da área de TI e de uma equipe capaz de fiscalizar a prestação dos serviços de forma consistente, considerando que nessa alternativa há elevada demanda quanto a análise e verificação do atendimento, dos prazos de execução, da avaliação dos entregáveis e da apuração dos custos efetivos para cada uma das micro atividades existentes no catálogo, na quantidade de vezes em que elas correrem.

Este modelo exige uma fiscalização granular, com a avaliação de cada atividade entregue, para o seu justo e adequado pagamento.

Este modelo pode gerar uma distorção entre o esforço despendido e o valor efetivo para a realização da tarefa, que, em algumas situações, pode gerar gastos excessivos ou até privação da execução de algumas demandas.

Ademais, julgados do Tribunal de Contas da União, por meio do Acórdão nº 2037/2019-TCU-Plenário, recomenda que a métrica UST seja evitada para a contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI:

1. Processo TC-014.760/2018-5

[...]

ACORDAM os Ministros do Tribunal de Contas da União, reunidos em sessão do Plenário, ante as razões expostas pelo Relator, em:

9.1. recomendar à Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia que, em atenção às competências constantes do Decreto 9.745/2019, Anexo I, art. 132, que:

[...]

9.1.2. elabore, para as principais espécies de contratos de serviços de TIC em que se tem utilizado a métrica UST (Unidade de Serviços Técnicos) ou similares, catálogos de serviços de referência, contendo itens de serviço tipicamente demandados pelas organizações públicas, incluindo, no mínimo, seu peso em UST e a respectiva descrição.

9.1.3. avalie a conveniência e a oportunidade de normatizar e/ou orientar os órgãos e entidades sob sua supervisão a fim de que, na utilização de métricas como UST ou similares, sejam observados os seguintes pressupostos:

9.1.3.1. a utilização de métrica cuja medição não seja passível de verificação afronta o disposto na Súmula TCU 269 (Acórdão 916/2015-Plenário, item 9.1.6.8);

9.1.3.2. a métrica UST deve ser evitada para a contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI(Grifo nosso);

9.1.3.3. avaliar, durante o planejamento da contratação do serviço de TI, alternativas à métrica UST, bem como documentar as justificativas da escolha;

9.1.3.4. os serviços especificados no Catálogo de Serviços devem estar diretamente vinculados aos resultados esperados da contratação, não se permitindo o pagamento individualizado por serviços intermediários;

9.1.3.5. o Catálogo de Serviços, incluído o valor contratado de cada serviço, deve ser amplamente divulgado e estar acessível e disponível a seus usuários;

9.1.3.6. o Catálogo de Serviços deve conter apenas itens relacionados ao objeto da contratação;”

VANTAGENS	DESVANTAGENS
Maior qualidade e eficiência dos serviços prestados;	<p>Exigido nível de maturidade elevado do contratante;</p> <p>Nível de esforço na fiscalização técnica é elevado;</p> <p>Necessidade de maior número de fiscais para avaliação e aprovação de cada ordem de serviço bem como para o adequado pagamento;</p>

Pagamento proporcional aos serviços entregues ou consumidos;	Risco de pagamento por demandas estranhas ao objeto contratado;
Proporciona maior controle das atividades e serviços prestados;	Paradigma “lucro/incompetência”, ou seja, quanto maior o caos, maior o volume de demandas e consequentemente maior será a remuneração da empresa;
Ônus da gestão de pessoas é da CONTRATADA;	
Fiscalização administrativa simplificada;	Alto risco de aumento do custo, considerando o nível inicial de maturidade de processos de gerenciamento de serviços de TI e o ineditismo de sua adoção. Considerando que quanto maior for o número de acionamento da empresa, maior será seu faturamento, apresenta também conflito de interesses no contrato que precisa de mitigação;
Desenho da equipe a cargo da CONTRATADA com base em expertise de mercado;	
Evolução em relação ao modelo por postos de serviço, aderente às orientações do TCU, possibilitando a contratação sob demanda;	Por ser fortemente vinculado ao ambiente tecnológico do órgão, eventuais alterações de significativa magnitude podem provocar grave desequilíbrio na relação contratual, com risco de inviabilizar novos projetos ou alterações de alto impacto na infraestrutura;
	Modelo de contratação não aderente às diretrizes definidas pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

Considerando as informações elencadas, sob o ponto de vista técnico, a presente alternativa mostra-se **inadequada e tecnicamente inviável** para a prestação dos serviços do MEC.

Alternativa B - Contratação por Valor Fixo Mensal associado com o cumprimento de Níveis Mínimos de Serviços (NMS)

A Secretaria de Governo Digital – SGD publicou a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2021, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal, traz a seguinte determinação, em seu art. 2º e 3º:

Art. 2º A contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos.

Parágrafo único. O modelo não se configura como de dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho.

Art. 3º O modelo de contratação descrito no Anexo I desta Portaria é de utilização obrigatória para a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação.

Parágrafo único. Os órgãos e entidades poderão utilizar outros modelos de contratação desde que devidamente justificado pela área técnica proponente, comunicado via Ofício e aprovado previamente pela Secretaria de Governo Digital - SGD do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos – MGI.

Verifica-se que o modelo de contratação para o objeto pleiteado é baseado em pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos.

Com esse modelo, busca-se vincular a execução dos serviços a critérios objetivos de qualidade e resultados, bem como prover maior previsibilidade do cronograma físico e financeiro da execução contratual e maior transparência dos custos associados para o órgão contratante.

VANTAGENS	DESVANTAGENS
Maior qualidade e eficiência dos serviços prestados;	
Proporciona maior controle das atividades e serviços prestados;	
Remuneração mensal previamente estipulada, de acordo com o volume de atividades;	Elevado nível de esforço na fiscalização técnica do contrato;
Maior proatividade da prestação de serviços;	Vinculação ao histórico de volumes médios de demandas.
Mensuração feita com base no acordo de nível de serviço, critérios de aceitação dos serviços, indicadores de produtividade e de qualidade e controle das demandas de serviços executados por terceiros;	
Modelo aderente às boas práticas observadas pelos órgãos de controle.	

Sob o ponto de vista técnico, considerando que a forma de remuneração por valor fixo condicionada ao cumprimento de NMS passou a ser de observação obrigatória a partir da publicação da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, que entrou em vigor em 03, de julho de 2023, conclui-se que a presente alternativa é **tecnicamente viável**.

		REQUISITOS	CENÁRIOS	
			Solução A	Solução B
Negócio	Entregar serviços de TIC alinhados às necessidades de negócio do MEC		Atende	Atende
	Sustentar, apoiar, suportar programas e políticas do MEC através de serviços de TIC		Atende	Atende
	Implementar e fortalecer mecanismos de Governança e Gestão em TIC e suas respectivas ferramentas		Atende	Atende
	Prover planejamento de capacidade da infraestrutura e serviços de TIC alinhado às demandas do negócio		Não atende	Atende
	Ampliar a disponibilidade dos sistemas e serviços prestados pelo MEC, cumprindo as metas de Níveis de Serviços pactuadas com as áreas de negócio		Atende	Atende
	Aprimorar a qualidade e a percepção de entrega de valor dos serviços de TIC		Não atende	Atende
	Aprimorar às práticas de gerenciamento de serviços de TIC, para melhorar a eficácia geral e reduzir erros operacionais		Atende	Atende
Tecnológico	Adotar/Aprimorar práticas de gestão e operacionalização de TIC, com base em melhores práticas internacionalmente reconhecidos como ITIL® v4, COBIT®, bem como padrões ISO/IEC 20.000		Atende	Atende
	Inclusão de competências técnicas voltadas às tecnologias de nuvem pública e DevSecOps		Atende	Atende
	Inclusão de atividades voltadas aos testes de restore		Atende	Atende
	Inclusão de processos não cobertos pelos contratos atuais, como liberação, conhecimento e continuidade		Atende	Atende
	Segregação dos itens de serviço para aferição do desempenho e custos de forma individualizada		Não atende	Atende

	Aprimorar as métricas de aferição das entregas dos serviços, de forma a torná-las mais objetivas e de simples aferição, para garantir o monitoramento do desempenho dos serviços contratados, com redução da complexidade, também visando conformidade contratual	Não Atende	Atende
	Adequar os requisitos dos profissionais envolvidos na execução dos serviços, de forma a torná-las aderentes aos serviços específicos, visando garantir a qualidade dos serviços contratados, reduzindo fatores que podem gerar dificuldades de encontrar profissionais no mercado	Não Atende	Atende
Resultado da Análise		Não viável	Viável

10. Registro de soluções consideradas inviáveis

Conforme § 1º do art. 11 da IN SGD 94/2022, após o levantamento das possíveis soluções para a execução dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, a equipe de Planejamento da Contratação considerando o disposto na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, conclui que a **Alternativa A - Contratação por entregáveis (UST ou similares), mostra-se inadequada e tecnicamente inviável** para a prestação dos serviços do MEC. Assim sendo, dispensa-se a realização dos respectivos cálculos de custo total de propriedade para a solução declarada inviável.

11. Análise comparativa de custos (TCO)

Conforme inciso III, do art. 11, da IN 94/2022/SGD, deve-se proceder a comparação de custos totais de propriedade para as soluções técnica e funcionalmente viáveis.

Cálculo dos Custos Totais de Propriedade (TCO)

O detalhamento dos cálculos realizados para estimativa do TCO encontra-se no **APÊNDICE 03 – DETALHAMENTO DO CÁLCULO DO TCO**.

Solução Viável 1 – Contratação por Valor Fixo Mensal associado com o cumprimento de Níveis Mínimos de Serviços (NMS)					
Ano -->	1	2	3	4	5
Item					

ITEM 01 : Gerenciamento de Operação de Infraestrutura de TIC	R\$ 448.000,08	R\$ 456.556,88	R\$ 465.277,12	R\$ 474.163,91	R\$ 483.220,44
ITEM 02 : Gerenciamento de Projetos de TIC	R\$ 419.969,28	R\$ 427.990,69	R\$ 436.165,32	R\$ 444.496,07	R\$ 452.985,95
ITEM 03 : Gerenciamento de Mudança	R\$ 270.792,00	R\$ 275.964,13	R\$ 281.235,04	R\$ 286.606,63	R\$ 292.080,82
ITEM 04 : Gerenciamento de Configuração	R\$ 210.000,00	R\$ 214.011,00	R\$ 218.098,61	R\$ 222.264,29	R\$ 226.509,54
ITEM 05 : Gerenciamento de Capacidade e Teste de Carga	R\$ 270.792,00	R\$ 275.964,13	R\$ 281.235,04	R\$ 286.606,63	R\$ 292.080,82
ITEM 06 : Monitoramento e Gerenciamento Eventos	R\$ 1.183.224,96	R\$ 1.205.824,56	R\$ 1.228.855,81	R\$ 1.252.326,95	R\$ 1.276.246,40
ITEM 07 : Gerenciamento de Incidentes	R\$ 210.000,00	R\$ 214.011,00	R\$ 218.098,61	R\$ 222.264,29	R\$ 226.509,54
ITEM 08 : Gerenciamento Problemas	R\$ 210.000,00	R\$ 214.011,00	R\$ 218.098,61	R\$ 222.264,29	R\$ 226.509,54
ITEM 09: Sustentação de Bancos de Dados	R\$ 1.551.420,00	R\$ 1.581.052,12	R\$ 1.611.250,22	R\$ 1.642.025,10	R\$ 1.673.387,78
ITEM 10: Sustentação de Bancos de Dados – Oracle	R\$ 765.364,80	R\$ 779.983,27	R\$ 794.880,95	R\$ 810.063,17	R\$ 825.535,38

ITEM 11: Sustentação de Bancos de Dados – Microsoft	R\$ 765.364,80	R\$ 779.983,27	R\$ 794.880,95	R\$ 810.063,17	R\$ 825.535,38
ITEM 12: Sustentação de Bancos de Dados – PostgreSQL	R\$ 765.364,80	R\$ 779.983,27	R\$ 794.880,95	R\$ 810.063,17	R\$ 825.535,38
ITEM 13: Sistemas Operacionais e Middleware	R\$ 1.735.394,16	R\$ 1.768.540,19	R\$ 1.802.319,31	R\$ 1.836.743,60	R\$ 1.871.825,41
ITEM 14: Sistemas Operacionais e Middleware – Red Hat	R\$ 756.000,00	R\$ 770.439,60	R\$ 785.155,00	R\$ 800.151,46	R\$ 815.434,35
ITEM 15: Sistemas Operacionais e Middleware – Microsoft	R\$ 756.000,00	R\$ 770.439,60	R\$ 785.155,00	R\$ 800.151,46	R\$ 815.434,35
ITEM 16: Virtualização de Data Center	R\$ 541.584,00	R\$ 551.928,25	R\$ 562.470,08	R\$ 573.213,26	R\$ 584.161,64
ITEM 17: Conteinerização	R\$ 1.464.744,00	R\$ 1.492.720,61	R\$ 1.521.231,57	R\$ 1.550.287,10	R\$ 1.579.897,58
ITEM 18: Gerenciamento de Computação em Nuvem	R\$ 1.684.735,68	R\$ 1.716.914,13	R\$ 1.749.707,19	R\$ 1.783.126,60	R\$ 1.817.184,32
ITEM 19: Gerenciamento de Práticas DevSecOps	R\$ 461.580,00	R\$ 470.396,18	R\$ 479.380,74	R\$ 488.536,92	R\$ 497.867,97
ITEM 20: Armazenamento de Dados	R\$ 333.350,40	R\$ 339.717,39	R\$ 346.205,99	R\$ 352.818,53	R\$ 359.557,36
ITEM 21: Proteção de Dados (Backup)	R\$ 420.709,44	R\$ 428.744,99	R\$ 436.934,02	R\$ 445.279,46	R\$ 453.784,30

ITEM 22: Operações Segurança da Informação	R\$ 1.446.330,24	R\$ 1.473.955,15	R\$ 1.502.107,69	R\$ 1.530.797,95	R\$ 1.560.036,19	
ITEM 23- Redes e Comunicações de Dados	R\$ 972.917,40	R\$ 991.500,12	R\$ 1.010.437,77	R\$ 1.029.737,14	R\$ 1.049.405,12	
ITEM 24: Sustentação de Instalações Físicas	R\$ 432.777,12	R\$ 441.043,16	R\$ 449.467,09	R\$ 458.051,91	R\$ 466.800,70	
ITEM 25 : Gerenciamento de Atendimento Usuários de TIC	R\$ 213.052,80	R\$ 217.122,11	R\$ 221.269,14	R\$ 225.495,38	R\$ 229.802,34	
ITEM 26: Atendimento a Usuários de TIC - 1º Nível	R\$ 522.674,88	R\$ 532.657,97	R\$ 542.831,74	R\$ 553.199,82	R\$ 563.765,94	
ITEM 27: Atendimento a Usuários de TIC - 2º Nível - MEC	R\$ 593.388,48	R\$ 604.722,20	R\$ 616.272,39	R\$ 628.043,20	R\$ 640.038,82	
ITEM 28: Atendimento a Usuários de TIC - 2º Nível – CNE	R\$ 74.173,56	R\$ 75.590,27	R\$ 77.034,05	R\$ 78.505,40	R\$ 80.004,85	
ITEM 29: Atendimento a Usuários de TIC - 2º Nível – CETREMEC	R\$ 74.173,56	R\$ 75.590,27	R\$ 77.034,05	R\$ 78.505,40	R\$ 80.004,85	
ITEM 30: Atendimento a Usuários de TIC - 2º Nível – Telefonia	R\$ 74.173,56	R\$ 75.590,27	R\$ 77.034,05	R\$ 78.505,40	R\$ 80.004,85	
Custo Total no Ano	R\$ 19.628.052,00	R\$ 20.002.947,79	R\$ 20.385.004,10	R\$ 20.774.357,67	R\$ 21.171.147,91	
Custo Total de Propriedade da Solução Viável 1						R\$ 101.961.509,47

Mapa Comparativo dos Cálculos Totais de Propriedade (TCO)

Descrição da solução	Estimativa de TCO ao longo dos anos					TOTAL
	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4	Ano 5	
Solução Viável 1	R\$ 19.628.052,00	R\$ 20.002.947,79	R\$ 20.385.004,10	R\$ 20.774.357,67	R\$ 21.171.147,91	R\$ 101.961.509,47

12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

Contratação de serviços técnicos continuados de suporte ao usuário, gerenciamento técnico, operação e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação, pelo período de 12 (dozes) meses, renováveis por iguais e sucessivos períodos até o limite da lei, com pagamento fixo mensal vinculado ao cumprimento de Níveis Mínimos de Serviço.

Dentre as boas práticas de gestão de TIC, opta-se estrategicamente por buscar a aderência às melhores práticas internacionalmente reconhecidos como ITIL® v4, COBIT®, bem como padrões ISO/IEC 20.000.

O modelo escolhido é baseado no Valor Fixo Mensal. Sendo assim, os serviços previstos para operacionalização da contratação serão realizados em regime de pagamento mensal fixo baseado no cumprimento de critérios de mensuração de desempenho, tais como tempestividade (tempos de atendimentos), avaliação das entregas e benefício esperado dos serviços. Os critérios serão traduzidos em metas estipuladas nos Níveis Mínimos de Serviços (NMS), com aplicação de glosas por seu descumprimento e com gestão técnico-operacional sob responsabilidade da prestadora dos serviços.

A aferição da qualidade dos serviços será realizada pelo MEC, por meio da análise do cumprimento dos padrões, prazos e disponibilidade estabelecidos nos NMS estabelecidos no Termo de Referência.

Súmula 269 TCU

Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos.

O dimensionamento das equipes deve levar em conta os requisitos definidos e deve ser suficiente para atender a volumetria de demandas do MEC de acordo com todos os serviços especificados.

A seleção e contratação dos profissionais de acordo com a qualificação técnica exigida deve ser atribuição exclusiva da contratada, bem como os treinamentos e manutenção da equipe em conformidade com os requisitos técnicos definidos pelo MEC.

Considerando todos os requisitos definidos, conclui-se que a equipe mínima necessária para cobertura do horário de atendimento definido pelo MEC é a seguinte:

Tabela 6 - Quantidade Mínima por Perfil Profissional

ITEM	PERFIL PROFISSIONAL	NÍVEL PERFIL	QTD.
Item 01: Gerenciamento de Operação de Infraestrutura de TIC	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	Master	1
Item 02: Gerenciamento de Projetos de TIC	Gerente de Projetos	Master	1
Item 03: Gerenciamento de Mudança	Analista de Sistemas de Automação	Sênior	1
Item 04: Gerenciamento de Configuração	Analista de Sistemas de Automação	Pleno	1
Item 05: Gerenciamento de Capacidade e Teste de Carga	Analista de Sistemas de Automação	Sênior	1
Item 06: Monitoramento e Gerenciamento de Eventos	Analista de Suporte Computacional	Júnior	8
Item 07: Gerenciamento de Incidentes	Analista de Sistemas de Automação	Pleno	1
Item 08: Gerenciamento de Problemas	Analista de Sistemas de Automação	Pleno	1
Item 09: Sustentação de Bancos de Dados	Administrador de banco de dados	Sênior	4
	Administrador de banco de dados	Pleno	2
Item 10: Sustentação de Bancos de Dados – Oracle	Administrador de banco de dados	Master	2

Item 11: Sustentação de Bancos de Dados – Microsoft	Administrador de banco de dados	Master	2
Item 12: Sustentação de Bancos de Dados – Postgresql	Administrador de banco de dados	Master	2
Item 13: Sistemas Operacionais e Middleware	Administrador de sistemas operacionais	Sênior	4
	Administrador de sistemas operacionais	Pleno	2
Item 14: Sistemas Operacionais e Middleware – Red Hat	Administrador de sistemas operacionais	Master	2
Item 15: Sistemas Operacionais e Middleware – Microsoft	Administrador de sistemas operacionais	Master	2
Item 16: Virtualização de Data Center	Analista de sistemas de automação	Sênior	2
	Analista de sistemas de automação	Master	2
Item 17: Conteinerização	Analista de sistemas de automação	Sênior	2
	Especialista em Computação em Nuvem	Master	2
Item 18: Gerenciamento de Computação em Nuvem	Especialista em Computação em Nuvem	Sênior	2
Item 19: Gerenciamento de Práticas DevDecOps	Analista de sistemas de automação	Master	1
Item 20: Armazenamento de Dados	Analista de suporte computacional	Master	1

Item 21: Proteção de Dados (Backup)	Analista de suporte computacional	Sênior	2
Item 22: Operações Segurança da Informação	Administrador em segurança da informação	Sênior	4
	Analista de redes e de comunicação de dados	Master	1
Item 23: Redes e Comunicações de Dados	Analista de redes e de comunicação de dados	Sênior	2
Item 24: Sustentação de Instalações Físicas	Analista de redes e de comunicação de dados	Pleno	2
Item 25: Gerenciamento de Atendimento a Usuários de TIC	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Master	1
Item 26 – Atendimento a Usuários de TIC- 1º Nível	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação	Júnior	8
Item 27: Atendimento a Usuários de TIC - 2º Nível – MEC	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação	Pleno	8
Item 28: Atendimento a Usuários de TIC - 2º Nível – CNE	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação	Pleno	1
Item 29: Atendimento a Usuários de TIC - 2º Nível – CENTREMEC	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação	Pleno	1
Item 30: Atendimento a Usuários de TIC - 2º Nível – TELEFONIA	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação	Pleno	1
Total Estimado de Profissionais			80

13. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 19.628.052,00

A estimativa do custo total da contratação foi elaborada com base nas definições da Instrução Normativa SEGES nº 65, de 7 de julho de 2021, e nas disposições aplicáveis às soluções de

Tecnologia da Informação e Comunicação contidas na Instrução Normativa SGD nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

Grupo Item	Descrição	CATSER Unidade	Qtde. Estimada	Valores máximos estimados	
				Unitário	Total
1	Gerenciamento de Operação de Infraestrutura de TIC		12	R\$ 37.333,34	R\$ 448.000,08
2	Gerenciamento de Projetos de TIC		12	R\$ 34.997,44	R\$ 419.969,28
3	Gerenciamento de Mudança		12	R\$ 22.566,00	R\$ 270.792,00
4	Gerenciamento de Configuração		12	R\$ 17.500,00	R\$ 210.000,00
5	Gerenciamento de Capacidade e Teste de Carga		12	R\$ 22.566,00	R\$ 270.792,00
6	Monitoramento e Gerenciamento de Eventos		12	R\$ 98.602,08	R\$ 1.183.224,96
7	Gerenciamento de Incidentes		12	R\$ 17.500,00	R\$ 210.000,00
8	Gerenciamento de Problemas		12	R\$ 17.500,00	R\$ 210.000,00
9	Sustentação de Bancos de Dados		12	R\$ 129.285,00	R\$ 1.551.420,00
10	Sustentação de Bancos de Dados - Oracle		12	R\$ 63.780,40	R\$ 765.364,80
11	Sustentação de Bancos de Dados - Microsoft		12	R\$ 63.780,40	R\$ 765.364,80
12	Sustentação de Bancos de Dados - PostgreSQL		12	R\$ 63.780,40	R\$ 765.364,80

		27014	MÊS		
			12	R\$ 144.616,18	R\$ 1.735.394,16
13	Sistemas Operacionais e Middleware				
14	Sistemas Operacionais e Middleware - Red Hat		12	R\$ 63.000,00	R\$ 756.000,00
15	Sistemas Operacionais e Middleware - Microsoft		12	R\$ 63.000,00	R\$ 756.000,00
16	Virtualização de Data Center		12	R\$ 45.132,00	R\$ 541.584,00
17	Conteinerização		12	R\$ 122.062,00	R\$ 1.464.744,00
18	Gerenciamento de Computação em Nuvem		12	R\$ 140.394,64	R\$ 1.684.735,68
19	Gerenciamento de Práticas DevSecOps		12	R\$ 38.465,00	R\$ 461.580,00
20	Armazenamento de Dados		12	R\$ 27.779,20	R\$ 333.350,40
21	Proteção de Dados (Backup)		12	R\$ 35.059,12	R\$ 420.709,44
22	Operações Segurança da Informação		12	R\$ 120.527,52	R\$ 1.446.330,24
23	Redes e Comunicações de Dados		12	R\$ 81.076,45	R\$ 972.917,40
24	Sustentação de Instalações Físicas		12	R\$ 36.064,76	R\$ 432.777,12
25	Gerenciamento de Atendimento a Usuários de TIC		12	R\$ 17.754,40	R\$ 213.052,80
26	Atendimento a Usuários de TIC - 1º Nível		12	R\$ 43.556,24	R\$ 522.674,88

27	Atendimento a Usuários de TIC - 2º Nível - MEC	26980		12	R\$ 49.449,04	R\$ 593.388,48
28	Atendimento a Usuários de TIC - 2º Nível - CNE			12	R\$ 6.181,13	R\$ 74.173,56
29	Atendimento a Usuários de TIC - 2º Nível - CETREMEC			12	R\$ 6.181,13	R\$ 74.173,56
30	Atendimento a Usuários de TIC - 2º Nível - Telefonia			12	R\$ 6.181,13	R\$ 74.173,56
VALOR GLOBAL ESTIMADO:		R\$ 19.628.052,00 (dezenove milhões seiscentos e vinte e oito mil e cinquenta e dois reais)				

14. Justificativa técnica da escolha da solução

A alternativa escolhida representa a melhor solução técnica para atendimento das necessidades de negócio tratadas neste ESTUDO, com as seguintes vantagens técnicas:

- Gestão de Serviços: aderência à metodologia recomendada pela biblioteca ITIL v4. Visando ainda, consolidar contratos com atividades correlatas, permitindo a redução do conflito de responsabilidades entre empresas contratadas, maior integração entre as equipes de atendimento, redução dos tempos de atendimento, compartilhamento de recursos, bem como a redução de custos;
- Escopo: o ajuste no escopo das atividades técnicas evita possíveis gargalos e não atendimento às demandas, principalmente as relacionadas, mas não limitadas a: novas tecnologias e metodologias, DevSecOps e nuvem pública;
- Requisitos Técnicos da equipe: definição de requisitos técnicos de formação de equipe de atendimento aderentes às necessidades atuais e futuras do Ministério;
- Regime e Horário de Atendimento: definição de novo regime e horário de atendimento, visando contemplar as deficiências dos atuais contratos, permitindo maior cobertura e amplitude de atendimento, e ainda aderência às necessidades do Ministério;
- Central de Serviços: adequar e unificar as centrais de serviço, para que se tenha um único ponto de contato entre a STIC e os demais clientes de TIC, abrangendo todas as demandas de TIC, dúvidas, requisições de serviços e incidentes, para atendimentos de 1º, 2º e 3º níveis;
- Gestão e Fiscalização contratual: tratar e consolidar os controles previstos nos contratos atuais, tornando-os mais abrangentes, diminuindo as redundâncias, com a eliminação de controles que exigem muita complexidade de aferição.

Somado às vantagens técnicas, a presente contratação se justifica pela necessidade de agregar mais serviços e definir perfis mais aderentes às necessidades de negócio, para tanto, diferentemente do definido no Contrato nº 03/2020, a presente contratação conta com perfis específicos para execução de atividades inerentes ao Gerenciamento de Serviços de TIC, quais sejam:

- Gerenciamento de Mudança;
- Controle de Alterações;
- Gerenciamento de Capacidade;
- Gerenciamento de Eventos;
- Gerenciamento de Disponibilidade.

Além disso, as especificações foram objeto de criteriosa análise crítica dos integrantes técnico e requisitante da Equipe de Planejamento da Contratação objetivando sempre promover a definição do objeto da contratação de forma precisa, suficiente e clara, evitando especificações que, por excessivas, irrelevantes ou desnecessárias, representassem risco de limitar ou frustrar indevidamente o caráter competitivo da futura contratação e a realização dos benefícios pretendidos com o fornecimento da solução de TIC.

Por fim, é necessário registrar que a contratação de serviços baseados em Níveis Mínimos de Serviço, pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, é fortemente regulada – devendo a futura solução ser plenamente aderente às leis, regulamentos e normas vigentes que tratam sobre contratações de Contratação de serviços técnicos continuados de suporte ao usuário, gerenciamento técnico, operação e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação, com destaque para a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

Do Parcelamento da Contratação Decorrente de Aspectos Técnicos

O parcelamento não se mostra tecnicamente viável, visto tratar-se de uma mesma solução. O agrupamento dos itens que integram a solução representa a melhor estratégia da Administração, pois as melhores práticas de gestão em TI (ITIL e COBIT) se baseiam na integração dos serviços, que são indissociáveis e apresentam inter-relação entre si, de forma que assegurem o alinhamento e a coerência em termos de qualidade técnica, sendo inviável a contratação de itens isolados por diversos motivos, tais como:

- sobrecarregar o trabalho da administração;
- imputar maiores dificuldades de controle, exigir a gestão de vários contratos;
- representar possíveis sobreposições de serviços; e
- apresentar risco à integração dos serviços e ao atingimento dos benefícios da contratação.

Os itens do grupo guardam correlação entre si, pois são serviços de mesma natureza e necessários para garantir o suporte e apoio técnico especializado aos usuários de TIC do MEC, a disponibilidade, integridade e confiabilidade dos serviços e sistemas de informação e a sustentação do ambiente tecnológico do MEC, dentre outros, e desta forma foram agrupados considerando a viabilidade técnica voltada à integridade do objeto, os resultados a serem alcançados, à redução do conflito de responsabilidades e tempos de atendimento, a maior integração entre as equipes e ao compartilhamento de recursos.

Desta forma, a contratação em Grupo único beneficia o maior nível de controle de execução do objeto, maior interação entre as diferentes fases de execução dos serviços, diminuição da quantidade de servidores públicos a serem alocados para atividade de gestão e fiscalização, maior facilidade no cumprimento de cronograma estabelecido.

Portanto, a decomposição do objeto não é tecnicamente viável, assim como não resultaria em melhor aproveitamento do mercado e nem ampliaria a competitividade do certame – trazendo, ainda, a possibilidade de risco ao conjunto do objeto pretendido. Desse modo, não há razão para fragmentar inadequadamente os serviços a serem contratados.

Através da execução de forma integrada dos serviços garante-se a disponibilidade, segurança e a preservação dos dados de execução, evitando transferência de responsabilidades, nos casos de eventuais problemas causados por serviços prestados por mais de uma empresa prestadora dos serviços.

Diante de todo o exposto, fica assegurado o interesse público e justifica-se a **inviabilidade do parcelamento do objeto**.

15. Justificativa econômica da escolha da solução

A escolha do modelo de contratação para prestação dos serviços, também reflete alinhamento ao direcionamento estratégico proposto no PDTIC-MEC 2021-2024, uma vez que o modelo definido na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, define critérios de aceitação com pagamento por resultados, baseados em Níveis Mínimos de Serviços, conforme dispõe a Instrução Normativa nº 01/2019, do Ministério do Planejamento e Súmula 269 do TCU.

Considerando ainda que todos os serviços consumidos nos contratos atuais no âmbito da Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - STIC serão substituídos pela presente contratação, haverá economia de esforços na gestão e fiscalização de contratos (apenas um contrato em detrimento dos dois contratos vigentes), sendo os valores estimados da contratação condizentes com os valores praticados, bem como alinhado as diretrizes definidas na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

Logo, a solução escolhida deve ser aquela que propicia o melhor resultado (eficiência) de modo a garantir que a Administração tenha à sua disposição a melhor e mais completa solução para o atendimento de suas necessidades. Do contrário, restaria comprometido o próprio princípio da economicidade, vez que, ao selecionar uma solução baseando-se meramente no menor custo renunciar-se-ia ao resultado pretendido (atendimento cabal da necessidade delineada pela Administração).

Do Parcelamento da Contratação Decorrente de Aspectos Econômicos

A contratação compreenderá um único Grupo, que corresponde à prestação de serviços técnicos de suporte ao usuário, gerenciamento técnico, operação e sustentação de infraestrutura de TIC, de forma integrada, visto que o agrupamento dos itens em grupo único levou em consideração questões técnicas, bem como o ganho de economia em escala, sem prejuízo a ampla competitividade, uma vez que existem no mercado várias empresas com capacidade de fornecer os serviços na forma em que estão agrupados.

16. APÊNDICE 01

ANÁLISE COMPARATIVA DAS ALTERNATIVAS IDENTIFICADAS

Análise comparativa das alternativas identificadas						
Solução [alternativa de mercado]	Adoção e/ou disponibilidade em outros órgãos	Adoção e/ou disponibilidade no portal do software público	Aderência às políticas, padrões e modelos de governo	Necessidades de adequação do ambiente	Especificação, composição e /ou características	Forma de aquisição
Alternativa A	Sim	Não	Sim	Não	Item 8.1	Processo Licitatório
Alternativa B	Sim	Não	Sim	Não	Item 8.2	Processo Licitatório

17. APÊNDICE 02

REQUISITOS TÉCNICOS

COMPOSIÇÃO DA SOLUÇÃO

Considerando os respectivos grupos/itens, o objeto deve ser organizado da seguinte forma:

Quadro 1: Composição da solução escolhida

Composição da solução		CATSER	UNIDADE	QTD.
ITEM				
ITEM 01: GERENCIAMENTO DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC		27014	VAL/MÊS	12
ITEM 02: GERENCIAMENTO DE PROJETOS DE TIC		27014	VAL/MÊS	12
ITEM 03: GERENCIAMENTO DE MUDANÇA		27014	VAL/MÊS	12
ITEM 04: GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO		27014	VAL/MÊS	12
ITEM 05: GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE E TESTE DE CARGA		27014	VAL/MÊS	12
ITEM 06: MONITORAMENTO E GERENCIAMENTO DE EVENTOS		27014	VAL/MÊS	12

ITEM 07: GERENCIAMENTO DE INCIDENTES	27014	VAL/MÊS	12
ITEM 08: GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS	27014	VAL/MÊS	12
ITEM 09: SUSTENTAÇÃO DE BANCOS DE DADOS	27014	VAL/MÊS	12
ITEM 10: SUSTENTAÇÃO DE BANCOS DE DADOS – ORACLE	27014	VAL/MÊS	12
ITEM 11: SUSTENTAÇÃO DE BANCOS DE DADOS – MICROSOFT	27014	VAL/MÊS	12
ITEM 12: SUSTENTAÇÃO DE BANCOS DE DADOS – POSTGRESQL	27014	VAL/MÊS	12
ITEM 13: SISTEMAS OPERACIONAIS E MIDDLEWARE	27014	VAL/MÊS	12
ITEM 14: SISTEMAS OPERACIONAIS E MIDDLEWARE – RED HAT	27014	VAL/MÊS	12
ITEM 15: SISTEMAS OPERACIONAIS E MIDDLEWARE – MICROSOFT	27014	VAL/MÊS	12
ITEM 16: VIRTUALIZAÇÃO DE DATA CENTER	27014	VAL/MÊS	12
ITEM 17: CONTEINERIZAÇÃO	27014	VAL/MÊS	12
ITEM 18: GERENCIAMENTO DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM	27014	VAL/MÊS	12
ITEM 19: GERENCIAMENTO DE PRÁTICAS DEVSECOPS	27014	VAL/MÊS	12
ITEM 20: ARMAZENAMENTO DE DADOS	27014	VAL/MÊS	12
ITEM 21: PROTEÇÃO DE DADOS (BACKUP)	27014	VAL/MÊS	12
ITEM 22: OPERAÇÕES SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	27014	VAL/MÊS	12
ITEM 23: REDES E COMUNICAÇÕES DE DADOS	27014	VAL/MÊS	12
ITEM 24: SUSTENTAÇÃO DE INSTALAÇÕES FÍSICAS	27014	VAL/MÊS	12
ITEM 25: GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC	26980	VAL/MÊS	12
ITEM 26: ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC - 1º NÍVEL	26980	VAL/MÊS	12

ITEM 27: ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC – 2º NÍVEL – MEC	26980	VAL/MÊS	12
ITEM 28: ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC – 2º NÍVEL – CNE	26980	VAL/MÊS	12
ITEM 29: ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC – 2º NÍVEL – CENTREMECT	26980	VAL/MÊS	12
ITEM 30: ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC – 2º NÍVEL – TELEFONIA	26980	VAL/MÊS	12

Para fins de enquadramento de cada item de serviço aos seus respectivos códigos de serviços (CATSER), foram adotados os códigos abaixo, em conformidade com os padrões definidos pela PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070/2023.

- 27014 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e
- 26980 - Central de serviços de TIC do Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (CATSER) para a contratação.

Também, em conformidade com os padrões definidos pela PORTARIA SGD/ME Nº 1.070/2023, foi adotada a unidade de medida VAL/MÊS, que corresponde ao valor fixo mensal a ser pago durante o período de vigência do contrato.

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE CADA SERVIÇO

01: GERENCIAMENTO DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC

Escopo	Serviço responsável pela coordenação das equipes relacionadas à operação e ao monitoramento dos serviços de infraestrutura de TIC, em ambiente de infraestrutura local e em nuvem, envolvendo o planejamento dos recursos e alocação de trabalho para atender aos níveis de serviço acordados.
Atividades	<p>As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • preparar, planejar e gerenciar serviços de infraestrutura de TIC; • gerenciar o desempenho de sistemas e serviços em termos de sua contribuição para os resultados de negócios; • garantir que os serviços sejam entregues; • desenvolver e implementar planos de melhoria contínua de serviços para garantir que os serviços de tecnologia suportem adequadamente as necessidades em mudança; • coordenar a instalação, a atualização, a operação, o controle, a manutenção e o uso efetivo de serviços de tecnologia específicos; • liderar a entrega de serviços, garantindo que os níveis de serviço contratados, requisitos de segurança, aderência às políticas e procedimentos, dentre outros padrões de qualidade sejam atendidos; • garantir que os processos e práticas estejam alinhados entre equipes e fornecedores para operar de forma eficaz e eficiente; • monitorar o desempenho dos serviços de tecnologia; • planejar e gerenciar a implementação de processos e procedimentos, ferramentas e técnicas para monitorar e gerenciar o desempenho dos serviços de tecnologia; • monitorar o desempenho das equipes de entrega e tomar ações corretivas quando necessário; • manter uma visão geral da contribuição dos serviços de tecnologia para o sucesso das entregas;

	<ul style="list-style-type: none"> • planejar os recursos e alocação de mão de obra para atender aos níveis de serviço acordados; • garantir que a entrega de serviços seja rastreada e monitorada, métricas e relatórios sejam analisados e os problemas sejam resolvidos; • garantir que o catálogo de serviços esteja completo e atualizado; • assumir a responsabilidade por toda a gama de funções de atendimento; • auxiliar na especificação, desenvolvimento, pesquisa e avaliação de padrões de serviço; • identificar riscos e vulnerabilidades, avaliar seu impacto e probabilidade, desenvolver estratégias de mitigação e reportar às partes interessadas; • identificar oportunidades para melhorar a prestação de serviços; • diagnosticar problemas de entrega de serviço e iniciar ações para manter ou melhorar os níveis de serviço; • estabelecer e manter métodos, procedimentos e instalações operacionais e os revisar regularmente quanto à eficácia e eficiência; • garantir que a prestação de serviços seja monitorada de forma eficaz e que as ações identificadas para manter ou melhorar os níveis de serviço sejam implementadas. 					
Local	Sede do MEC (Brasília/DF)					
Horário	Disponibilidade do atendimento	24 x 7	Regime presencial	8 x 5	Obs.	<p>Horário do regime presencial: 09h00 às 18h00, de segunda-feira a sexta-feira.</p> <p>Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, será necessário a presença de profissionais, fora do regime presencial padrão.</p>
Requisitos dos profissionais	Nível do Perfil	Master	Perfil	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	Quantidade	1
	Escolaridade	Nível superior completo	Certificações	ITIL® 4 Create, Deliver & Support (CDS)	Experiências profissionais	10 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.

02: GERENCIAMENTO DE PROJETOS DE TIC

Escopo	Serviço responsável pela entrega dos resultados acordados dos projetos usando técnicas de gestão apropriadas, colaboração, liderança e governança.
	<p>As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • selecionar técnicas e modelos de ciclo de vida com base no contexto do projeto; • estabelecer estruturas de equipe e um ambiente de trabalho colaborativo; • comunicar-se com as partes interessadas e manter a consciência das necessidades e prioridades do negócio; • usar técnicas visuais para rastreamento e relatórios de projetos; • aplicar técnicas de <i>timeboxing</i> e entregas incrementais;

Atividades	<ul style="list-style-type: none"> definir entregas, marcos e dependências; aplicar processos de controle de mudanças e gerenciamento de riscos; alocar recursos e habilidades necessários; acordar restrições de custo, prazos, qualidade e escopo; revisar experiências e aprendizados com projetos anteriores; assegurar que os projetos sejam formalmente encerrados e revisados; aplicar métodos e ferramentas de gerenciamento de projetos apropriados; acordar a abordagem do projeto com as partes interessadas e preparar planos de projeto realistas (incluindo escopo, cronograma, qualidade, riscos e planos de comunicação); acompanhar as atividades em relação ao cronograma do projeto, gerenciando o envolvimento das partes interessadas conforme apropriado; monitorar custos, tempos, qualidade e recursos utilizados, atua onde estes excedem as tolerâncias acordadas. 					
Local	Sede do MEC (Brasília/DF)					
Horário	Disponibilidade do atendimento	24 x 7	Regime presencial	8 x 5	Obs.	Horário do regime presencial: 09h00 às 18h00, de segunda-feira à sexta-feira. Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, será necessário a presença de profissionais, fora do regime presencial padrão.
Requisitos dos profissionais	Nível do Perfil	Master	Perfil	Gerente de Projetos	Quantidade	1
	Escolaridade	Nível superior completo	Certificações	Project Management Professional (PMP)	Experiências profissionais	10 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.

03: GERENCIAMENTO DE MUDANÇA

Escopo	Serviço responsável pelo planejamento, coordenação e implementação das atividades relacionadas a transição dos serviços de TIC, em ambiente de infraestrutura local e em nuvem.
	<p>As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> conduzir e gerenciar mudanças de TIC; desenvolver planos de implementação de mudanças; implementar práticas de gerenciamento de mudança para apoiar o trabalho iterativo/ágil; avaliar e desenvolver recursos de gerenciamento de mudança; comunicar-se com as partes interessadas, sobre todos os impactados das mudanças; facilitar a tomada de decisão, visando minimizar as interrupções nos serviços; monitorar o impacto das mudanças;

Atividades	<ul style="list-style-type: none"> • contribuir para as recomendações de planos e ações de gestão de mudança; • apoiar a implementação e se envolver com as partes interessadas sob a direção; • avaliar o tamanho, a natureza, os riscos e os impactos da mudança, bem como, tomar medidas preventivas; • definir táticas a serem usadas considerando os desafios a serem enfrentados; • orientar e coordenar os responsáveis pela implementação operacional das atividades de gerenciamento de mudança; • coletar feedback para analisar o impacto e a eficácia das atividades de gerenciamento de mudança que estão sendo implantadas, permitindo as melhorias oportunas no plano e na abordagem de gerenciamento de mudança; • tomar ações corretivas conforme necessário; • desenvolver e comunicar planos de gerenciamento de mudança personalizados; • estabelecer e construir relacionamentos com os patrocinadores da mudança e as principais partes interessadas. • criar e implementar planos de ação para garantir que tudo esteja pronto para a mudança antes de entrar em operação; • desenvolver e comunicar planos de gerenciamento de mudança personalizados para grupos de partes interessadas; • fornecer orientação e fazer sugestões para apoiar os patrocinadores da mudança. 					
	<p>Nota: A definição de “mudança” é a adição, modificação ou remoção de qualquer coisa que possa ter um efeito direto ou indireto nos serviços.</p>					
Local	Sede do MEC (Brasília/DF)					
Horário	Disponibilidade do atendimento	24 x 7	Regime presencial	8 x 5	Obs.	Horário do regime presencial: 09h00 às 18h00, de segunda-feira à sexta-feira. Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, será necessário a presença de profissionais, fora do regime presencial padrão.
Requisitos dos profissionais	Nível do Perfil	Sênior	Perfil	Analista de Sistemas de Automação	Quantidade	1
	Escolaridade	Nível superior completo	Certificações	ITIL® 4 Strategist: Direct, Plan and Improve Certification	Experiências profissionais	5 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.

04: GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO

Escopo	<p>Serviço responsável pelo planejamento, identificação, controle, contabilidade e auditoria de itens de configuração (ICs) e suas inter-relações, em ambiente de infraestrutura local e em nuvem, visando garantir que informações sobre a configuração de serviços e os ICs que os suportam estejam precisas, confiáveis e disponíveis. Isso inclui informações sobre como os ICs são configurados e os relacionamentos entre eles.</p>				
Atividades	<p>As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • identificar e documentar as características funcionais e físicas dos ICs; • identificar os relacionamentos e manter a coerência entre os ICs para configurações específicas; • identificar as configurações associadas, status, versão e outras características dos ICs em momentos distintos; • controlar as alterações nas características do IC, registrar e relatar o processamento de alterações e o status da implementação; • controlar sistematicamente as mudanças em uma configuração e manter a integridade, coerência e rastreabilidade dessa configuração ao longo do projeto, sistema e/ou ciclo de vida do serviço; • aderir aos padrões de segurança, proteção e qualidade estabelecidos; • verificar e auditar os registros de IC quanto à qualidade dos dados e conformidade com os requisitos internos e externos especificados. • aplicar ferramentas, técnicas e processos para administrar, rastrear, registrar, relatar e corrigir informações relacionadas aos ICs, componentes e alterações; • verificar e aprovar alterações garantindo a proteção de ativos e componentes contra alterações não autorizadas, desvios e uso inadequado; • garantir que os usuários cumpram os padrões de identificação para tipos de objetos, ambientes, processos, ciclos de vida, documentação, versões, formatos, linhas de base, versões e modelos; • realizar auditorias para verificar a exatidão das informações e realizar as ações corretivas necessárias; • garantir que os ICs sejam identificados exclusivamente com convenções de nomenclatura; • implementar processos operacionais para configuração segura, classificação e gerenciamento de ICs e para verificação e auditoria de registros de configuração; • desenvolver, configurar e manter ferramentas (incluindo automação) para identificar, rastrear, registrar e manter informações precisas, completas e atuais; • apresentar relatórios sobre o status do gerenciamento de configuração. Identifica problemas e questões e recomenda ações corretivas; • contribuir para o desenvolvimento de estratégias, políticas, padrões e diretrizes de gerenciamento de configuração. 				
Local	<p>Nota: Os itens de configuração (ICs) podem incluir uma ampla variedade de componentes (objetos), como código-fonte, software, produtos, sistemas, hardware, redes, edifícios, fornecedores, definições de processos e documentos. Um conjunto coerente de ICs forma uma configuração.</p>				
Horário	Disponibilidade do atendimento	24 x 7	Regime presencial	8 x 5	Obs.
					Horário do regime presencial: 09h00 às 18h00, de segunda-feira à sexta-feira. Eventualmente, para acompanhamento de demandas

						críticas, será necessário a presença de profissionais, fora do regime presencial padrão.
	Nível do Perfil	Pleno	Perfil	Analista de Sistemas de Automação	Quantidade	1
Requisitos dos profissionais	Escolaridade	Nível superior completo	Certificações	ITIL® 4 Create, Deliver & Support (CDS)	Experiências profissionais	3 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço; e 1 ano em gerenciamento de configuração com Microsoft System Center.

05: GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE E TESTE DE CARGA

Escopo	Serviço responsável por garantir que os componentes de serviço, em ambiente de infraestrutura local e em nuvem, tenham capacidade e desempenho para atender às necessidades de negócios atuais e futuras, incluindo a realização de testes de carga aos sistemas do Ministério.
Atividades	<p>As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • planejar e gerenciar a capacidade, o desempenho, a funcionalidade e a sustentabilidade dos componentes de serviço para atender às necessidades de negócio; • modelar mudanças de longo prazo e variações de curto prazo no nível de capacidade necessário para executar o serviço; • implementar práticas de gerenciamento de capacidade para dar suporte a serviços baseados em nuvem; • implementar técnicas para controlar a demanda e adicionar/reduzir a capacidade de maneira econômica e oportuna, para atender às mudanças na demanda; • monitorar a capacidade do componente de serviço e iniciar ações para resolver quaisquer deficiências; • controlar a demanda sobre um determinado recurso ou serviço; • contribuir para a modelagem e planejamento de capacidade; • suportar o design da capacidade do componente de serviço; • gerenciar atividades de modelagem e previsão de capacidade; • revisar proativamente as informações em conjunto com os acordos de nível de serviço para identificar quaisquer problemas de capacidade e especificar as alterações necessárias; • apoiar o design de componentes de serviço, incluindo o design em capacidade flexível e escalável; • trabalhar com fornecedores para implementar modificações de curto e médio prazo na capacidade; • elaborar e manter padrões e procedimentos para gerenciamento de capacidade de componentes de serviço; • operacionalizar a realização de testes de carga, testes de capacidade e sala de operação dos programas de negócio do CONTRATANTE; • operar e manter os softwares e infraestrutura de testes de carga; • preparar, operar e manter os ativos de segurança, conectividade, bem como, links de conexão para a realização de testes de carga; • apoiar na validação de requisitos dos sistemas de informação, checklists de operação dos testes de carga, bem como, em todas as atividades de preparação dos sistemas que serão testados; • otimizar o desempenho dos sistemas de informações e serviços de TIC que estão sendo testados;

- implementar melhorias, configurações e ajustes de desempenho nos serviços de TIC e sistemas de informação em fase de testes;
- garantir a configuração adequada e a capacidade adequada para que os sistemas de informação e serviços de TIC suportem a demanda dos serviços e processos de negócio;
- interagir direta e constantemente com as equipes de desenvolvimento de software para a melhoria do desempenho dos sistemas e serviços de TIC;
- reportar e registrar constantemente as necessidades de melhorias em sistemas de informação que estão em fase de testes, para a área de software do CONTRATANTE;
- atuar constantemente para melhorar a capacidade dos sistemas e serviços de TIC, buscando a melhor relação entre custos, recursos e benefícios, para a garantia da qualidade, capacidade e disponibilidade;
- emitir relatório formal de resultados de testes de capacidade e testes de carga, certificando, atestando e recomendando melhorias para que a infraestrutura, sistemas e serviço de TIC possuam a capacidade requerida para suportar os serviços e processos de negócio do CONTRATANTE, de acordo com os requisitos; e
- adaptar suas equipes de operação e realizar operação diferenciada para a realização de testes de carga e capacidade dos serviços de TIC críticos.

Nota: Os componentes de serviço incluem, mas não estão limitados a: hardware, software, recursos de rede e software/infraestrutura como serviço.

Local	Sede do MEC (Brasília/DF)					
Horário	Disponibilidade do atendimento	24 x 7	Regime presencial	8 x 5	Obs.	Horário do regime presencial: 09h00 às 18h00, de segunda-feira à sexta-feira. Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, será necessário a presença de profissionais, fora do regime presencial padrão.
Requisitos dos profissionais	Nível do Perfil	Sênior	Perfil	Analista de Sistemas de Automação	Quantidade	1
	Escolaridade	Nível superior completo	Certificações	ITIL® 4 Create, Deliver & Support (CDS)	Experiências profissionais	5 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço; e 3 anos em disciplina de testes e /ou automação de testes funcionais e não funcionais; e 3 anos em ferramentas de testes de carga (JMeter ou similares).

06: MONITORAMENTO E GERENCIAMENTO DE EVENTOS

Escopo	<p>Serviço responsável por monitorar sistematicamente serviços e componentes de serviço, em ambiente de infraestrutura local e em nuvem, registrando e relatando mudanças de estado selecionadas, identificadas como eventos, priorizando e estabelecendo resposta adequada, respondendo a condições que possam levar a possíveis falhas ou incidentes. Além de detectar eventos em sua fase inicial, realiza o tratamento proativo, visando eliminar possíveis impactos causados por futuros incidentes.</p>					
Atividades	<p>As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • apoiar a definição, revisão e atualização de políticas do processo de gerenciamento de evento. Apoiar o processo de gerenciamento de incidente e cumprimento de requisição em todo o seu ciclo de vida; • detectar, receber, registrar, analisar, tratar, resolver e encaminhar eventos e registros de eventos nos serviços gerenciados sob sua responsabilidade técnica, atuando continuamente para a melhoria de fluxos do processo de gerenciamento de evento e de outros processos relacionados, bem como, para a melhoria dos serviços de TIC do CONTRATANTE; • realizar recebimento, abertura e tratamento de tickets (requisições, incidentes, mudanças etc.) – registrando, documentando e reportando as tratativas em ferramenta de ITSM (Gerenciamento de Serviços de TI). Realizar e registrar a escalação de tickets (<i>escalation</i>) e monitorar as tratativas de atendimento de tickets escalados; • operar, configurar, manter e utilizar as ferramentas de monitoramento do CONTRATANTE para a sustentação do ambiente, infraestrutura e serviços de TI; • configurar e parametrizar as ferramentas de monitoramento para a geração de eventos ocorridos nos serviços, ativos, infraestrutura e itens de configuração. Configurar e parametrizar as ferramentas de monitoração para o start automático de processos de gerenciamento de serviços em ferramentas de GSTI. Realizar o monitoramento proativo dos serviços e sua infraestrutura, visando detectar antecipadamente a queda de desempenho ou indisponibilidade de serviços. • garantir que todos os ICs sejam constantemente monitorados; • monitorar o desempenho dos serviços e aplicativos corporativos; • categorizar eventos para que a ação apropriada possa ser tomada, se necessário; • atribuir alertas e eventos à equipe apropriada, antes que ocorra qualquer interrupção do serviço; • criar e melhorar regras para alertar apenas eventos relevantes; • detectar desvios da operação normal dos ICs e comunicar à equipe apropriada para atuação; • detectar e correlacionar alertas operacionais ou comunicações geradas por ICs; • detectar incidentes na fase inicial. 					
Notas	<p>Nota: Evento é definido como ocorrência detectável que tem significado para a entrega de serviço de TI. Os eventos são criados pelos itens de configuração (IC) ou pelas ferramentas de monitoramento.</p>					
Local	<p>Sede do MEC (Brasília/DF)</p>					
Horário	Disponibilidade do atendimento	24 x 7	Regime presencial	24 x 7	Obs.	N/A
	Nível do Perfil	Junior	Perfil	Analista de Suporte Computacional	Quantidade	8

Requisitos dos profissionais	Escolaridade	Nível médio completo	Certificações	ITIL® 4 Foundation - IT Service Management Certification	Experiências profissionais	1 ano relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
------------------------------	--------------	----------------------	---------------	--	----------------------------	---

07: GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

Escopo	Serviço responsável por coordenar as respostas aos incidentes, em ambiente de infraestrutura local e em nuvem, minimizando os impactos negativos e restaurando a operação normal dos serviços o mais rápido possível.					
Atividades	<p>As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • implementar diferentes processos e procedimentos para diferentes categorias de incidentes, incluindo incidentes graves, incidentes de informação ou segurança cibernética, incidentes complexos, incidentes de baixo impacto; • estabelecer equipes de resposta a incidentes; • monitorar as atividades de resolução de incidentes; • comunicar usuários, clientes e principais interessados sobre o progresso em direção à restauração do serviço; • identificar, registrar e categorizar incidentes; • reunir informações para permitir a resolução de incidentes; • garantir que os incidentes sejam tratados de acordo com os procedimentos acordados; • priorizar e diagnosticar incidentes; • investigar as causas dos incidentes e buscar a resolução; • escalar incidentes não resolvidos; • documentar e fechar incidentes resolvidos; • desenvolver, manter e testar procedimentos de gerenciamento de incidentes; • analisar as causas dos incidentes e informar os proprietários do serviço para minimizar a probabilidade de recorrência, contribuindo para a melhoria dos serviços; • elaborar relatórios com base em métricas de desempenho do processo de gerenciamento de incidentes. 					
	<p>Nota: Os incidentes podem afetar muitas áreas como: operações de negócios, segurança da informação, sistemas de TI, serviços, funcionários, clientes ou outras funções vitais de negócios. Diferentes funções/grupos podem ser necessárias para diagnosticar e resolver incidentes, como: usuários, especialistas no assunto, central de serviços, equipes de suporte, fornecedores, parceiros.</p>					
Local	Sede do MEC (Brasília/DF)					
Horário	Disponibilidade do atendimento	24 x 7	Regime presencial	8 x 5	Obs.	Horário do regime presencial: 09h00 às 18h00, de segunda-feira à sexta-feira. Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, será necessário a presença de profissionais, fora do regime presencial padrão.

Requisitos dos profissionais	Nível do Perfil	Pleno	Perfil	Analista de Sistemas de Automação	Quantidade	1
	Escolaridade	Nível superior completo	Certificações	ITIL® 4 Create, Deliver & Support (CDS)	Experiências profissionais	3 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.

08: GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

Escopo	Serviço responsável pelo gerenciamento do ciclo de vida de todos os problemas que ocorreram ou podem ocorrer nos serviços de TIC, em ambiente de infraestrutura local e em nuvem, visando reduzir a probabilidade e o impacto dos incidentes, identificando as causas reais e potenciais dos incidentes e gerenciando soluções alternativas e erros conhecidos.					
Atividades	<p>As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • detectar, registrar, classificar, priorizar, investigar e diagnosticar problemas em sistemas, processos e serviços; • implementar soluções para prevenir futuros incidentes; • auxiliar na implementação de soluções e medidas preventivas; • iniciar e monitorar ações para investigar e resolver problemas em sistemas, processos e serviços; • determinar correções de problemas; • coordenar a implementação de soluções e medidas preventivas acordadas; • suportar a análise de padrões e tendências para melhorar os processos de gerenciamento de problemas; • garantir que as ações apropriadas sejam tomadas para antecipar, investigar e resolver problemas em sistemas e serviços; • garantir que os problemas sejam totalmente documentados na base de conhecimento; • gerenciar o desenvolvimento de soluções de problemas; • gerenciar a implementação de soluções acordadas e medidas preventivas; • analisar padrões e tendências para melhoria do processo de gerenciamento de problemas. • prevenir proativamente problemas e incidentes correlacionados; • eliminar incidentes recorrentes; • minimizar o impacto de incidentes que não podem ser evitados. 					
Local	Sede do MEC (Brasília/DF)					
Horário	Disponibilidade do atendimento	24 x 7	Regime presencial	8 x 5	Obs.	<p>Horário do regime presencial: 09h00 às 18h00, de segunda-feira à sexta-feira.</p> <p>Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, será necessário a presença de profissionais, fora do regime presencial padrão.</p>

Requisitos dos profissionais	Nível do Perfil	Pleno	Perfil	Analista de Sistemas de Automação	Quantidade	1
	Escolaridade	Nível superior completo	Certificações	ITIL® 4 Foundation - IT Service Management Certification	Experiências profissionais	3 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.

09: SUSTENTAÇÃO DE BANCOS DE DADOS

Escopo	Serviço responsável por instalar, configurar, monitorar, manter e melhorar o desempenho dos bancos de dados, em ambiente de infraestrutura local e em nuvem.
Atividades	<p>As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • executar tarefas de administração e manutenção de bancos de dados; • desenvolver e configurar ferramentas para permitir a automação de tarefas de administração de banco de dados; • administrar sistemas de gerenciamento de banco de dados e ferramentas para coletar estatísticas de desempenho; • monitorar estatísticas de desempenho e criar relatórios; • identificar e investigar problemas, para atuar em ações corretivas; • realizar configuração de rotina, instalação e reconfiguração de banco de dados e produtos relacionados; • identificar, avaliar e gerenciar a adoção de ferramentas e processos de administração de banco de dados, incluindo automação; • desenvolver e manter procedimentos e documentação sobre bancos de dados; • contribuir para o estabelecimento de padrões e garantir a conformidade com padrões definidos; • gerenciar a configuração dos bancos de dados, incluindo instalação e atualização de software e manutenção da base de conhecimento; • monitorar a atividade dos bancos de dados e o uso de recursos; • otimizar o desempenho dos bancos de dados e planejar as necessidades adequação de recursos • executar tarefas de backup e restauração de dados; • elaborar, verificar, agendar, executar e manter atualizados os scripts necessários para soluções de problemas, implantações de funcionalidades de sistemas e execução de tarefas rotineiras, bem como disponibilizar funcionalidades aos serviços de atendimento ao usuário e de monitoramento, com a finalidade de reduzir atividades repetitivas e de baixa complexidade; • executar instalações, configurações, customizações, migrações e atualizações de soluções de TIC, bem como seus aplicativos, agentes, sistemas operacionais e firmwares; • elaborar relatórios de vulnerabilidades, riscos nos sistemas e nas soluções de TIC, constando as medidas tomadas e propostas de melhorias; • planejar e executar a instalação e configuração de novas soluções e aplicativos de TIC; • realizar testes periódicos de restauração de backups; • criar usuários e definir perfis de acesso de acordo com normas e padrões definidos; • controlar e monitorar contas e acessos de usuários; • planejar, executar, monitorar e reportar o andamento de todas as atividades e projetos; • atender, acompanhar e monitorar demandas para execução de procedimentos e/ou scripts de banco de dados; • propor, planejar e executar mudanças com o menor risco possível para os serviços em produção.

Local	Sede do MEC (Brasília/DF)					
Horário	Disponibilidade do atendimento	24 x 7	Regime presencial	24 x 7	Obs.	N/A
Requisitos dos profissionais (Perfil 1)	Nível do Perfil	Sênior	Perfil	Administrador de Banco de Dados	Quantidade	4
	Escolaridade	Nível superior completo	Certificações	Microsoft Certified: Azure Database Administrator Associate; ou PostgreSQL 12 Associate Certification; ou EDB 12 Associate Certification; ou Oracle Database SQL Certified Associate (OCA); ou AWS Certified Database – Specialty	Experiências profissionais	5 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço; e 4 anos relacionada a Administração de Bancos de ados ORACLE, SQLServer e PostgreSQL.
Requisitos dos profissionais (Perfil 2)	Nível do Perfil	Pleno	Perfil	Administrador de Banco de Dados	Quantidade	2
	Escolaridade	Nível superior completo	Certificações	Microsoft Certified: Azure Database Administrator Associate; ou PostgreSQL 12 Associate Certification; ou EDB 12 Associate Certification; ou Oracle Database SQL Certified Associate (OCA); ou AWS Certified Database – Specialty	Experiências profissionais	3 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço; e 2 anos relacionada a Administração de Bancos de ados ORACLE, SQLServer e PostgreSQL.

10: SUSTENTAÇÃO DE BANCOS DE DADOS – ORACLE

Escopo	Serviço responsável por instalar, configurar, monitorar, manter e melhorar o desempenho dos bancos de dados baseados em soluções Oracle, em ambiente de infraestrutura local e em nuvem.
--------	--

As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:

- executar tarefas de administração e manutenção de bancos de dados;
- desenvolver e configurar ferramentas para permitir a automação de tarefas de administração de banco de dados;
- administrar sistemas de gerenciamento de banco de dados e ferramentas para coletar estatísticas de desempenho;
- monitorar estatísticas de desempenho e criar relatórios;
- identificar e investigar problemas, para atuar em ações corretivas;
- realizar configuração de rotina, instalação e reconfiguração de banco de dados e produtos relacionados;
- identificar, avaliar e gerenciar a adoção de ferramentas e processos de administração de banco de dados, incluindo automação;
- desenvolver e manter procedimentos e documentação sobre bancos de dados;
- contribuir para o estabelecimento de padrões e garantir a conformidade com padrões definidos;
- gerenciar a configuração dos bancos de dados, incluindo instalação e atualização de software e manutenção da base de conhecimento;
- monitorar a atividade dos bancos de dados e o uso de recursos;
- otimizar o desempenho dos bancos de dados e planejar as necessidades adequação de recursos;
- executar tarefas de backup e restauração de dados;
- elaborar, verificar, agendar, executar e manter atualizados os scripts necessários para soluções de problemas,
- implantações de funcionalidades de sistemas e execução de tarefas rotineiras, bem como disponibilizar funcionalidades aos serviços de atendimento ao usuário e de monitoramento, com a finalidade de reduzir atividades repetitivas e de baixa complexidade;
- executar instalações, configurações, customizações, migrações e atualizações de soluções de TIC, bem como seus aplicativos, agentes, sistemas operacionais e firmwares;
- elaborar relatórios de vulnerabilidades, riscos nos sistemas e nas soluções de TIC, constando as medidas tomadas e propostas de melhorias;
- planejar e executar a instalação e configuração de novas soluções e aplicativos de TIC;
- realizar testes periódicos de restauração de backups;
- criar usuários e definir perfis de acesso de acordo com normas e padrões definidos;
- controlar e monitorar contas e acessos de usuários;
- planejar, executar, monitorar e reportar o andamento de todas as atividades e projetos;
- propor, planejar e executar mudanças com o menor risco possível para os serviços em produção;
- implementar rotinas de mascaramento de dados;
- elaborar relatórios sobre disponibilidade, capacidade e riscos das soluções de bancos de dados – visando a identificar possíveis pontos de falha, prever o crescimento das bases, dimensionar a demanda futura e apoiar o provisionamento de novos recursos.;
- projetar, instalar, implantar, parametrizar, administrar e sustentar recursos e soluções relacionadas à bancos de dados OLTP (Online Transaction Processing) e OLAP (Online Analytical Processing);
- projetar, instalar, configurar e operar soluções de alta disponibilidade;
- elaborar auditorias de dados, consultas às bases de logs de transações, relatórios diversos que não estejam implantados nas aplicações existentes.;
- planejar, elaborar e executar planos de replicação, rotinas de extração, transformação e carga de dados, bem como efetuar análises de viabilidade. Converter dados entre diferentes plataformas e versões. Migrar dados entre distintos SGBD. Elaborar e manter pacotes de ferramentas ETL para a carga de dados entre SGBD distintos;
- administrar, gerenciar, sustentar e operar solução Oracle Exadata on premise e nuvem;
- validar modelos de dados quanto aos padrões, integração e performance;
- monitorar o desempenho, a capacidade e a disponibilidade dos SGBD de forma a detectar e corrigir eventuais problemas. Verificar o tempo de resposta das querys e sugerir melhorias para aumento de

Atividades

	<p>desempenho dos SGBD. Aplicar e monitorar regras de segurança da informação definidas pelo CONTRATANTE quanto aos bancos de dados de seu ambiente gerenciado. Parametrizar e operar softwares de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos SGBD;</p> <ul style="list-style-type: none"> • prestar suporte técnico. 					
Local	Sede do MEC (Brasília/DF)					
Horário	Disponibilidade do atendimento	24 x 7	Regime presencial	12 x 5	Obs.	<p>Horário do regime presencial: 08h00 às 20h00, de segunda-feira à sexta-feira.</p> <p>Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, será necessário a presença de profissionais, fora do regime presencial padrão.</p>
Requisitos dos profissionais	Nível do Perfil	Master	Perfil	Administrador de Banco de Dados	Quantidade	2
	Escolaridade	Nível superior completo	Certificações	Oracle Database Administration 2019 Certified Professional	Experiências profissionais	<p>10 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço; e</p> <p>7 anos em Administração de Banco de Dados Oracle; e</p> <p>2 anos em Gerenciamento e manutenção do Oracle Exadata Database Machine; e</p> <p>2 anos em instalação, configuração, administração e suporte de Oracle Data Guard; e</p> <p>2 anos relacionada em ferramenta de gerenciamento de backups e recovery (RMAN); e</p> <p>2 anos em utilização de pacotes (options) Oracle Database relacionados a auditoria, segurança e mascaramento de dados; e</p> <p>2 anos em performance e tunnig de Banco de Dados.</p>

11: SUSTENTAÇÃO DE BANCOS DE DADOS – MICROSOFT

Escopo	Serviço responsável por instalar, configurar, monitorar, manter e melhorar o desempenho dos bancos de dados baseados em soluções Microsoft, em ambiente de infraestrutura local e em nuvem.
Atividades	<p>As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • executar tarefas de administração e manutenção de bancos de dados; • desenvolver e configurar ferramentas para permitir a automação de tarefas de administração de banco de dados; • administrar sistemas de gerenciamento de banco de dados e ferramentas para coletar estatísticas de desempenho; • monitorar estatísticas de desempenho e criar relatórios; • identificar e investigar problemas, para atuar em ações corretivas; • realizar configuração de rotina, instalação e reconfiguração de banco de dados e produtos relacionados; • identificar, avaliar e gerenciar a adoção de ferramentas e processos de administração de banco de dados, incluindo automação; • desenvolver e manter procedimentos e documentação sobre bancos de dados; • contribuir para o estabelecimento de padrões e garantir a conformidade com padrões definidos; • gerenciar a configuração dos bancos de dados, incluindo instalação e atualização de software e manutenção da base de conhecimento; • monitorar a atividade dos bancos de dados e o uso de recursos; • otimizar o desempenho dos bancos de dados e planejar as necessidades adequação de recursos; • executar tarefas de backup e restauração de dados; • elaborar, verificar, agendar, executar e manter atualizados os scripts necessários para soluções de problemas, implantações de funcionalidades de sistemas e execução de tarefas rotineiras, bem como disponibilizar funcionalidades aos serviços de atendimento ao usuário e de monitoramento, com a finalidade de reduzir atividades repetitivas e de baixa complexidade; • executar instalações, configurações, customizações, migrações e atualizações de soluções de TIC, bem como seus aplicativos, agentes, sistemas operacionais e firmwares; • elaborar relatórios de vulnerabilidades, riscos nos sistemas e nas soluções de TIC, constando as medidas tomadas e propostas de melhorias; • planejar e executar a instalação e configuração de novas soluções e aplicativos de TIC; • realizar testes periódicos de restauração de backups; • criar usuários e definir perfis de acesso de acordo com normas e padrões definidos; • controlar e monitorar contas e acessos de usuários; • planejar, executar, monitorar e reportar o andamento de todas as atividades e projetos; • propor, planejar e executar mudanças com o menor risco possível para os serviços em produção; • Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos SGBD's, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de平衡amento de carga; • Manter os SGBD's em produção, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, disponibilidade e desempenho; • Participar, quando solicitado, de reunião com os gerentes e participantes dos projetos de desenvolvimento, manutenção e administração de dados, a fim de prover soluções para projetos/atividades em andamento; • projetar e implementar rotinas de mascaramento de dados; • instalar, configurar e manter serviços relacionados: Analysis Services, Reporting Services, Integration Services; • projetar, instalar, implantar, parametrizar, administrar e sustentar recursos e soluções relacionadas à bancos de dados OLTP (Online Transaction Processing) e OLAP (Online Analytical Processing); • projetar, instalar, configurar e operar soluções de alta disponibilidade; • elaborar auditorias de dados, consultas às bases de logs de transações, relatórios diversos que não estejam implantados nas aplicações existentes.;

	<ul style="list-style-type: none"> • planejar, elaborar e executar planos de replicação, rotinas de extração, transformação e carga de dados, bem como efetuar análises de viabilidade. Converter dados entre diferentes plataformas e versões. Migrar dados entre distintos SGBD. Elaborar e manter pacotes de ferramentas ETL para a carga de dados entre SGBD distintos; • validar modelos de dados quanto aos padrões, integração e performance; • monitorar o desempenho, a capacidade e a disponibilidade dos SGBD de forma a detectar e corrigir eventuais problemas. Verificar o tempo de resposta das querys e sugerir melhorias para aumento de desempenho dos SGBD. Aplicar e monitorar regras de segurança da informação definidas pelo CONTRATANTE quanto aos bancos de dados de seu ambiente gerenciado. Parametrizar e operar softwares de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos SGBD; • prestar suporte técnico. 					
Local	Sede do MEC (Brasília/DF)					
Horário	Disponibilidade do atendimento	24 x 7	Regime presencial	12 x 5	Obs.	<p>Horário do regime presencial: 08h00 às 20h00 de segunda-feira à sexta-feira.</p> <p>Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, será necessário a presença de profissionais, fora do regime presencial padrão.</p>
Requisitos dos profissionais	<p>Nível do Perfil</p> <p>Master</p>	Perfil	Administrador de Banco de Dados	Quantidade		2
	<p>Escolaridade</p> <p>Nível superior completo</p>	Certificações	Microsoft Certified: Azure Database Administrator Associate	Experiências profissionais	<p>10 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço; e</p> <p>7 anos em Administração de Bancos de Dados Microsoft SQL Server.</p>	

12: SUSTENTAÇÃO DE BANCOS DE DADOS – POSTGRESQL

Escopo	Serviço responsável por instalar, configurar, monitorar, manter e melhorar o desempenho dos bancos de dados baseados em soluções PostgreSQL, em ambiente de infraestrutura local e em nuvem.
	<p>As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • executar tarefas de administração e manutenção de bancos de dados; • desenvolver e configurar ferramentas para permitir a automação de tarefas de administração de banco de dados; • administrar sistemas de gerenciamento de banco de dados e ferramentas para coletar estatísticas de desempenho; • monitorar estatísticas de desempenho e criar relatórios;

Atividades	<ul style="list-style-type: none"> • identificar e investigar problemas, para atuar em ações corretivas; • realizar configuração de rotina, instalação e reconfiguração de banco de dados e produtos relacionados; • identificar, avaliar e gerenciar a adoção de ferramentas e processos de administração de banco de dados, incluindo automação; • desenvolver e manter procedimentos e documentação sobre bancos de dados; • contribuir para o estabelecimento de padrões e garantir a conformidade com padrões definidos; • gerenciar a configuração dos bancos de dados, incluindo instalação e atualização de software e manutenção da base de conhecimento; • monitorar a atividade dos bancos de dados e o uso de recursos; • otimizar o desempenho dos bancos de dados e planejar as necessidades adequação de recursos; • executar tarefas de backup e restauração de dados; • elaborar, verificar, agendar, executar e manter atualizados os scripts necessários para soluções de problemas, implantações de funcionalidades de sistemas e execução de tarefas rotineiras, bem como disponibilizar funcionalidades aos serviços de atendimento ao usuário e de monitoramento, com a finalidade de reduzir atividades repetitivas e de baixa complexidade; • executar instalações, configurações, customizações, migrações e atualizações de soluções de TIC, bem como seus aplicativos, agentes, sistemas operacionais e firmwares; • elaborar relatórios de vulnerabilidades, riscos nos sistemas e nas soluções de TIC, constando as medidas tomadas e propostas de melhorias; • planejar e executar a instalação e configuração de novas soluções e aplicativos de TIC; • realizar testes periódicos de restauração de backups; • criar usuários e definir perfis de acesso de acordo com normas e padrões definidos; • controlar e monitorar contas e acessos de usuários; • planejar, executar, monitorar e reportar o andamento de todas as atividades e projetos; • propor, planejar e executar mudanças com o menor risco possível para os serviços em produção; • projetar e instalar rotinas de mascaramento de dados; • projetar, instalar, implantar, parametrizar, administrar e sustentar recursos e soluções relacionadas à bancos de dados OLTP (Online Transaction Processing) e OLAP (Online Analytical Processing); • projetar, instalar, configurar e operar soluções de alta disponibilidade; • elaborar auditorias de dados, consultas às bases de logs de transações, relatórios diversos que não estejam implantados nas aplicações existentes.; • planejar, elaborar e executar planos de replicação, rotinas de extração, transformação e carga de dados, bem como efetuar análises de viabilidade. Converter dados entre diferentes plataformas e versões. Migrar dados entre distintos SGBD. Elaborar e manter pacotes de ferramentas ETL para a carga de dados entre SGBD distintos; • validar modelos de dados quanto aos padrões, integração e performance; • monitorar o desempenho, a capacidade e a disponibilidade dos SGBD de forma a detectar e corrigir eventuais problemas. Verificar o tempo de resposta das querys e sugerir melhorias para aumento de desempenho dos SGBD. Aplicar e monitorar regras de segurança da informação definidas pelo CONTRATANTE quanto aos bancos de dados de seu ambiente gerenciado. Parametrizar e operar softwares de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos SGBD; • prestar suporte técnico.
Local	<p>Sede do MEC (Brasília/DF)</p>
	<p>Horário do regime presencial: 08h00 às 20h00 de segunda-feira à sexta-feira.</p>

Horário	Disponibilidade do atendimento	24 x 7	Regime presencial	12 x 5	Obs.	Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, será necessário a presença de profissionais, fora do regime presencial padrão.
Requisitos dos profissionais	Nível do Perfil	Master	Perfil	Administrador de Banco de Dados	Quantidade	2
	Escolaridade	Nível superior completo	Certificações	PostgreSQL 12 Professional Certification; ou EDB 12 Professional Certification;	Experiências profissionais	10 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço; e 7 anos em Administração de Bancos de Dados PostgreSQL.

13: SISTEMAS OPERACIONAIS E MIDDLEWARE

Escopo	Serviço responsável por instalar, configurar, monitorar, manter e melhorar o desempenho dos sistemas operacionais, utilitários e middleware que são elementos essenciais da infraestrutura de TIC e que permitem a execução de aplicativos, em ambiente de infraestrutura local e em nuvem.
Atividades	<p>As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • monitorar e otimizar o desempenho do software do sistema; • resolver problemas de serviço potenciais e reais; • avaliar novo software do sistema; • revisar atualizações de software do sistema; • provisionar e teste de atualizações de software do sistema; • aderir aos padrões de segurança, proteção e qualidade estabelecidos; • monitorar os sistemas operacionais quanto ao uso de recursos e taxas de falha, para informar e facilitar o ajuste do software do sistema; • aplicar parâmetros de software do sistema para maximizar o rendimento e a eficiência; • instalar e testa novas versões do software do sistema; • contribuir para a elaboração de procedimentos de implementação de software com planos de contingência de <i>fall back</i>; • monitorar as métricas do software do sistema e ajustar as configurações para otimizar a disponibilidade e o desempenho; • analisar as atualizações de software do sistema e identifica aquelas que merecem ação; • configurar o sistema para a funcionalidade e o desempenho necessários; • investigar e resolver problemas de sistemas operacionais, solicitando ação do fornecedor, se necessário; • garantir que o software do sistema seja provisionado e configurado para facilitar o alcance dos objetivos do serviço; • avaliar novos softwares do sistema e recomendar a adoção, se apropriado; • planejar o provisionamento e o teste de novas versões do software do sistema; • Administrar, operar e manter os ambientes (desenvolvimento, homologação, produção, dentre outros) em funcionamento, inclusive em relação ao checklist de qualidade e normas internas do CONTRATANTE, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade e desempenho;

	<ul style="list-style-type: none"> investigar e coordenar a resolução de problemas de serviço potenciais e reais. <p>Nota: O termo software de sistema refere-se a sistemas operacionais, utilitários e middleware que são elementos essenciais da infraestrutura de TI e que permitem a execução de aplicativos. Eles podem ser executados em ambientes de hardware em nuvem, virtuais ou físicos, e inclui: sistemas operacionais, bibliotecas de funções e drivers de dispositivos, rede, armazenamento e utilitários de sistema.</p>					
Local	Sede do MEC (Brasília/DF)					
Horário	Disponibilidade do atendimento	24 x 7	Regime presencial	24 x 7	Obs.	N/A
Requisitos dos profissionais (Perfil 1)	Nível do Perfil	Sênior	Perfil	Administrador de Sistemas Operacionais	Quantidade	4
	Escolaridade	Nível superior completo	Certificações	Red Hat Certified System Administrator (RHCSA); ou Linux Professional Institute LPIC-3.	Experiências profissionais	5 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço; e 4 anos em Administração de Sistemas Baseados em Red Hat.
Requisitos dos profissionais (Perfil 2)	Nível do Perfil	Pleno	Perfil	Administrador de Sistemas Operacionais	Quantidade	2
	Escolaridade	Nível superior completo	Certificações	Red Hat Certified System Administrator (RHCSA); ou Linux Professional Institute LPIC-3.	Experiências profissionais	3 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço; e 2 anos em Administração de Sistemas Baseados em Red Hat.

14: SISTEMAS OPERACIONAIS E MIDDLEWARE – RED HAT

Escopo	<p>Serviço responsável por instalar, configurar, monitorar, manter e melhorar o desempenho dos sistemas operacionais, utilitários e middleware que são elementos essenciais da infraestrutura de TIC e que permitem a execução de aplicativos, baseados em plataformas Red Hat, em ambiente de infraestrutura local e em nuvem.</p>
	<p>As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> monitorar e otimizar o desempenho do software do sistema; resolver problemas de serviço potenciais e reais; avaliar novo software do sistema;

Atividades	<ul style="list-style-type: none"> • revisar atualizações de software do sistema; • provisionar e teste de atualizações de software do sistema; • aderir aos padrões de segurança, proteção e qualidade estabelecidos; • monitorar os sistemas operacionais quanto ao uso de recursos e taxas de falha, para informar e facilitar o ajuste do software do sistema; • aplicar parâmetros de software do sistema para maximizar o rendimento e a eficiência; • instalar e testar novas versões do software do sistema; • contribuir para a elaboração de procedimentos de implementação de software com planos de contingência de <i>fall back</i>; • monitorar as métricas do software do sistema e ajustar as configurações para otimizar a disponibilidade e o desempenho; • analisar as atualizações de software do sistema e identificar aquelas que merecem ação; • configurar o sistema para a funcionalidade e o desempenho necessários; • investigar e resolver problemas de sistemas operacionais, solicitando ação do fornecedor, se necessário; • garantir que o software do sistema seja provisionado e configurado para facilitar o alcance dos objetivos do serviço; • avaliar novos softwares do sistema e recomendar a adoção, se apropriado; • planejar o provisionamento e o teste de novas versões do software do sistema; • Administrar, operar e manter os ambientes (desenvolvimento, homologação, produção, dentre outros) em funcionamento, inclusive em relação ao checklist de qualidade e normas internas do CONTRATANTE, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade e desempenho; • investigar e coordenar a resolução de problemas de serviço potenciais e reais.
------------	--

Nota: O termo software de sistema refere-se a sistemas operacionais, utilitários e middleware que são elementos essenciais da infraestrutura de TI e que permitem a execução de aplicativos. Eles podem ser executados em ambientes de hardware em nuvem, virtuais ou físicos, e inclui: sistemas operacionais, bibliotecas de funções e drivers de dispositivos, rede, armazenamento e utilitários de sistema.

Local	Sede do MEC (Brasília/DF)					
Horário	Disponibilidade do atendimento	24 x 7	Regime presencial	12 x 5	Obs.	Horário do regime presencial: 08h00 às 20h00, de segunda-feira à sexta-feira. Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, será necessário a presença de profissionais, fora do regime presencial padrão.
Nível do Perfil	Master	Perfil	Administrador de Sistemas Operacionais	Quantidade		2
			Red Hat Certified Engineer (RHCE); e			

Requisitos dos profissionais	Escolaridade	Nível superior completo	Certificações	Red Hat Certified Specialist in Developing Automation with Ansible Automation Platform; e Red Hat Certified Specialist in Security: Linux.	Experiências	10 anos relacionada ao escopo profissionais ou às atividades previstas na especificação do serviço; e 7 anos em Administração de Sistemas Baseados em Red Hat.
-------------------------------------	---------------------	--------------------------------	----------------------	---	---------------------	---

15: SISTEMAS OPERACIONAIS E MIDDLEWARE – MICROSOFT

Escopo	Serviço responsável por instalar, configurar, monitorar, manter e melhorar o desempenho dos sistemas operacionais, utilitários e middleware que são elementos essenciais da infraestrutura de TIC e que permitem a execução de aplicativos, baseados em plataformas Microsoft, em ambiente de infraestrutura local e em nuvem.
Atividades	<p>As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • monitorar e otimizar o desempenho do software do sistema; • resolver problemas de serviço potenciais e reais; • avaliar novo software do sistema; • revisar atualizações de software do sistema; • provisionar e teste de atualizações de software do sistema; • aderir aos padrões de segurança, proteção e qualidade estabelecidos; • monitorar os sistemas operacionais quanto ao uso de recursos e taxas de falha, para informar e facilitar o ajuste do software do sistema; • aplicar parâmetros de software do sistema para maximizar o rendimento e a eficiência; • instalar e testar novas versões do software do sistema; • contribuir para a elaboração de procedimentos de implementação de software com planos de contingência de <i>fall back</i>; • monitorar as métricas do software do sistema e ajustar as configurações para otimizar a disponibilidade e o desempenho; • analisar as atualizações de software do sistema e identificar aquelas que merecem ação; • configurar o sistema para a funcionalidade e o desempenho necessários; • investigar e resolver problemas de sistemas operacionais, solicitando ação do fornecedor, se necessário; • garantir que o software do sistema seja provisionado e configurado para facilitar o alcance dos objetivos do serviço; • avaliar novos softwares do sistema e recomendar a adoção, se apropriado; • Administrar, operar e manter os ambientes (desenvolvimento, homologação, produção, dentre outros) em funcionamento, inclusive em relação ao checklist de qualidade e normas internas do CONTRATANTE, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade e desempenho; • planejar o provisionamento e o teste de novas versões do software do sistema; • investigar e coordenar a resolução de problemas de serviço potenciais e reais.
	<p>Nota: O termo software de sistema refere-se a sistemas operacionais, utilitários e middleware que são elementos essenciais da infraestrutura de TI e que permitem a execução de aplicativos. Eles podem ser executados em ambientes de hardware em nuvem, virtuais ou físicos, e inclui: sistemas operacionais, bibliotecas de funções e drivers de dispositivos, rede, armazenamento e utilitários de sistema.</p>

Local	Sede do MEC (Brasília/DF)					
Horário	Disponibilidade do atendimento	24 x 7	Regime presencial	12 x 5	Obs.	Horário do regime presencial: 08h00 às 20h00, de segunda-feira à sexta-feira. Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, será necessário a presença de profissionais, fora do regime presencial padrão.
Requisitos dos profissionais	Nível do Perfil	Master	Perfil	Administrador de Sistemas Operacionais	Quantidade	2
	Escolaridade	Nível superior completo	Certificações	Microsoft 365 Certified: Exchange Online Support Engineer Specialty; e Microsoft Certified: Identity and Access Administrator Associate; e Microsoft Certified: Windows Server Hybrid Administrator Associate.	Experiências profissionais	10 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço; e 7 anos em Administração de Sistemas Baseados em Microsoft.

16: VIRTUALIZAÇÃO DE DATA CENTER

Escopo	Serviço responsável por instalar, configurar, monitorar, manter e melhorar o desempenho das plataformas e ferramentas de virtualização de data center, em ambiente de infraestrutura local e em nuvem.
Atividades	<p>As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • executar tarefas de administração e manutenção de plataformas de virtualização de data center; • desenvolver e configurar ferramentas para permitir a automação; • coletar e monitorar estatísticas de desempenho e criar relatórios; • identificar e investigar problemas, para atuar em ações corretivas; • realizar configuração de rotina, instalação e reconfiguração das soluções de virtualização e produtos relacionados; • identificar, avaliar e gerenciar a adoção de ferramentas e processos, incluindo automação; • desenvolver e manter procedimentos e documentação; • contribuir para o estabelecimento de padrões e garantir a conformidade com padrões definidos; • gerenciar a configuração da infraestrutura de virtualização e gestão de container, incluindo instalação e atualização de software e manutenção da base de conhecimento; • administrar, operar e manter os ambientes (desenvolvimento, homologação, produção, dentre outros) em funcionamento em ambiente de nuvem pública, inclusive em relação ao checklist de qualidade e normas internas do CONTRATANTE, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade e desempenho;

	<ul style="list-style-type: none"> monitorar a atividade e o uso de recursos; otimizar o desempenho e planejar as necessidades adequação de recursos. 						
Local	Sede do MEC (Brasília/DF)						
Horário	Disponibilidade do atendimento	24 x 7	Regime presencial	12 x 5	Obs.	Horário do regime presencial: 08h00 às 20h00, de segunda-feira à sexta-feira. Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, será necessário a presença de profissionais, fora do regime presencial padrão.	
Requisitos dos profissionais	Nível do Perfil	Sênior	Perfil	Analista de Sistemas de Automação	Quantidade	2	
	Escolaridade	Nível superior completo	Certificações	VMware Certified Professional - Data Center Virtualization 2022 (VCP-DCV 2022)	Experiências profissionais	5 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.	

17: CONTEINERIZAÇÃO

Escopo	Serviço responsável por instalar, configurar, monitorar, manter e melhorar o desempenho das plataformas e ferramentas de conteinerização, em ambiente de infraestrutura local e em nuvem.
Atividades	<p>As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> executar tarefas de administração e manutenção de plataformas de conteinerização; desenvolver e configurar ferramentas para permitir a automação; coletar e monitorar estatísticas de desempenho e criar relatórios; identificar e investigar problemas, para atuar em ações corretivas; realizar configuração de rotina, instalação e reconfiguração das soluções de conteinerização, gestão de container e produtos relacionados; identificar, avaliar e gerenciar a adoção de ferramentas e processos, incluindo automação; desenvolver e manter procedimentos e documentação; contribuir para o estabelecimento de padrões e garantir a conformidade com padrões definidos; gerenciar a configuração da infraestrutura de virtualização e gestão de container, incluindo instalação e atualização de software e manutenção da base de conhecimento; administrar, operar e manter os ambientes (desenvolvimento, homologação, produção, dentre outros) em funcionamento em ambiente de nuvem pública, inclusive em relação ao checklist de qualidade e normas internas do CONTRATANTE, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade e desempenho; monitorar a atividade e o uso de recursos; otimizar o desempenho e planejar as necessidades adequação de recursos.

Local	Sede do MEC (Brasília/DF)					
Horário	Disponibilidade do atendimento	24 x 7	Regime presencial	12 x 5	Obs.	Horário do regime presencial: 08h00 às 20h00, de segunda-feira à sexta-feira. Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, será necessário a presença de profissionais, fora do regime presencial padrão.
Requisitos dos profissionais (Perfil 1)	Nível do Perfil	Master	Perfil	Analista de Sistemas de Automação	Quantidade	2
	Escolaridade	Nível superior completo	Certificações	Red Hat Certified Specialist in OpenShift Administration	Experiências profissionais	10 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço; e 4 anos em administração de Red Hat OpenShift.
Requisitos dos profissionais (Perfil 2)	Nível do Perfil	Sênior	Perfil	Analista de Sistemas de Automação	Quantidade	2
	Escolaridade	Nível superior completo	Certificações	Red Hat Certified Specialist in OpenShift Administration; ou Certified Kubernetes Administrator (CKA); ou Certified Kubernetes Security Specialist (CKS).	Experiências profissionais	5 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço; e 2 anos em administração de Red Hat OpenShift.

18: GERENCIAMENTO DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM

Escopo	Serviço responsável por instalar, configurar, monitorar, manter e melhorar o desempenho da infraestrutura e dos serviços de TIC baseados em nuvem.
	As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a: <ul style="list-style-type: none">• preparação para serviços novos ou alterados para atender às necessidades de negócios;• administrar, manter e aprimorar a infraestrutura de TIC em nuvem e seus componentes, incluindo automação de tarefas;• gerenciar e aplicar atualizações de software;

Atividades	<ul style="list-style-type: none"> • construir e gerenciar sistemas e componentes em ambientes de computação em nuvem; • monitorar o desempenho de sistemas e serviços para garantir o desempenho, segurança e sustentabilidade da organização; • realizar procedimentos operacionais de rotina, incluindo a execução de ferramentas/scripts de automação especificados; • corrigir as tarefas de automação existentes sob supervisão para obter uma compreensão básica da linguagem de script/ferramentas de automação; • monitorar e relatar o desempenho da infraestrutura para permitir a entrega de serviços; • instalar, configurar e manter serviços e componentes de TIC em nuvem; • monitorar o consumo de recursos provisionados em nuvem, e propor ações de governança; • monitorar os recursos provisionados em nuvem e propor recomendações de confiabilidade, segurança, desempenho, custo e excelência operacional; • avaliar o consumo dos recursos criados em ambiente de nuvem, propondo e implementando ações para redução de custos; • monitorar, medir e relatar eventos de carga, desempenho e segurança; • identificar problemas operacionais e contribuir para a sua resolução; • realizar procedimentos operacionais acordados, incluindo backup/restore; • automatizar tarefas rotineiras de administração do sistema; • planejar e implementar manutenções e atualizações dos serviços em nuvem; • coletar estatísticas de carga e desempenho; • configurar ferramentas e/ou criar scripts para automatizar o provisionamento, teste e implantação de infraestrutura nova e alterada. 					
Local	Sede do MEC (Brasília/DF)					
Horário	Disponibilidade do atendimento	24 x 7	Regime presencial	12 x 5	Obs.	Horário do regime presencial: 08h00 às 20h00, de segunda-feira à sexta-feira. Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, será necessário a presença de profissionais, fora do regime presencial padrão.
Requisitos dos profissionais (Perfil 1)	Nível do Perfil	Master	Perfil	Especialista em Computação em Nuvem	Quantidade	2
	Escolaridade	Nível superior completo	Certificações	AWS Certified DevOps Engineer ou AWS Certified Solutions Architect - Professional;	Experiências profissionais	10 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.

Requisitos dos profissionais (Perfil 2)	Nível do Perfil	Sênior	Perfil	Especialista em Computação em Nuvem	Quantidade	2
	Escolaridade	Nível superior completo	Certificações	CompTIA Cloud+ ou ITIL Specialist: Acquiring & Managing Cloud Services	Experiências profissionais	5 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.

19: GERENCIAMENTO DE PRÁTICAS DEVSECOPS

Escopo	Serviço responsável por garantir que métodos e ferramentas sejam adotados e usados de forma eficaz para integração entre os times de Desenvolvimento, Segurança e Operação (DevSecOps), em ambiente de infraestrutura local e em nuvem.					
Atividades	<p>As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • implementar práticas de trabalho para dar suporte ao desenvolvimento iterativo/ágil e/ou aplicativos baseados em nuvem; • avaliar, selecionar e implementar métodos e ferramentas; • suportar ferramentas de apoio a áreas como planejamento, desenvolvimento, teste, segurança, operação, gerenciamento e manutenção de sistemas; • medir, adaptar, melhorar e automatizar o uso de métodos e ferramentas; • suportar o uso de métodos e ferramentas existentes; • criar e atualizar a documentação de métodos e ferramentas; • apoiar a adoção de métodos e ferramentas e adesão a políticas e padrões; • adaptar os processos de acordo com os padrões acordados e avaliação de métodos e ferramentas; • revisar e melhorar o uso e aplicação de métodos e ferramentas; • promover a adoção de métodos e ferramentas e adesão a políticas e padrões; • avaliar e selecionar métodos e ferramentas apropriados de acordo com as políticas e padrões acordados; • contribuir para políticas organizacionais, padrões e diretrizes para métodos e ferramentas; • administrar, configurar, operar, orquestrar soluções e infraestrutura on-premises ou em nuvem de aplicações desenvolvidas sob as práticas de DevSecOps; • Administrar, operar e manter os ambientes (desenvolvimento, homologação, produção, dentre outros) em funcionamento, inclusive em relação ao checklist de qualidade e normas internas do CONTRATANTE, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade e desempenho; • identificar e recomendar melhorias nos processos DevSecOps. 					
Local	Sede do MEC (Brasília/DF)					
Horário	Disponibilidade do atendimento	24 x 7	Regime presencial	8 x 5	Obs.	Horário do regime presencial: 08h00 às 20h00, de segunda-feira à sexta-feira. Eventualmente, acompanhamento para demandas críticas, será

						necessário a presença de profissionais, fora do regime presencial padrão.
Requisitos dos profissionais	Nível do Perfil Escolaridade	Master Nível superior completo	Perfil Certificações	Analista de Sistemas de Automação EXIN DevOps Master; e Linux Professional Institute DevOps Tools Engineer.	Quantidade Experiências profissionais	1 10 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.

20: ARMAZENAMENTO DE DADOS

Escopo	Serviço responsável por planejar, implementar e otimizar as tecnologias e processos utilizados para armazenamento de dados, em ambiente de infraestrutura local e em nuvem.
Atividades	<p>As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • implementar configurações documentadas para alocação de armazenamento, instalação e manutenção de sistemas de armazenamento; • identificar problemas operacionais e contribui para a sua resolução; • coletar e relatar a utilização do armazenamento e seu desempenho; • preparar e manter procedimentos operacionais para gerenciamento de armazenamento; • monitorar capacidade, desempenho, disponibilidade e outras métricas operacionais; • tomar medidas para garantir a manutenção corretiva e preventiva dos sistemas de armazenamento; • elaborar relatórios e propostas de melhoria; • contribuir para o planejamento e a implantação de novas instalações, manutenções programadas e alterações de sistemas existentes; • implementar melhorias para o gerenciamento de armazenamento; • gerenciar os sistemas de armazenamento visando fornecer níveis de serviço acordados; • cria, melhorar e suportar serviços de gerenciamento de armazenamento com utilização otimizada dos recursos, garantindo segurança, disponibilidade e integridade dos dados; • propor estratégias de gerenciamento de armazenamento de dados; • garantir a conformidade com os normativos e as políticas organizacionais. <p>O gerenciamento de armazenamento inclui o gerenciamento de armazenamento local ou externo, como armazenamento de acesso direto (DAS), armazenamento de acesso à rede (NAS), redes de área de armazenamento (SAN) e armazenamento baseado em nuvem. As tecnologias e processos de gerenciamento de armazenamento incluem: virtualização, replicação, espelhamento, segurança, compactação, análise de tráfego, automação de processos, provisionamento de armazenamento e técnicas relacionadas.</p>
Local	Sede do MEC (Brasília/DF)

Horário	Disponibilidade do atendimento	24 x 7	Regime presencial	8 x 5	Obs.	Horário do regime presencial: 09h00 às 18h00, de segunda-feira à sexta-feira. Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, será necessário a presença de profissionais, fora do regime presencial padrão.
	Nível do Perfil	Master	Perfil	Analista de Suporte Computacional		Quantidade 1
Requisitos dos profissionais	Escolaridade	Nível superior completo	Certificações	SNIA Certified Storage Professional (SCSP); ou Certificação específica de Experiências solução de armazenamento profissionais de dados utilizada pelo contratante.		10 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.

21: PROTEÇÃO DE DADOS (BACKUP)

Escopo	Serviço responsável por planejar, implementar e otimizar as tecnologias e processos utilizados para a proteção de dados (backup), em ambiente de infraestrutura local e em nuvem.
Atividades	<p>As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • executar cópias de segurança, replicações, arquivamentos e recuperações de dados; • implementar configurações documentadas para instalação e manutenção de soluções de proteção de dados; • identificar problemas operacionais e contribui para a sua resolução; • coletar e relatar a utilização do armazenamento, do desempenho e das estatísticas de proteção de dados; • preparar e manter procedimentos operacionais para gerenciamento da proteção de dados; • monitorar capacidade, desempenho, disponibilidade e outras métricas operacionais; • tomar medidas adequadas para garantir a manutenção corretiva e preventiva das soluções de proteção de dados; • elaborar relatórios e propostas de melhoria; • contribuir para o planejamento e a implantação de novas instalações, manutenções programadas e alterações de sistemas existentes; • desenvolver padrões e diretrizes para implementar proteção de dados e funcionalidade de recuperação de desastres; • implementar melhorias para o gerenciamento da proteção de dados; • gerenciar os sistemas de proteção de dados para fornecer níveis de serviço acordados; • criar, melhorar e suportar serviços de gerenciamento de proteção de dados com utilização otimizada dos recursos, garantindo segurança, disponibilidade e integridade dos dados; • propor estratégias de gerenciamento de proteção de dados com base no nível de criticidade das informações; • garantir a conformidade com os requisitos regulamentares e de segurança abordando metas de negócios com base no valor da informação, classificação de dados, ponto de recuperação e objetivos de tempo de recuperação.

Local	Sede do MEC (Brasília/DF)					
Horário	Disponibilidade do atendimento	24 x 7	Regime presencial	12 x 5	Obs.	Horário do regime presencial: 08h00 às 20h00, de segunda-feira à sexta-feira. Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, será necessário a presença de profissionais, fora do regime presencial padrão.
Requisitos dos profissionais	Nível do Perfil	Sênior	Perfil	Analista de Suporte Computacional	Quantidade	2
	Escolaridade	Nível superior completo	Certificações	SNIA Certified Storage Professional (SCSP); ou Certificação específica de solução de armazenamento de dados utilizada pelo contratante.	Experiências profissionais	5 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.

22: OPERAÇÕES SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Escopo	Serviço responsável por gerenciamento técnico e administrativo para implementar controles de segurança e estratégias de gerenciamento de segurança, em ambiente de infraestrutura local e em nuvem
Atividades	<p>As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • implementar controles de segurança; • definir e revisar direitos e privilégios de acesso; • autorizar e monitorar o acesso a instalações ou infraestrutura de TI; • investigar o acesso não autorizado; • avaliar vulnerabilidades; • monitorar violações as políticas e diretrizes de segurança; • monitor e analisar logs, alertas e eventos relevantes; • responder a incidentes de segurança; • implementar procedimentos operacionais padrão de segurança; • manter atualizados os registros e documentações de segurança; • administrar atividades de gerenciamento de criptografia e certificados digitais; • receber e responder a solicitações de rotina de suporte de segurança; • investigar questões relacionadas a controles de acesso e sistemas de segurança; • documentar informações de incidentes e eventos, bem como produz relatórios; • investigar falhas e violações de segurança, bem como recomendar as ações necessárias; • auxiliar os usuários na definição de seus direitos e privilégios de acesso; • resolver eventos de segurança e problemas de segurança operacional.

	<ul style="list-style-type: none"> • apoiar na definição de direitos de acesso e na aplicação e operação de controles elementares de segurança física, processual e técnica; • recomendar ações e melhorias de controle; • garantir que os registros de segurança sejam precisos e completos e que as solicitações de suporte sejam tratadas de acordo com os procedimentos acordados; • contribuir para a criação e manutenção de política, normas, procedimentos e documentação de segurança. 					
Local	Sede do MEC (Brasília/DF)					
Horário	Disponibilidade do atendimento	24 x 7	Regime presencial	12 x 5	Obs.	Horário do regime presencial: 08h00 às 20h00, de segunda-feira à sexta-feira. Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, será necessário a presença de profissionais, fora do regime presencial padrão.
Requisitos dos profissionais	Nível do Perfil	Sênior	Perfil	Administrador em Segurança da Informação	Quantidade	4
	Escolaridade	Nível superior completo	Certificações	Comptia Cysa+; e LPI 1; e ISO 27001; e ISO 27002; e CISCO CCNA Security+; e Fortinet NSE 5 - Network Security Professional (FortiGate); e EXIN Cyber and IT Security Foundation; e Certified Administrator (F5-Ca) e AWS Certified Security – Specialty	Experiências profissionais	8 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.

23: REDES E COMUNICAÇÕES DE DADOS

Escopo	Serviço responsável por instalar, configurar, monitorar, manter e melhorar o desempenho das redes e comunicações de dados, em ambiente de infraestrutura local e em nuvem.					
Atividades	<p>As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • monitorar o desempenho da rede; • investigar e resolver problemas da rede; • conceber soluções alternativas e corrigir falhas; • configurar componentes de rede; • realizar testes de rede, tanto rotineiramente quanto após modificação ou falha/correção; • aderir aos padrões de segurança, proteção e qualidade estabelecidos; • contribuir para a configuração operacional dos componentes de rede; • executar tarefas de manutenção e configuração de componentes de rede; • investigar e diagnosticar problemas de rede, coletar estatísticas de desempenho e criar relatórios; • elaborar e manter procedimentos e documentação de suporte e operação de rede. 					
Local	Sede do MEC (Brasília/DF)					
Horário	Disponibilidade do atendimento	24 x 7	Regime presencial	12 x 5	Obs.	Horário do regime presencial: 08h00 às 20h00, de segunda-feira à sexta-feira. Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, será necessário a presença de profissionais, fora do regime presencial padrão.
Requisitos dos profissionais (Perfil 1)	Nível do Perfil	Master	Perfil	Analista de redes e comunicações de dados	Quantidade	1
	Escolaridade	Nível superior completo	Certificações	Cisco Certified Network Professional (CCNP).	Experiências profissionais	10 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
Requisitos dos profissionais (Perfil 2)	Nível do Perfil	Sênior	Perfil	Analista de redes e comunicações de dados	Quantidade	2
	Escolaridade	Nível superior completo	Certificações	CompTIA Network+; ou Cisco Certified Network Associate (CCNA) ou Cisco Certified Network Professional (CCNP).	Experiências profissionais	5 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.

24: SUSTENTAÇÃO DE INSTALAÇÕES FÍSICAS

Escopo	Serviço responsável por planejar, projetar e manter instalações físicas de infraestrutura que suportam a TIC.					
Atividades	<p>As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • utilizar ferramentas de gerenciamento de data center; • provisionar e gerenciar o ambiente físico, incluindo energia, espaço e refrigeração; • observar aos padrões de segurança, proteção e qualidade estabelecidos; • monitorar o meio ambiente e coletar estatísticas sobre o uso, consumo e capacidade dos recursos físicos; • controlar acesso físico aos ambientes críticos de TIC; • aderir às políticas e regulamentos obrigatórios relativos à saúde e segurança no trabalho; • produzir informações de gerenciamento sobre energia, refrigeração e espaço e investigar problemas quando necessário; • realizar verificações de rotina para garantir a aderência às políticas e procedimentos; • facilitar a implementação de testes de segurança elétrica; • desenvolve e manter os padrões, processos e documentação para data centers; • otimizar a eficiência na ocupação do espaço do data center; • planejar, registrar e gerenciar recursos instalados de infraestrutura, energia, espaço e refrigeração. 					
Local	Sede do MEC (Brasília/DF)					
Horário	Disponibilidade do atendimento	24 x 7	Regime presencial	12 x 5	Obs.	Horário do regime presencial: 08h00 às 20h00, de segunda-feira à sexta-feira. Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, será necessário a presença de profissionais, fora do regime presencial padrão.
Requisitos dos profissionais	Nível do Perfil	Pleno	Perfil	Analista de redes e comunicações de dados	Quantidade	2
	Escolaridade	Nível superior completo	Certificações	EXIN EPI® DCFC; ou EXIN EPI CDCP ou EXIN EPI® CDFOM ou Furukawa FCP Master; ou Furukawa FCP; ou Certificações equivalentes.	Experiências profissionais	3 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.

25: GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC

Escopo	Serviço responsável pela coordenação das funções e equipes relacionadas à Central de Atendimento de Suporte ao Usuário de TIC, envolvendo o planejamento dos recursos e alocação de trabalho para atender aos níveis de serviço acordados.					
Atividades	<p>As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gerenciar funções e equipes de atendimento ao usuário; • planejar recursos e alocação de trabalho para atender aos níveis de serviço acordados; • garantir que a entrega de serviços seja rastreada e monitorada, métricas e relatórios sejam analisados e os problemas sejam resolvidos; • elaborar e manter políticas, padrões e procedimentos para as funções de atendimento ao cliente/central de atendimento; • garantir que o catálogo de serviços que podem ser solicitados e suportados esteja completo e atualizado; • monitorar os canais de entrega de serviços e coletar dados de desempenho; • auxiliar na especificação, desenvolvimento, pesquisa e avaliação de padrões de serviço • aplicar padrões para resolver ou escalar problemas e fornecer instruções técnicas aos membros da equipe; • assumir a responsabilidade pelas funções de atendimento e suporte ao usuário. 					
Local	Sede do MEC (Brasília/DF)					
Horário	Disponibilidade do atendimento	24 x 7	Regime presencial	8 x 5	Obs.	Horário do regime presencial: 09h00 às 18h00, de segunda-feira à sexta-feira. Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, será necessário a presença de profissionais, fora do regime presencial padrão.
Requisitos dos profissionais	Nível do Perfil	Master	Perfil	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Quantidade	1
	Escolaridade	Nível superior completo	Certificações	ITIL® 4 Create, Deliver & Support (CDS)	Experiências profissionais	10 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.

26: ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC - 1º NÍVEL

Escopo	Serviço responsável por operar o 1º nível de atendimento a usuários de TIC.					
	As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:					

Atividades	<ul style="list-style-type: none"> • atuar como ponto único de contato para usuários e clientes; • responder aos problemas relatados; • tratar pedidos de informação; • lidar com solicitações de acesso a aplicativos, sistemas, serviços; • receber e tratar as solicitações de serviço, seguindo os procedimentos acordados; • registrar incidentes e solicitações de serviço, mantendo registros relevantes; • escalar as solicitações e incidentes às equipes apropriadas; • responder a solicitações comuns de serviço; • coletar informações necessárias para permitir o atendimento adequado das solicitações; • manter registros, informar os usuários sobre o processo e aconselhar as pessoas relevantes sobre as ações tomadas. 					
Local	Sede do MEC (Brasília/DF)					
Horário	Disponibilidade do atendimento	24 x 7	Regime presencial	15 x 5	Obs.	Horário do regime presencial: 07h00 às 22h00, de segunda-feira à sexta-feira. Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, será necessário a presença de profissionais, fora do regime presencial padrão.
Requisitos dos profissionais	Nível do Perfil	Junior	Perfil	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação	Quantidade	8
	Escolaridade	Nível médio completo	Certificações	ITIL® 4 Foundation - IT Service Management Certification	Experiências profissionais	1 ano relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.

27: ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC – 2º NÍVEL – MEC

Escopo	Serviço responsável por operar o 2º nível de atendimento a usuários de TIC.
Atividades	<p>As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • atuar como ponto de contato de rotina, recebendo e tratando solicitações de suporte; • responder a uma ampla variedade de solicitações de serviço de suporte, fornecendo informações para atender a solicitações ou permitir a resolução; • receber e tratar as solicitações de serviço, seguindo os procedimentos acordados; • realizar investigação e diagnóstico, escalando os problemas não resolvidos; • auxiliar no desenvolvimento de padrões e aplicá-los para rastrear, monitorar, relatar, resolver ou escalar problemas; • lidar com solicitações de acesso a aplicativos, sistemas, serviços; • instalar, configurar, monitorar e operar equipamentos e plataformas de videoconferência ou web conferência;

	<ul style="list-style-type: none"> realizar a manutenção de hardware – detecção de problemas em componentes de microinformática; instalar, configurar, atualizar softwares para usuários; contribui para a criação de documentação de suporte. 					
Local	Sede do MEC (Brasília/DF)					
Horário	Disponibilidade do atendimento	24 x 7	Regime presencial	15 x 5	Obs.	Horário do regime presencial: 07h00 às 22h00, de segunda-feira à sexta-feira. Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, será necessário a presença de profissionais, fora do regime presencial padrão.
Requisitos dos profissionais	Nível do Perfil	Pleno	Perfil	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação	Quantidade	8
	Escolaridade	Nível médio completo	Certificações	ITIL® 4 Foundation - IT Service Management Certification	Experiências profissionais	3 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.

28: ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC – 2º NÍVEL – CNE

Escopo	Serviço responsável por operar o 2º nível de atendimento a usuários de TIC na unidade CNE (Conselho Nacional de Educação).
Atividades	<p>As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> atuar como ponto de contato de rotina, recebendo e tratando solicitações de suporte; responder a uma ampla variedade de solicitações de serviço de suporte, fornecendo informações para atender a solicitações ou permitir a resolução; receber e tratar as solicitações de serviço, seguindo os procedimentos acordados; realizar investigação e diagnóstico, escalando os problemas não resolvidos; auxiliar no desenvolvimento de padrões e aplicá-los para rastrear, monitorar, relatar, resolver ou escalar problemas; lidar com solicitações de acesso a aplicativos, sistemas, serviços; instalar, configurar, monitorar e operar equipamentos e plataformas de videoconferência ou web conferência; realizar a manutenção de hardware – detecção de problemas em componentes de microinformática; instalar, configurar, atualizar softwares para usuários; contribui para a criação de documentação de suporte.
Local	Conselho Nacional de Educação – CNE (Brasília/DF)

Horário	Disponibilidade do atendimento	24 x 7	Regime presencial	8 x 5	Obs.	Horário do regime presencial: 09h00 às 18h00, de segunda-feira à sexta-feira. Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, será necessário a presença de profissionais, fora do regime presencial padrão.
Requisitos dos profissionais	Nível do Perfil	Pleno	Perfil	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação	Quantidade	1
	Escolaridade	Nível médio completo	Certificações	ITIL® 4 Foundation - IT Service Management Certification	Experiências profissionais	3 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.

29: ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC – 2º NÍVEL – CENTREMEC

Escopo	Serviço responsável por operar o 2º nível de atendimento a usuários de TIC na unidade CENTREMEC (Centro de Formação e Desenvolvimento dos Trabalhadores em Educação do Ministério da Educação).					
Atividades	<p>As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • atuar como ponto de contato de rotina, recebendo e tratando solicitações de suporte; • responder a uma ampla variedade de solicitações de serviço de suporte, fornecendo informações para atender a solicitações ou permitir a resolução; • receber e tratar as solicitações de serviço, seguindo os procedimentos acordados; • realizar investigação e diagnóstico, escalando os problemas não resolvidos; • auxiliar no desenvolvimento de padrões e aplicá-los para rastrear, monitorar, relatar, resolver ou escalar problemas; • lidar com solicitações de acesso a aplicativos, sistemas, serviços; • instalar, configurar, monitorar e operar equipamentos e plataformas de videoconferência ou web conferência; • realizar a manutenção de hardware – detecção de problemas em componentes de microinformática; • instalar, configurar, atualizar softwares para usuários; • contribui para a criação de documentação de suporte. 					
Local	Centro de Formação e Desenvolvimento dos Trabalhadores em Educação do Ministério da Educação - CENTREMEC. (Brasília/DF)					
Horário	Disponibilidade do atendimento	24 x 7	Regime presencial	8 x 5	Obs.	Horário do regime presencial: 09h00 às 18h00, de segunda-feira à sexta-feira. Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, será necessário a

							presença de profissionais, fora do regime presencial padrão.
Requisitos dos profissionais	Nível do Perfil	Pleno	Perfil	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação	Quantidade		1
	Escolaridade	Nível médio completo	Certificações	ITIL® 4 Foundation - IT Service Management Certification	Experiências profissionais		3 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.

30: ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC – 2º NÍVEL – TELEFONIA

Escopo	Serviço responsável por operar o 2º nível de atendimento a usuários de TIC, provendo suporte à telefonia móvel e fixa.						
Atividades	<p>As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prestar suporte técnico a usuários de telefonia móvel ou fixa, incluindo ambiente Android e IOS; • fornecer orientação e treinamento aos usuários de dispositivos móveis; • realizar entrega, substituição e controle de dispositivos móveis (celulares, tablets e modens); • realizar backup e restauração dados em celulares e tablets; • instalar, configurar e atualizar aplicativos; • operar plataformas de telefonia IP; • instalar, configurar e programar aparelhos telefônicos. 						
Local	Sede do MEC (Brasília/DF)						
Horário	Disponibilidade do atendimento	24 x 7	Regime presencial	8 x 5	Obs.	Horário do regime presencial: 09h00 às 18h00, de segunda-feira à sexta-feira.	
Requisitos dos profissionais	Nível do Perfil	Pleno	Perfil	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação	Quantidade		1
	Escolaridade	Nível médio completo	Certificações	ITIL® 4 Foundation - IT Service Management Certification	Experiências profissionais		3 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço

CRITÉRIOS PARA PRIORIZAÇÃO DOS ATENDIMENTOS

		IMPACTO:	
		O impacto está relacionado a algum(a):	
CRITÉRIOS APLICÁVEIS PARA PRIORIZAÇÃO DOS ATENDIMENTOS:		a) → sistema/serviço em período produtivo-sazonal; ou b) → sistema/serviço indisponível ou lento; ou c) → cumprimento de prazo legal/judicial; ou d) → vulnerabilidade de segurança da informação; ou e) → solicitação de usuário VIP;	
		SIM:	NÃO:
URGÊNCIA:	A urgência está relacionada a algum(a): a) → sistema/serviço em período produtivo-sazonal; ou b) → sistema/serviço indisponível ou lento; ou c) → cumprimento de prazo legal/judicial; ou d) → vulnerabilidade de segurança da informação; ou e) → solicitação de usuário VIP;	SIM:	Prioridade-Crítica
		NÃO:	Prioridade-Média
			Prioridade-Alta
			Prioridade-Baixa

NOTAS EXPLICATIVAS

- A matriz apresentada é uma abordagem simples e estruturada para a priorização de atendimentos, utilizando perguntas com respostas binárias (Sim/Não) para simplificar o processo de decisão. Este formato foi escolhido para que qualquer usuário, independentemente do nível de conhecimento técnico, possa aplicá-la com facilidade.
- A matriz aborda dois eixos fundamentais: urgência e impacto. Isso garante que tanto a criticidade do serviço quanto as circunstâncias específicas do problema sejam consideradas na determinação da prioridade de atendimento.
- Os critérios selecionados abrangem os aspectos mais relevantes que podem influenciar tanto a operação dos serviços quanto o atendimento ao usuário final. Contudo, situações não explicitamente mapeadas na matriz deverão ser classificadas conforme a equivalência de sua relevância em comparação com os critérios de impacto e urgência definidos.
- Critérios de Urgência: Relacionam-se à necessidade imediata de resolução, considerando fatores como a indisponibilidade de serviços, cumprimento de prazos legais, e segurança da informação. Problemas que impedem os usuários de realizar suas funções ou que afetam recursos compartilhados devem ser priorizados de acordo com sua urgência.
- Critérios de Impacto: Avaliam o grau de efeito de um problema sobre as operações e os usuários. Incidentes que afetam múltiplos usuários, sistemas críticos ou que envolvem perda de dados ou exposição de informações pessoais são considerados de alto impacto e, portanto, têm prioridade elevada.
- A matriz deve ser usada como uma orientação para a priorização de atendimentos, mas é importante que a equipe mantenha flexibilidade para adaptar a priorização a situações específicas que possam não estar completamente refletidas pelos critérios estabelecidos.

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS

ESCOPO	DESCRÍÇÃO	ID	PRIORIDADE	META DE TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (MTMA)	% GLOSA NA FATURA POR NÃO ATINGIR A META
Resolução de incidentes		1.	Crítica	1 h	5%
		2.	Alta	2 h	4%

Operação de Infraestrutura de TIC	Resolução de problemas	3.	Média	4 h	3%
		4.	Baixa	8 h	2%
	Resolução de requisícões de serviços	5.	-	72 h	1%
	Resolução de mudanças Normais	6.	Crítica	2 h	5%
		7.	Alta	4 h	4%
		8.	Média	12 h	3%
		9.	Baixa	24 h	2%
		10.	-	3 h	5%
	Resolução de mudanças Padrão	11.	Crítica	120 h	4%
		12.	Alta	240 h	3%
		13.	Média	480 h	2%
		14.	Baixa	528 h	1%
		15.	Crítica	3 h	4%
	Revisão pós-implementação (RPI) de mudanças	16.	Alta	4 h	3%
		17.	Média	6 h	2%
		18.	Baixa	12 h	1%
		19.	-	48 h	1%
	Resolução de incidentes	20.	Crítica	1 h	4%
		21.	Alta	1 h	3%

Atendimento ao Usuário de TIC	Resolução de requisições de serviços	22.	Média	4 h	2%
		23.	Baixa	8 h	1%
		24.	Crítica	1 h	4%
		25.	Alta	1 h	3%
		26.	Média	6 h	2%
		27.	Baixa	12 h	1%

NOTAS EXPLICATIVAS

- O tempo de execução de cada registro será calculado com base na subtração da data de fechamento pela data de abertura. Assim, a contagem dos prazos sempre será em horas corridas (incluindo finais de semana e feriados), ou seja, não serão consideradas pausas no atendimento.
- Eventualmente, caso as metas sejam afetadas por fatores que fogem do controle da CONTRATADA, o CONTRATANTE poderá aceitar justificativas apenas quanto aos lapsos de tempo que afetarem o tempo total do atendimento, desde que devidamente evidenciadas. Assim, poderá ser descontado o tempo total justificado do tempo total de atendimento.
- Para o cálculo de cada indicador de Tempo Médio de Atendimento (TMA), será considerada a seguinte formula padronizada e aplicada para todos:

$$TMA = \frac{STA}{NTR}$$

STA: *Tempo Médio de Atendimento.*

STA: *Soma dos Tempos de Atendimento (de todos os registros fechados relacionados aos critérios do indicador correspondente);*

NTR: *Nº Total Registros (registros fechados relacionados aos critérios do indicador correspondente)*

- Além dos percentuais de descontos na fatura por não atingir as Metas de Tempo Médio de Atendimento (MTMA), serão aplicados descontos adicionais por hora além da MTMA, que deve corresponder ao mesmo percentual de desconto definido para cada indicador, conforme tabela acima.
- Os percentuais de descontos contratuais por extrapolar cada meta estabelecida na tabela acima será aplicado sobre o Valor Global da Ordem de Serviço respectiva ao mês de referência do fechamento dos registros.
- Deverão ser considerados os critérios para priorização dos atendimentos para enquadramento dos registros a cada um dos indicadores correspondentes.

INDICADORES DE DISPONIBILIDADE

ESCOPO	DESCRÍÇÃO	ID	PMIT (Minutos)	META (MD)	PONTOS (PD)	REFERÊNCIA

Operação de Infraestrutura de TIC	Disponibilidade de sistema crítico classificada com PMIT* de até 10 minutos (por sistema)	01	10	99.977	60	Por milésimo percentual abaixo da Meta
	Disponibilidade de sistema crítico classificada com PMIT* de até 4 horas (por sistema)	02	240	99,444	30	Por milésimo percentual abaixo da Meta
	Disponibilidade de sistema crítico classificada com PMIT* de até 24 horas (por sistema)	03	1440	96,667	20	Por milésimo percentual abaixo da Meta
	Disponibilidade de sistema não crítico, PMIT* de até 48 horas (por sistema)	04	2880	99.700	30	Por milésimo percentual abaixo da Meta

NOTAS EXPLICATIVAS

- a. A disponibilidade de sistemas de informação e serviços de TIC será realizada de forma automatizada, por meio de scripts, robôs de testes e ferramentas de monitoração. A implementação do monitoramento da disponibilidade será contínua, melhorada e aprofundada, visando atender às necessidades de negócio, evitando-se ao máximo a indisponibilidade e degradações de sistemas e serviços.
- b. Todas as camadas de ativos e itens de configurações utilizados na prestação de serviços da TIC da CONTRATANTE serão monitoradas, o gerenciamento de eventos e alertas ocorridos nos serviços servirão de início para os diversos processos e procedimentos de operação e gerenciamento.
- c. Inicialmente poderá haver sistemas e serviços que são testados com um simples “check URL”, para obter uma resposta simples, “vivo ou morto”, todavia, a melhoria da monitoração poderá automatizar testes de login, navegação nos sistemas, testes de funcionalidades e rotinas, que permitam atuar de forma proativa no tratamento de eventos, evitando incidentes nos serviços de TIC da CONTRATANTE.
- d. As metas de disponibilidade serão individuais, por URL de sistema testada, e poderão ser constantemente gerenciadas pelo CONTRATANTE, ou seja, novas URL, testes de serviços ou alteração de criticidade de URL.
- e. Os sistemas de informação da CONTRATANTE são compostos por vários módulos e subsistemas e os testes de URL e navegação, nas aplicações, serão configuradas por módulo, subsistema e funcionalidades, para fins de medição da disponibilidade.
- f. Eventualmente, caso as metas sejam afetadas por fatores que fogem do controle da CONTRATADA, o CONTRATANTE poderá aceitar justificativas apenas quanto aos lapsos de

tempo que afetarem o tempo total de indisponibilidade, desde que devidamente evidenciadas. Assim, poderá ser descontado o tempo total justificado de indisponibilidade do tempo total de indisponibilidade.

- g. Para o cálculo da Meta de Disponibilidade Atingida (MA) no mês de referência, será considerada a seguinte fórmula:

$$MA = \left(\frac{TT - TI}{TT} \right) * 100$$

MA = Meta de Disponibilidade Atingida.

TT = Tempo Total de Minutos no mês de referência.

TI – Tempo de Indisponibilidade em Minutos.

RELATÓRIOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

A CONTRATADA deverá disponibilizar RELATÓRIOS DE SERVIÇO com o objetivo de demonstrar as atividades realizadas, os indicadores de nível de serviço e as intercorrências técnicas relacionadas à execução dos serviços. Abaixo apresentamos um conjunto inicial de RELATÓRIOS a serem entregues pela CONTRATADA para cada ITEM de serviço, porém, ao longo da execução contratual poderá haver alteração do rol de relatórios gerenciais em função da adequação às necessidades informacionais do CONTRATANTE e das sugestões da CONTRATADA. Os relatórios deverão ser apresentados mensalmente ou de acordo com a necessidade da CONTRATANTE e farão parte de entregáveis quando do fechamento da Ordem de Serviço.

ITEM	ÁREA (s)	ENTREGA
01	Gerenciamento de operação de infraestrutura de TIC e Gerenciamento de Projetos de TIC.	Relatório Gerencial da Operação de Serviços de TI contendo, no mínimo, report dos indicadores dos níveis mínimos de serviço da operação; necessidades de melhoria nas operações de TI; alterações realizadas na equipe de prestação de serviços da CONTRATADA e outras informações relevantes sobre as operações de TI.
02	Gerenciamento de Projetos de Mudança, Controle de Alterações, Gerenciamento de Configuração, Gerenciamento de Ativos de TI, Gerenciamento de Capacidade e Teste de Carga, Monitoramento e Gerenciamento de eventos, Gerenciamento de disponibilidade, Gerenciamento de Incidentes. Gerenciamento	Relatório de indicadores de desempenho dos processos executados na operação de serviços, contendo informações relevantes sobre cada área e no mínimo, números quantitativos e qualitativos (desempenho de processo).

	de Problemas, Gerenciamento de Conhecimento	
03	Sustentação de Banco de Dados, Sustentação de banco de dados com versões atuais e novas versões disponíveis no site do banco de dados Oracle, Sustentação de banco de dados Microsoft, Sustentação de banco de dados PostgreSQL.	Relatório Gerencial da infraestrutura e SGBDs Oracle contendo, no mínimo, usuários cadastrados para administração dos bancos de dados; inventário de fabricante (incluindo patches/fixes); tempo médio de cargas de dados; replicação de dados contento origem, destino e finalidade; análise de erros e alertas nos bancos de dados com sugestões de correção; taxa de utilização dos principais recursos mostrando o crescimento do uso nos últimos 6 (seis) meses e chamados abertos, em andamento e encerrados pelo suporte do fabricante – detalhado por SGBD (Oracle, SQL Server, PostgreSQL e Outros).
04	Sistemas operacionais e middleware, Sistemas operacionais e middleware – Red Hat, e Sistemas operacionais e Middleware Microsoft.	Relatório Gerencial de Sistemas Operacionais e Servidores de Rede, com informações detalhadas contendo, no mínimo, relação de servidores de rede físicos e virtuais, com seus sistemas operacionais, versões e função dentro do parque e do suporte aos serviços; atualizações e patches aplicados nos Sistemas Operacionais no mês corrente; relação de servidores de rede que estão com seus sistemas operacionais desatualizados, com sua devida justificativa; relação de patches de segurança, correções, atualizações e correlatos, pendentes de implementação no parque e por servidor, com sua devida justificativa de não implementação; controle de acesso em sistemas operacionais com relação de usuários e níveis de acesso.
05	Virtualização de DataCenter, Conteneirização e Gerenciamento de computação em nuvem.	Relatório de atividades da operação relacionadas com as plataformas de virtualização e cloud do CONTRATANTE contendo, no mínimo: desenho atual da solução de virtualização e solução de nuvem; capacidades atuais (usadas e disponíveis) das soluções de virtualização e nuvem; relação de hosts e Conteiners gerenciados pelas plataformas de virtualização e cloud; lista das VMs sem VMTools ou com VMTools desatualizado e descrição do motivo; lista das VMs com o vHardware desatualizado e descrição do motivo; chamados abertos com suporte do fabricante e solução apresentada para o problema; descrever a causa das indisponibilidades; uptime dos hosts; listar os membros dos grupos de administração no AD, e as permissões de administração configuradas no vCenter, hosts, vCOPs, etc; análise dos erros e alertas com descrição e sugestão de correção inclusive do hardware; versão atual dos softwares e versão disponível no site do fabricante inclusive para hardware que suporta o ambiente virtualizado, os switches, as placas de gerência e os softwares de gerência; listar novas VMs criadas e excluídas durante o mês; listar as VMs desalinhadas nos datastores.
06	Gerenciamento de práticas DEVOPS	Relatório com os processos e procedimentos padronizados e utilizados no suporte das operações de TIC do CONTRATANTE utilizando a cultura e ferramentas DevOps. Relatório com o desenho, configuração e integração das ferramentas de suporte à integração contínua e entrega contínua de serviços.

		Relatório com o status de cada sistema de informação do CONTRATANTE contendo, no mínimo: forma de publicação e liberação de novas versões; esteira de liberação que o software está sendo operado
07	Armazenamento de Dados	Relatório de atividades da operação relacionadas com os serviços de armazenamento contendo, no mínimo: causa das indisponibilidades e sugerir correção; uptime dos storage e dos switches SAN; usuários cadastrados; análise dos erros e alertas com descrição e sugestão de correção; versão atual dos softwares (Data ONTAP, IOS, OnCommand, Management Console, Config Advisor, etc.) e versão disponível no site do fabricante; análise dos alertas emitidos pelos fabricantes (ex. NetApp BugWatch); lista dos volumes e aggregates e o espaço que ocupam mostrando o crescimento do uso nos 6 (seis) últimos meses; lista dos volumes que precisam ser realocados; espaço ocupado no aggregate, mas sem estar alocado em volumes; chamados abertos com suporte do fabricante e solução apresentada para o problema
08	Proteção de Dados - Backup	Relatório contendo, no mínimo: verificação no link do fabricante da solução de backup possíveis patchs/atualizações/fix disponíveis e aplicáveis ao ambiente de backup. Caso haja algum patch/atualização/fix a ser instalado ou alteração com base na HCL, deverá ser adicionado ao Resumo, informações técnicas sobre estas recomendações. Informar o total de fitas scratch disponíveis em cada Robô, incluir o total de fitas guardadas nos cofres, fitas liberadas dos cofres e fitas disponíveis para uso no depósito da TI. Apresentar estimativa de duração do estoque atual de fitas. Documentação das atividades no robô de backup com o log de erros dos robôs. Chamados abertos com suporte do fabricante e solução apresentada para o problema. Informar o número de fitas utilizadas pelo Vault (backup offsite) e o tempo total para criação do jogo semanal. Status das fitas de limpeza informando a quantidade de fitas de limpeza, quantas estão em uso, o número de vezes que foram utilizadas e uma estimativa de quanto tempo podemos operar com as fitas de limpeza restantes.
		<p>Acesso de usuários à Internet (Proxy, Firewall e VPN):</p> <p>Relatório contendo, no mínimo: lista de erros de hardware dos equipamentos de segurança; uso de CPU, RAM, espaço em disco e interfaces de redes dos equipamentos de segurança.</p> <p>Relatório Gerencial mensal de indicadores executados na operação de serviços de segurança contendo, no mínimo: números quantitativos (usuários "top ten"); identificação de origem, destino, portas, categoria, aplicação e etc; lista de aplicações/sites mais acessados; listagem com incidentes de segurança ocorridos, identificando qual/quais usuários; lista atualizada com usuários do grupo VPN Client; lista atualizada e utilização de tráfego entre as VPNs Site-to-Site do MEC e seus parceiros; chamados abertos com suporte do fabricante durante o mês; listagem com os usuários que possuem acesso administrativo ou não a gerência da ferramenta; informar se o backup da configuração está sendo realizado e onde está armazenado.</p> <p>Acesso de usuários (antivírus e antispam):</p>

		<p>Relatório contendo, no mínimo: lista de erros de hardware dos equipamentos de segurança; uso de CPU, RAM, espaço em disco e interfaces de redes dos equipamentos de segurança.</p>
09	Gerenciamento de Segurança da Informação e operações de segurança da informação.	<p>Relatório Gerencial de indicadores executados na operação de serviços de segurança contendo, no mínimo: números quantitativos (usuários “top ten”); endpoints sem antivírus instalado; listagem com as maiores ameaças (malwares) do mês; listagem identificando quais os usuários que mais receberam spam; chamados abertos com suporte do fabricante durante o mês; listagem com os usuários que possuem acesso administrativo ou não a gerência da ferramenta; informar se o backup da configuração está sendo realizado e onde está armazenado.</p> <p>Segurança: Acesso à Rede MEC (AntiDDoS, Balanceadores de Carga e IPS):</p> <p>Relatório contendo, no mínimo: lista de erros de hardware dos equipamentos de segurança; uso de CPU, RAM, espaço em disco e interfaces de redes dos equipamentos de segurança.</p> <p>Relatório Gerencial mensal de indicadores executados na operação de serviços de segurança contendo, no mínimo: números quantitativos (aplicações, vips e serviços balanceados “top ten”); números quantitativos (categorias de ataques “top ten”); identificação de origem, destino, portas, categoria, aplicação e etc; lista de aplicações/sites do MEC mais acessados e mais visados; listagem com incidentes de segurança ocorridos, identificando qual/quais aplicações; origens temporariamente bloqueadas pelo Anti-DDoS e motivo; tráfego por URL; assinaturas de IPS que mais bloquearam ataques via assinatura da base de dados; chamados abertos com suporte do fabricante durante o mês; listagem com os usuários que possuem acesso administrativo ou não a gerência da ferramenta; informar se o backup da configuração está sendo realizado e onde está armazenado.</p>
		<p>Redes de dados cabeadas e wireless:</p> <p>Relatório contendo, no mínimo: lista de erros de hardware dos equipamentos de conectividade; lista de taxa de broadcast de cada VLAN; lista de portas down que participam de um link aggregation; uso de CPU e RAM d</p> <p>Relatório mensal contendo, no mínimo: total de portas livre e utilizadas por pilha e core; identificar portas com tráfego de dados anormal; versão atual dos softwares/firmware e versão disponível no site do fabricante (exemplo: AP, controladora wireless, core, switches, software de gerência, etc.); uptime das pilhas de switches, core e controladora wireless; descrever a causa das indisponibilidades e sugerir correção; chamados abertos com suporte do fabricante e solução apresentada para o problema; usuários cadastrados para administração dos equipamentos e softwares; listar a quantidade e localização dos rogue APs</p> <p>Rede: links externos e internet:</p> <p>Relatório contendo, no mínimo: lista das quedas; lista dos erros nos roteadores; lista das quedas das sessões BGP.</p>

10	Rede e comunicações de dados e Sustentação de instalações físicas.	<p>Relatório mensal contendo, no mínimo: utilização média mensal dos links durante o expediente e mostrando o crescimento do uso nos 6 (seis) últimos meses; chamados abertos com suporte do fabricante e solução apresentada para o problema; informar a disponibilidade dos circuitos de comunicação durante o mês, identificando a duração das quedas e o protocolo/chamado registrado junto a operadora.</p> <p>Instalações: Data center:</p> <p>Relatório contendo no mínimo as seguintes informações, no mínimo: lista de chamados abertos para o fornecedor de suporte à Sala Cofre; lista de incidentes com o ambiente físico da Sala Cofre; visitas técnicas realizadas pelo fornecedor de suporte e garantia da Sala Cofre; mapa físico da Sala Cofre com espaços usados e disponíveis nos racks de servidores e outros equipamentos; relação de pessoas cadastradas e com acesso ao Data Center; relatório de acesso ao ambiente; movimentações físicas realizadas em equipamentos do Data Center; relatório consolidado de eventos ocorridos nos sistemas de monitoramento da Sala Cofre.</p> <p>Instalações: CPD Subsolo e Sala Master:</p> <p>Relatório contendo no mínimo as seguintes informações, no mínimo: lista de incidentes ocorridos em equipamentos de refrigeração do ambiente; lista de equipamentos e serviços localizados no ambiente.</p> <p>Instalações Sala de conectividade (andares):</p> <p>Relatório contendo no mínimo as seguintes informações, no mínimo: mapa físicos de todos as salas de conectividade; lista de incidentes ocorridos nos sistemas de refrigeração das salas de conectividade.</p>
11	Gerenciamento de Atendimento a usuários de TIC 1º e 2º níveis – MEC, CNE e CETREMEC e Telefonia.	Relatório contendo, no mínimo: a quantidade total de chamados, a evolução da volumetria de chamados no último ano e últimos 4 meses, quantidade de chamados abertos e fechados por tipo de chamado, porcentagem de chamados abertos e fechados considerando os níveis de atendimento de 1º e 2º níveis, intercorrências, relação das principais reclamações dos usuários, dificuldades encontradas, pontos de atenção, proposta de ações de melhoria e outras informações gerenciais relevantes para a administração.
14	Sustentação de Ferramentas de Monitoramento de TIC	Relatório contendo, no mínimo lista de ativos monitorados ou a monitorar com informações relevantes sobre estratégias, formas de monitoramento, gráficos de disponibilidade, ações proativas e report de eventos.

NOTAS EXPLICATIVAS:

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

- b. Os relatórios descritos na tabela acima elencam uma série de informações gerenciais que deverão ser entregues em seus devidos prazos, que a CONTRATADA deverá atuar continuamente para padronizar, equalizar o nível de informações, melhorar e alinhar com as necessidades do CONTRATANTE.
- c. Os relatórios de soluções de infraestrutura e serviços, ainda que possuam informações primariamente técnicas, deverão ser apresentados em um nível gerencial, de forma que permita uma análise de gestão por parte do CONTRATANTE, provendo uma visão abrangente e holística da operação de serviços.
- d. Os relatórios deverão ser armazenados em repositório apropriado no ambiente da CONTRATANTE, onde serão analisados pela fiscalização técnica de cada serviço. A periodicidade de entrega, qualidade e nível de informações dos relatórios, poderá ser revista a qualquer momento pelo CONTRATANTE.

CONTROLE DE QUALIDADE E INCONFORMIDADES DOS SERVIÇOS

ID	DESCRÍÇÃO DO ITEM A SER AFERIDO	REFERÊNCIA	% GLOSA NA FATURA
1.	Causar a perda ou alteração indevida de dados.	Por ocorrência	5%
2.	Causar impacto negativo nos sistemas ou serviços da CONTRATANTE por: inobservância às melhores práticas, às recomendações, aos normativos, aos padrões ou aos procedimentos estabelecidos; ou erros operacionais; ou incapacidade técnica; ou falta de testes, de monitoramento, de atuação preventiva, de ajustes finos (<i>tunning</i>) ou de comunicação quanto aos riscos e vulnerabilidade.	Por ocorrência	3%
3.	Deixar de executar ou suspender indevidamente as atividades demandadas, rotineiras ou preventivas, previstas: no termo de referência e seus apêndices; nas recomendações de melhores práticas; nos normativo; nos padrões; ou nos procedimentos estabelecidos.	Por ocorrência	1%
4.	Executar atividade contendo erros de execução ou em desobediência aos normativos, padrões ou procedimentos estabelecidos.	Por ocorrência	1%
5.	Finalizar atendimento que não tenha atingido os objetivos solicitados, sem determinar sua ação apropriada ou sem dar tratamento adequado.	Por ocorrência	1%
6.	Cancelar registo de atendimento indevidamente ou sem a devida justificativa.	Por ocorrência	1%
7.	Permanecer com registro de atendimento aberto, referente a meses anteriores, há mais de 30 dias sem solução e sem justificativa.	Por ocorrência	1%
8.	Receber registro de atendimento devolvido ou reaberto por falta de tratamento adequado.	Por ocorrência	0,1%
9.	Causar incidente relacionado ao atendimento de uma mudança.	Por ocorrência	1%

10.	Executar registro de mudança (normal ou emergencial) sem Plano de Mudança anexado ao registro.	Por ocorrência	0,1%
11.	Encerrar registro de mudança sem sucesso.	Por ocorrência	0,1%
12.	Encerrar registro de atendimento não classificado ou classificado incorretamente, inclusive podendo afetar os indicadores de Níveis Mínimos de Serviços.	Por ocorrência	1%
13.	Encerrar registro de requisição, incidente ou problema sem o artigo de conhecimento relacionado.	Por ocorrência	0,1%
14.	Receber resposta da pesquisa de satisfação classificadas como “Terrível” ou “Não Gostei”, desde que evidenciado que o motivo da avaliação ruim está relacionado a baixa qualidade na prestação do serviço.	Por ocorrência	0,1%
15.	Deixar de cumprir requisito de qualificação técnica dos profissionais envolvidos na execução dos serviços.	Por requisito	5%
16.	Permanecer apresentando uma mesma inconformidade já reportada em meses anteriores, persistindo por 3 meses consecutivos.	Por ocorrência	5%
17.	Deixar de cumprir qualquer outro requisito previsto no termo de referência, seus apêndices e anexos.	Por requisito	1%

NOTAS EXPLICATIVAS

- Os itens definidos na tabela acima cobrem uma ampla gama de possíveis falhas operacionais e de qualidade. Esses itens são essenciais para garantir que a CONTRATADA mantenha altos padrões de qualidade nos serviços prestados. Ressalta-se que a lista de inconformidades não é exaustiva; outras falhas relevantes, não explicitamente mencionadas, também poderão ser consideradas, desde que alinhadas aos requisitos estabelecidos no termo de referência e seus apêndices.
- A soma dos percentuais de desconto pelas ocorrências de inconformidades será aplicada sobre o Valor Global da Ordem de Serviço respectiva ao mês em que a ocorrência for reportada à CONTRATADA. Antes da aplicação do desconto, todas as ocorrências serão verificadas e validadas, garantindo à CONTRATADA a oportunidade de apresentar justificativas ou contestar as inconformidades identificadas.
- Para o cálculo do valor de cada item de ocorrência, será considerada a seguinte fórmula padronizada:

$$\text{Cálculo do Valor} = [(Quantidade\ de\ ocorrências\ de\ acordo\ com\ a\ sua\ coluna\ de\ referência \times Percentual\ relacionado\ ao\ item\ de\ ocorrência)]$$

- Os serviços prestados estarão sujeitos a auditorias durante toda a vigência contratual. Caso sejam identificadas ocorrências referentes a meses anteriores, ainda não reportadas, o CONTRATANTE deverá aplicar o desconto na fatura referente ao mês em que a ocorrência for reportada à CONTRATADA.

18. APÊNDICE 03

DETALHAMENTO DO CÁLCULO DO TCO

Solução Viável 1 – Contratação por Valor Fixo Mensal associado com o cumprimento de Níveis Mínimos de Serviços (NMS)

Memória de Cálculo: Para fins de obtenção da memória de cálculo, utilizamos como referência contratações realizadas pela Administração Pública, sites especializados, bem como Guias Salariais, detalhados abaixo e adotando o fator-K de 2,49 para os perfis com nível de senioridade Júnior e 2,00 para os outros perfis, conforme Anexo II da Portaria SGD/MGI 1.070, de 1º de junho de 2023, para o cálculo do custo mensal por perfil.

- REFERÊNCIA 01 - CONTRATO Nº 03/2023 – MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
- REFERÊNCIA 02 - CONTRATO Nº 12/2023 – TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS
- REFERÊNCIA 03 - PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90002/2024 DO MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO
- REFERÊNCIA 05 - PREGÃO ELETRÔNICO Nº 11/2023 DA POLÍCIA FEDERAL SUPERINTENDÊNCIA DO PARANÁ
- REFERÊNCIA 06 - CONTRATO Nº 06/2024 DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA
- REFERÊNCIA 07 - PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90086/2024 DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
- REFERÊNCIA 08 - SALARIO.COM.BR (<https://www.salario.com.br/>)
- REFERÊNCIA 09 - TRABALHA BRASIL (<https://www.trabalhabrasil.com.br/>)
- REFERÊNCIA 10 - GLASSDOR (<https://www.glassdoor.com.br/index.htm>)
- REFERÊNCIA 11 - GUIA HAYS – ANÁLISE DE TENDÊNCIAS E SALÁRIOS 2024
- REFERÊNCIA 12 - GUIA SALARIAL ROBERT HALF 2024
- REFERÊNCIA 13 - GUIA MICHAEL PAGE ESTUDO DE REMUNERAÇÃO BRASIL 2024
- REFERÊNCIA 14 - GUIA SALARIAL ADECCO IT 2024
- REFERÊNCIA 15 - GUIA ROBERT WALTERS 2024
- REFERÊNCIA 16 - GUIA SALARIAL 2024 LHH Recruitment Solutions

ITEM	DESCRIPÇÃO	PERFIL PROFISSIONAL	NÍVEL PERFIL	QTDE.	VALOR DE REFERÊNCIA	VALOR TOTAL MÊS
1	Gerenciamento de Operação de Infraestrutura de TIC	Gerente de infraestrutura de TI	Master	1	R\$ 37.333,34	R\$ 37.333,34
2	Gerenciamento de Projetos de TIC	Gerente de Projetos	Master	1	R\$ 34.997,44	R\$ 34.997,44
3	Gerenciamento de Mudança	Analista de Sistemas de Automação	Sênior	1	R\$ 22.566,00	R\$ 22.566,00
					R\$ 17.500,00	R\$ 17.500,00

4	Gerenciamento de Configuração	Analista de Sistemas de Automação	Pleno	1		
5	Gerenciamento de Capacidade e Teste de Carga	Analista de Sistemas de Automação	Sênior	1	R\$ 22.566,00	R\$ 22.566,00
6	Monitoramento e Gerenciamento de Eventos	Analista de Suporte Computacional	Júnior	8	R\$ 12.325,26	R\$ 98.602,08
7	Gerenciamento de Incidentes	Analista de Sistemas de Automação	Pleno	1	R\$ 17.500,00	R\$ 17.500,00
8	Gerenciamento de Problemas	Analista de Sistemas de Automação	Pleno	1	R\$ 17.500,00	R\$ 17.500,00
9	Sustentação de Bancos de Dados	Administrador de Banco de Dados	Sênior	4	R\$ 23.132,75	R\$ 92.531,00
			Pleno	2	R\$ 18.377,00	R\$ 36.754,00
10	Sustentação de Bancos de Dados - Oracle	Administrador de Banco de Dados	Master	2	R\$ 31.890,20	R\$ 63.780,40
11	Sustentação de Bancos de Dados - Microsoft	Administrador de Banco de Dados	Master	2	R\$ 31.890,20	R\$ 63.780,40
12	Sustentação de Bancos de Dados - PostgreSQL	Administrador de Banco de Dados	Master	2	R\$ 31.890,20	R\$ 63.780,40
13	Sistemas Operacionais e Middleware	Administrador de Sistemas Operacionais	Sênior	4	R\$ 26.005,53	R\$ 104.022,12
			Pleno	2	R\$ 20.297,03	R\$ 40.594,06
14	Sistemas Operacionais e Middleware - Red Hat	Administrador de Sistemas Operacionais	Master	2	R\$ 31.500,00	R\$ 63.000,00

15	Sistemas Operacionais e Middleware - Microsoft	Administrador de Sistemas Operacionais	Master	2	R\$ 31.500,00	R\$ 63.000,00
16	Virtualização de Data Center	Analista de Sistemas de Automação	Sênior	2	R\$ 22.566,00	R\$ 45.132,00
17	Conteinerização	Analista de Sistemas de Automação	Master	2	R\$ 38.465,00	R\$ 76.930,00
17	Conteinerização	Analista de Sistemas de Automação	Sênior	2	R\$ 22.566,00	R\$ 45.132,00
18	Gerenciamento de Computação em Nuvem	Especialista em Computação em Nuvem	Master	2	R\$ 38.979,56	R\$ 77.959,12
18	Gerenciamento de Computação em Nuvem	Especialista em Computação em Nuvem	Sênior	2	R\$ 31.217,76	R\$ 62.435,52
19	Gerenciamento de Práticas DevSecOps	Analista de Sistemas de Automação	Master	1	R\$ 38.465,00	R\$ 38.465,00
20	Armazenamento de Dados	Analista de Suporte Computacional	Master	1	R\$ 27.779,20	R\$ 27.779,20
21	Proteção de Dados (Backup)	Analista de Suporte Computacional	Sênior	2	R\$ 17.529,56	R\$ 35.059,12
22	Operações Segurança da Informação	Administrador em Segurança da Informação	Sênior	4	R\$ 30.131,88	R\$ 120.527,52
23	Redes e Comunicações de Dados	Analista de redes e comunicações de dados	Master	1	R\$ 33.076,45	R\$ 33.076,45
23	Redes e Comunicações de Dados	Analista de redes e comunicações de dados	Sênior	2	R\$ 24.000,00	R\$ 48.000,00
24	Sustentação de Instalações Físicas	Analista de redes e comunicações de dados	Pleno	2	R\$ 18.032,38	R\$ 36.064,76

25	Gerenciamento de Atendimento a Usuários de TIC	Gerente de suporte técnico de TI	Master	1	R\$ 17.754,40	R\$ 17.754,40
26	Atendimento a Usuários de TIC - 1º Nível		Júnior	8	R\$ 5.444,53	R\$ 43.556,24
27	Atendimento a Usuários de TIC - 2º Nível - MEC		Pleno	8	R\$ 6.181,13	R\$ 49.449,04
28	Atendimento a Usuários de TIC - 2º Nível - CNE	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação	Pleno	1	R\$ 6.181,13	R\$ 6.181,13
29	Atendimento a Usuários de TIC - 2º Nível - CETREMEC		Pleno	1	R\$ 6.181,13	R\$ 6.181,13
30	Atendimento a Usuários de TIC - 2º Nível - Telefonia		Pleno	1	R\$ 6.181,13	R\$ 6.181,13
Total de Profissionais			80	-	R\$ 1.635.671,00	
VALOR TOTAL POR ANO					R\$ 19.628.052,00	

Conforme disposto no Art. 24 da IN SGD/ME nº 94/2022, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal, nas contratações de serviços de Tecnologia da Informação em que haja previsão de reajuste de preços por aplicação de índice de correção monetária é obrigatória a adoção do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA.

Nos primeiros sete meses de 2024, o Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) apresentou as seguintes variações mensais:

Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	<th>Junho</th> <th>Julho</th>	Junho	Julho
0,42%	0,83%	0,16%	0,38%	0,46%	0,21%	0,38%

No acumulado dos últimos 12 meses até julho de 2024, o ICTI registrou uma variação total de 1,91%[1].

Estimativa de TCO ao longo dos anos				
Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4	Ano 5
R\$ 19.628.052,00	R\$ 20.002.947,79	R\$ 20.385.004,10	R\$ 20.774.357,67	R\$ 21.171.147,91

O cálculo do valor de referência para os perfis profissionais encontra-se detalhado em planilha anexa.

Perfis Profissionais	Nível de Senioridade JÚNIOR		Nível Senioridade PLENO		Nível Senioridade SÊNIOR		Nível Senioridade MASTER	
	Salário Unitário	Fator K (k="2,49")	Salário Unitário	Fator K (k="2,00")	Salário Unitário	Fator K (k="2,00")	Salário Unitário	Fator K (k="2,00")
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação	R\$2.186,56	R\$ 5.444,53	R\$3.090,57	R\$ 6.181,13	-	-	-	-
Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	-	-	-	-	-	-	R\$ 8.877,20	R\$17.754,40
Analista de suporte computacional	R\$ 4.949,90	R\$12.325,26	-	-	R\$8.764,78	R\$ 17.529,56	R\$13.889,60	R\$ 27.779,20
Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	-	-	-	-	-	-	R\$ 18.666,67	R\$ 37.333,34
Administrador de banco de dados	-	-	R\$ 9.188,50	R\$ 18.377,00	R\$11.566,38	R\$ 23.132,75	R\$ 15.945,10	R\$ 31.890,20
Administrador de sistemas operacionais	-	-	R\$10.148,51	R\$20.297,03	R\$13.002,76	R\$26.005,53	R\$ 15.750,00	R\$ 31.500,00

Analista de redes e de comunicação de dados	-	-	R\$ 9.016,19	R\$ 18.032,38	R\$ 12.000,00	R\$ 24.000,00	R\$ 16.538,23	R\$ 33.076,45
Analista de sistemas de automação	-	-	R\$ 8.750,00	R\$ 17.500,00	R\$ 11.283,00	R\$ 22.566,00	R\$ 19.232,50	R\$ 38.465,00
Administrador em segurança da informação	-	-	-	-	R\$ 15.065,94	R\$ 30.131,88	-	-
Gerente de segurança da informação	-	-	-	-	R\$ 15.608,88	R\$ 31.217,76	R\$ 19.489,78	R\$ 38.979,56
Especialista em Computação em Nuvem	-	-	-	-	-	-	R\$ 17.498,72	R\$ 34.997,44
Gerente de Projetos	-	-	-	-	-	-	R\$ 8.877,20	R\$ 17.754,40

[1] <https://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/2024/05/indice-de-custo-da-tecnologia-da-informacao-icti-marco-de-2024/>

19. APÊNDICE 04

RESUMO DA ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

Grupo Item	Descrição	Perfil	MENOR	MÉDIA	MEDIANA
			Valor Unitário /Mês	Valor Unitário /Mês	Valor Unitário /Mês
1	Gerenciamento de Operação de Infraestrutura de TIC	Gerente de infraestrutura de TI	R\$ 12.639,90	R\$ 18.919,69	R\$ 18.666,67

2	Gerenciamento de Projetos de TIC	Gerente de Projetos Master	R\$ 11.849,03	R\$ 17.498,72	R\$ 19.600,00
3	Gerenciamento de Mudança	Analista de Sistemas de Automação Sênior	R\$ 7.605,03	R\$ 11.496,52	R\$ 11.283,00
4	Gerenciamento de Configuração	Analista de Sistemas de Automação Pleno	R\$ 5.850,02	R\$ 9.027,66	R\$ 8.750,00
5	Gerenciamento de Capacidade e Teste de Carga	Analista de Sistemas de Automação Sênior	R\$ 7.605,03	R\$ 11.496,52	R\$ 11.283,00
6	Monitoramento e Gerenciamento de Eventos	Analista de Suporte Computacional Júnior	R\$ 3.459,16	R\$ 4.949,90	R\$ 5.000,00
7	Gerenciamento de Incidentes	Analista de Sistemas de Automação Pleno	R\$ 5.850,02	R\$ 9.027,66	R\$ 8.750,00
8	Gerenciamento de Problemas	Analista de Sistemas de Automação Pleno	R\$ 5.850,02	R\$ 9.027,66	R\$ 8.750,00
9	Sustentação de Bancos de Dados	Administrador de Banco de Dados Sênior	R\$ 11.419,54	R\$ 12.871,41	R\$ 11.566,38
		Administrador de Banco de Dados Pleno	R\$ 8.000,00	R\$ 9.760,31	R\$ 9.188,50
10	Sustentação de Bancos de Dados – Oracle	Administrador de Banco de Dados Master	R\$ 15.732,65	R\$ 16.589,51	R\$ 15.945,10
11	Sustentação de Bancos de Dados – Microsoft	Administrador de Banco de Dados Master	R\$ 15.732,65	R\$ 16.589,51	R\$ 15.945,10
12	Sustentação de Bancos de Dados – PostgreSQL	Administrador de Banco de Dados Master	R\$ 15.732,65	R\$ 16.589,51	R\$ 15.945,10
13	Sistemas Operacionais e Middleware	Administrador de Sistemas Operacionais Sênior	R\$ 9.760,56	R\$ 13.002,76	R\$ 13.080,85
		Administrador de Sistemas Operacionais Pleno	R\$ 7.243,00	R\$ 10.148,51	R\$ 10.260,00

14	Sistemas Operacionais e Middleware – Red Hat	Administrador de Sistemas Operacionais Master	R\$ 15.750,00	R\$ 15.750,00	R\$ 15.750,00
15	Sistemas Operacionais e Middleware – Microsoft	Administrador de Sistemas Operacionais Master	R\$ 15.750,00	R\$ 15.750,00	R\$ 15.750,00
		Administrador de Sistemas Operacionais Sênior	R\$ 9.760,56	R\$ 13.002,76	R\$ 13.080,85
16	Virtualização de Data Center	Analista de Sistemas de Automação Sênior	R\$ 7.605,03	R\$ 11.496,52	R\$ 11.283,00
17	Conteinerização	Analista de Sistemas de Automação Master	R\$ 14.000,00	R\$ 19.232,50	R\$ 19.697,50
		Analista de Sistemas de Automação Sênior	R\$ 7.605,03	R\$ 11.496,52	R\$ 11.283,00
18	Gerenciamento de Computação em Nuvem	Especialista em Computação Nuvem Master	R\$ 15.000,00	R\$ 19.489,78	R\$ 20.750,00
		Especialista em Computação Nuvem Sênior	R\$ 13.906,00	R\$ 15.247,87	R\$ 15.500,00
19	Gerenciamento de Práticas DevSecOps	Analista de Sistemas de Automação Master	R\$ 14.000,00	R\$ 19.232,50	R\$ 19.697,50
20	Armazenamento de Dados	Analista de Suporte Computacional Master	R\$ 12.275,00	R\$ 13.889,60	R\$ 13.889,760
21	Proteção de Dados (Backup)	Analista de Suporte Computacional Sênior	R\$ 7.000,00	R\$ 9.204,40	R\$ 8.764,78
22	Operações Segurança da Informação	Administrador em Segurança da Informação Sênior	R\$ 10.775,00	R\$ 15.065,94	R\$ 15.763,27

23	Redes e Comunicações de Dados	Analista de redes e comunicações de dados Master	R\$ 16.517,50	R\$ 16.538,23	R\$ 16.538,23
		Analista de redes e comunicações de dados Sênior	R\$ 10.500,00	R\$ 12.365,64	R\$ 12.000,00
24	Sustentação de Instalações Físicas	Analista de redes e comunicações de dados Pleno	R\$ 6.250,00	R\$ 9.016,19	R\$ 9.182,12
25	Gerenciamento de Atendimento a Usuários de TIC	Gerente de suporte técnico de TI	R\$ 4.115,56	R\$ 8.273,72	R\$ 8.235,24
26	Atendimento a Usuários de TIC – 1º Nível	Técnico de Suporte ao Usuário de TI Júnior	R\$ 2.022,12	R\$ 2.280,44	R\$ 2.186,56
27	Atendimento a Usuários de TIC – 2º Nível - MEC	Técnico de Suporte ao Usuário de TI Pleno	R\$ 2.843,14	R\$ 3.187,07	R\$ 3.090,57
28	Atendimento a Usuários de TIC – 2º Nível – CNE	Técnico de Suporte ao Usuário de TI Pleno	R\$ 2.843,14	R\$ 3.187,07	R\$ 3.090,57
29	Atendimento a Usuários de TIC – 2º Nível – CETREMEC	Técnico de Suporte ao Usuário de TI Pleno	R\$ 2.843,14	R\$ 3.187,07	R\$ 3.090,57
30	Atendimento a Usuários de TIC – 2º Nível – Telefonia	Técnico de Suporte ao Usuário de TI Pleno	R\$ 2.843,14	R\$ 3.187,07	R\$ 3.090,57

20. APÊNDICE 05

LEVANTAMENTO DO AMBIENTE

ID	DESCRIÇÃO	MARCA/FABRICANTE	MODELO	QUANTIDADE ATUAL
1	Switch SAN	Cisco	MDS 9148S	2
		HP	5900	3

2	Switch Core	CISCO	Nexus 7010	2
		DELL	S5232-ON	2
		DELL	S5248-ON	14
3	Switches de Acesso	CISCO	Nexus C2232	14
		CISCO	Nexus 5548	4
		CISCO	Nexus C2248	6
		H3C	S7510E	4
		H3C	S5500	7
		HP	J9577A	2
		HP	5820X	81
		HP	3800	126
		Extreme	x670	2
4	Controladora Wi-Fi	Aruba	7220	2
5	Access Point	Aruba	225	200
6	Gateway	Audiocodes	2600	3
			2600	3
7	Pontos de Rede	-	-	5000
8	Links de Internet	-	RNP	2x10Gbps
			RNP	1 Gbps
		Anel educacional	Anel Educacional	2 x 40 Gbps

9	Links Privativos	CNE	Rede COMEP	1 Gbps
		INEP	Fibra escura INEP	-
10	Vlans Datacenter	-	-	101
	Vlans rede usuário	-	-	25
11	Storage	HP	P2000	3
		NETAPP	FAS 8060	2
		NETAPP	FAS 8080	2
		NETAPP	FAS 3170	1
		NETAPP	FAS 6280	2
		NETAPP	FAS 2240	1
		PURESTORAGE	Flash Array FA//C60- 345TB	1
12	Tape Library	IBM	TS4300	1
13	Balanceador de Carga	Citrix Netscaler	VPX 21500	2
		F5 Networks	F5 BIG-IP	6
14	IPS	CISCO	Sourcefire	6
15	Firewall	Fortinet	2000E	1
		Fortinet	Fortigate 3200D	4
		Fortinet	200D	1
		Fortinet	fortigate 1500d	4
		DELL	PowerEdge R710 / R910 / R920 / T710 / R6525 / R940	82

16	Servidores de Rede	HP	Proliant G6, G7 e G8	30
		IBM	System x3690 X3850	60
17			Exadata X6	1
18	Clusters Banco de Dados	ORACLE	IBM	1
19		SQL Server	DELL/IBM	7
20	Virtualização	VMWare	Virtualização	13 clusters
21	SGBD	PostgreSQL Database Server	7.9 / 8.1 / 8.3 / 8.4 / 9.2 / 9.4 / 10.1 / 11.8	47
		EnterpriseDB Postgres Advanced Server	9.2 / 9.4	6
		MySQL Database Server	5.7 / 4.1 / 5.0 / 5.5 / 5.6 / 5.7 / 10.2	23
		Microsoft SQL Server	2008 / 2012 / 2014 / 2016 / 2000 / 2017	22
		Oracle Database Server / Oracle Enterprise Manager	11G / 12C	4
		MongoDB Server	4.5.2	8
		CA Service Desk Microsoft SQL Server Database Provider	12.7	1
		HSQL Development Group HyperSQL Database Engine	-	0
		MariaDB Database Server	10.2	2
		MemSQL	4.1	6

		Sybase SQL	7.07	5
22	Servidores Virtuais	Microsoft	Windows 7 / 8	28
			Windows Server 2000	3
			Windows Server 2003	10
			Windows Server 2008 R2	48
			Windows Server 2012 R2	247
			Windows Server 2012 Standard	0
			Windows Server 2016	10
			Microsoft Windows 10	2
			Windows XP	1
23	Servidores Físicos	Linux	Ubuntu Server 8.04 / 8.10 / 10.04 / 14.04	68
			Red Hat Enterprise 5 / 6 / 7	1220
			CentOS 4 / 5 / 6 / 7	26
			Debian 5.0 / 6.0 /	18
			FreeBSD	4
			Linux 3.2 / Linux 4.4	142

24	Gerenciador de Virtualização	Vcenter	5.5 6.0 6.7	1 VM 1 VM 1 VM
25	Servidores Virtuais	-	Windows / Linux	2.159 VMs
26	Serviço de correio eletrônico			1 Cluster
27	Usuários			4666 habilitados 10604 desabilitados
28	Caixas postais de Correio eletrônico / Office 365			5767 / 213
29	Grupos de usuários / Distribuição			5079 / 408
30	Serviço de Autenticação		Microsoft / Exchange 2016 Active Directory - Windows Server 2008 R2	1 Cluster
31	Serviço de mensageria instantânea para desktops e dispositivos móveis		Lync Server 2013	1 Cluster
32	ITSM	BMC	Remedy - 9.1.04	-
		BMC	Smart Report - 9.1.04	-
		BMC	RSSO – Remedy Single Sign On - 18.02	-
		BMC	Smart IT - 2.0	-
		BMC	My IT - 18.02	-
33	Inventário	BMC	BMC Discovery - 11.03	-

34	Monitoração	BMC	True Sight Operations Management - 10.7	-
35	Gestão de infraestrutura	BMC	N Lyte - 9.0.1	-
36	Monitoração de aplicação	BMC	App Visibily - 10.7	-
37	Reporte do monitoramento	BMC	SAP BO - 14.1.3	-
38	Monitoração de rede	BMC	Entuity - 9.6	-
39	Orquestração	BMC	BAO - 8.0	-
40	Monitoração	Livre	Nágios - 4.0.8	1
41	Gerenciador de repositório	-	Gitlab 13.6	1
42	Gerenciador de repositório	-	Nexus 3.41	1
43	Versionamento	-	SVN	2
44	Teste de carga	HUAWEI CLOUD	Jmetter	101
45	Integração contínua	-	Jenkins 1.620	01 master e 07 Slave
46	System Center	Microsoft	SCCM 1802	1
		Microsoft	SCOM	7
47	Aplicação	Apache Software Foundation	Apache 2x	-
		Red Hat	JBoss EAP 5.1 ou superior	-
		Microsoft	IIS	-
		Zend	Zend Server 5x ou superior	-
		Oracle	Glassfish 2.1	-

		Apache Software Foundation	Tomcat 6.0 ou superior	-
48	WebService	Serviços de webservice	Integração dos serviços MEC com Caixa Econômica Federal, Banco do Brasil, Serpro e Receita Federal	4
49	Backup	Huawei Cloud	Object Storage	150 TB
50	Cloud	Huawei Cloud	Elastic Cloud Server	128
		RDS – PostgreSQL	7	
		AWS	EC2	26
			RDS - PostgreSQL	4
		Google Cloud	Google Compute Engine	15
			RDS - Aurora	2
51	Dispositivos Móveis	Celular	-	177
		Tablet	-	14
52	Modem 3/4G	-	-	13
53	Telefones VOIP	-	-	1500
54	Estações de Trabalho	Microsoft	Windows 7 / Windows 8.1 / Windows 10	2.137
		Linux	Ubuntu / Fedora	21
55	Notebooks	-	-	360
		Microsoft	Microsoft 365 A5	-
		Zoom	Zoom	-

		Commvault	Commvault Backup & Recovery	-
56	Softwares/Plataformas	Adobe	Adobe Creative Cloud	-
		Nagios	Nagios	-
		Zabbix	Zabbix	-
		Autodesk	Autodesk Building Design Suíte Premium 2013	-
		IBM	IBM Sterling Connect Direct Premium Edition	-

21. APÊNDICE 06

LEVANTAMENTO DE SISTEMAS

SISTEMA	DESCRIÇÃO	SISTEMA RELACIONADO	TIPO
App - Clique Escola	Aplicativo para disponibilização de dados escolares e informações financeiras das instituições de ensino para os gestores e conselheiros escolares. O aplicativo CLIQUE ESCOLA é gratuito e visa facilitar e incentivar o acesso da comunidade escolar e da sociedade às principais informações educacionais e financeiras da escola, bem como às notícias sobre educação, de forma a facilitar a compreensão e promover a transparência dos dados das escolas. Baixe o App Clique Escola para: - Conhecer os dados educacionais referentes ao Ideb, Saeb, Média de Alunos por Turma, Taxas de Distorção Idade-Série, Percentual de Docentes com Curso Superior e Taxas de Rendimento; - Acessar as informações financeiras da escola como o recurso recebido e o saldo do PDDE, que é um Programa do MEC que repassa recursos financeiros diretamente para as escolas públicas; - Acompanhar as notícias do Portal do MEC; - Receber notificações sobre a educação brasileira.		Aplicativo Mobile App
App - IAE	Aplicativo do Programa Instituição Amiga do Empreendedor - IAE que fornece acesso a cursos e eventos de forma gratuita, pelas Instituições de Ensino Superior - IES parceiras, bem como permite agendamento prévio para atendimentos do Negócio. O Programa IAE é coordenado Ministério da Educação (MEC/SESu), Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços (MDIC/SEMPE) e o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae).		Aplicativo Mobile App

App - Isf Aluno	Utilize o IsF Aluno em seu smartphone ou tablet para ter acesso a informações, realizar e acompanhar sua inscrição em cursos ofertados pelo Programa Idiomas sem Fronteiras. O Idiomas sem Fronteiras é um programa do Ministério da Educação (MEC) que promove a internacionalização do ensino superior brasileiro por meio da capacitação em línguas estrangeiras, com o objetivo de propiciar uma mudança abrangente e estruturante no ensino de idiomas estrangeiros no Brasil, bem como do Português para estrangeiros.	ISF Aluno	Aplicativo Mobile App
ASPARLEGIS	O Sistema da Assessoria Parlamentar tem por objetivo permitir a ASPAR monitorar o acompanhamento legislativo que promova a inclusão e gestão de preposições legislativas relacionadas à Educação ou que façam interface com o MEC, realizadas pelas comissões parlamentares do Congresso Nacional.		Projeto
Assinamec	Serviço disponibilizado pelo MEC para permitir a assinatura de documentos digitais sendo compatível com diversos certificados digitais. Solução desenvolvida pela UFSC.	Diploma Digital- Portal	Sistema WEB (Back+Front)
bCNPJ	Serviço de consulta de dados de pessoa jurídica CNPJ no blockchain disponível no MEC.		WS/API
Brasil Alfabetizado	O programa Brasil Alfabetizado (SBA) é uma iniciativa do Governo Federal do Brasil via MEC com objetivo de alfabetizar jovens a partir dos quinze anos, de maneira descentralizada e utilizando voluntariado por todo o país. As turmas de alfabetização são divididas entre Rurais e Urbanas, tendo número mínimo de alunos em dez e vinte, respectivamente. O máximo permitido são vinte e cinco alunos. No caso de alunos especiais, cada turma pode comportar até três alunos.		Sistema WEB Monolítico
CAD	Sistemas de Normas e Atos, internalizado por cessão da CAPES.		Sistema WEB (Back+Front)
CENSO Corporativo	Base que fornece a consulta de dados a partir da base corporativa do Censo internalizada no MEC em 2023 com dados do período de 2010 a 2022.		Projeto
CNRMS	Sistema Nacional de Residências Multiprofissionais. Sistema disponível em produção, somente leitura para consulta de processos. O BD está com modo somente leitura para evitar a inclusão de dados, pois o atual sistema com dados de residências em saúde é o Sinar.		Sistema WEB Monolítico
	Atualmente, 2023, existem 7 sistemas em Delphi: SEG.EXE - Gerencia os acessos dos sistemas/usuários. (STIC) SCF.EXE - Frequencia (só para consulta), substituído pelo SISREF, do ME. (SAA/CGGP) SMT.EXE -		

DELPHI	Sistema de Material, controla o estoque. Existe um módulo ASP para Pedido de Materail pela Intramec. Será substituído pelo SIADS. (SAA /CGRL) SAP.EXE - Sistema de Patrimônio, controle os ativos do MEC. Existe um módulo no SIMEC, mas não utilizado. Será substituído pelo SIADS. (SAA/CGRL) SEO.EXE - Sistema de Estrutura Organizacional. O SIORG e e-SIORG podem ser uma opção ao SEO, mas que precisa de particularidades do MEC (SAA/CGGP). SISAP.EXE - Sistema de Acompanhamento de Pesquisa Processos. SAG.EXE - Sistema de Registro Eventos e Agenda do Ministro. (GM). Existem outros recursos que podem substituir.	DELPHI	Ferramenta
Dirigentes FNDE / PAR 4	Serviço do FNDE que atualiza os dirigentes (Prefeitura e Município) no banco do SIMEC.	SIMEC-PAR 4	WS/API
DSpace	O Dspace é o software livre para construção de um repositório de mídias digitais, compatível com diversos tipos de mídias. Ele é completamente personalizável, para atender a qualquer organização.		Sistema WEB (Back+Front)
E-MEC (Novo)	Novo Sistema Eletrônico de Acompanhamento dos Processos - Corporativo. Serviço de suporte ao processo de negócio de credenciamento e recredenciamento de instituições de educação superior do Ministério da Educação.		Sistema WEB Monolítico
escolaspelomundo	aplicativo Escolas pelo Mundo desenvolvido pelo VLAB da UFPE		Aplicativo Mobile App
MailerMEC	Um micro serviço de envio de e-mails, com o foco em agilizar a fila de envio.		WS/API
Mantis	Ferramenta de bug tracker para Gestão de Defeitos relacionados às aplicações em desenvolvimento e manutenção de sistemas.	TestLink	Ferramenta
NovoPepb	Projeto do novo sistema de programa escola brasil.		Projeto
NOVOSISTEC	Serviço de suporte ao processo de negócio de disponibilização de informações sobre escolas que oferecem cursos técnicos de nível médio, seus cursos e alunos para o Ministério da Educação.		Projeto
NOVOSISTEC2	Serviço de suporte ao processo de negócio de disponibilização de informações sobre escolas que oferecem cursos técnicos de nível médio, seus cursos e alunos para o Ministério da Educação.		Sistema WEB (Back+Front)
novowsmec	novowsmec que conecta com conecta.gov do SERPRO		Sistema WEB (Back+Front)

PAR - NOVO	NOVO PAR (PAR5) por meio do PORTAL DE SISTEMAS MEC e SEGMEC		Sistema WEB (Back+Front)
PDDE Interativo-BNCC	Base Nacional Comum Curricular	PDDE Interativo	Sistema WEB Monolítico
PDDE Interativo-Escola Acessível	O PDDE consiste na assistência financeira às escolas públicas da educação básica das redes estaduais, municipais e do Distrito Federal e às escolas privadas de educação especial mantidas por entidades sem fins lucrativos. O objetivo desses recursos é a melhoria da infraestrutura física e pedagógica, o reforço da autogestão escolar e a elevação dos índices de desempenho da educação básica. Os recursos do programa são transferidos de acordo com o número de alunos, de acordo com o censo escolar do ano anterior ao do repasse.	PDDE Interativo	Sistema WEB Monolítico
PDDE Interativo-Mais Alfabetização	Mais Alfabetização	PDDE Interativo	Sistema WEB Monolítico
PDDE Interativo-Melhores Receitas	Melhores Receitas da Alimentação Escolar	PDDE Interativo	Sistema WEB Monolítico
PDDE Interativo-Novo Mais Educacao	O Programa Novo Mais Educação, criado pela Portaria MEC nº 1.144 /2016 e regido pela Resolução FNDE nº 17/2017, é uma estratégia do Ministério da Educação que tem como objetivo melhorar a aprendizagem em língua portuguesa e matemática no ensino fundamental, por meio da ampliação da jornada escolar de crianças e adolescentes, otimizando o tempo de permanência dos estudantes na escola.	PDDE Interativo	Sistema WEB Monolítico
PDDE Interativo-ProEMI	ProEMI	PDDE Interativo	Sistema WEB Monolítico
PDDE Interativo-REUNI	Sistema REUNI - Reestruturação e Expansão das Universidades - Modulo desativado, sem gestor indicado.	PDDE Interativo	Sistema WEB Monolítico
PDDE Interativo-SIS	Sistema de Segurança	PDDE Interativo	Sistema WEB Monolítico

PDDE_Campo	Destinar recursos financeiros de custeio e de capital às escolas públicas municipais, estaduais e distritais, localizadas no campo, que tenham estudantes matriculados na educação básica a fim de propiciar adequação e benfeitoria na infraestrutura física dessas unidades, necessárias à realização de atividades educativas e pedagógicas voltadas à melhoria da qualidade do ensino.		Sistema WEB (Back+Front)
PEC-G	Programa Estudantes - Convenio de Graduação. Realizar a gestão do programa PEC-G. O Programa de Estudantes-Convênio de Graduação (PEC-G) oferece oportunidades de formação superior a cidadãos de países em desenvolvimento com os quais o Brasil mantém acordos educacionais e culturais. Desenvolvido pelos ministérios das Relações Exteriores e da Educação, em parceria com universidades públicas - federais e estaduais - e particulares, o PEC-G seleciona estrangeiros, entre 18 e preferencialmente até 23 anos, com ensino médio completo, para realizar estudos de graduação em instituições de ensino superior brasileiras, participantes do programa.		Sistema WEB Monolítico
PEC-G 2.0	Projeto do novo sistema PEC-G Estudar o Ensino Superior no Brasil (PEC-G)		Projeto
PEC-G3	Programa de Estudantes-Convênio de Graduação. Conforme Decreto Nº 7.948, de 12 de março de 2013, "destina-se à formação e qualificação de estudantes estrangeiros por meio de oferta de vagas gratuitas em cursos de graduação em Instituições de Ensino Superior - IES brasileiras. O PEC-G constitui um conjunto de atividades e procedimentos de cooperação educacional internacional, preferencialmente com os países em desenvolvimento, com base em acordos bilaterais vigentes e caracteriza-se pela formação do estudante estrangeiro em curso de graduação no Brasil e seu retorno ao país de origem ao final do curso. O PEC-G será implementado conjuntamente pelo Ministério das Relações Exteriores e pelo Ministério da Educação."	PEC-G3	Projeto
PGD Petrvs	Programa de Gestão e Desempenho		Sistema WEB (Back+Front)
PIGP	A Plataforma Integrada de Gestão de Programas é o projeto que pretende viabilizar a criação e operacionalização de quaisquer programas de repasse de recursos da área de educação de forma parametrizada.		Projeto
PNEERQ	Módulo no SIMEC para operacionalização da Política Nacional de Equidade, Educação para as Relações Étnico-Raciais e Educação Escolar Quilombola (Pneerq)		Sistema WEB Monolítico

PNLD Avaliação	Projeto de internalização do Módulo do sistema PNLD Digital, desenvolvido inicialmente pela UFAL externamente utilizando o ambiente de devops no MEC.		Projeto
Portal SIMEC	Portal de Sistemas e Soluções do MEC		Sistema WEB (Back+Front)
RoDOU	Essa plataforma tem o propósito de agendar tarefas, para buscar publicação, no DOU, de palavras pré-definidas, e em seguida, enviar o resultado por e-mail, através de arquivos YAML		WS/API
SAPIENS	Sistema descontinuado em 2010. Atualmente a URL aponta para o sistema que está hospedado no SERPRO e não está sob nossa manutenção.	E-MEC	Sistema WEB Monolítico
SAS	Sistema para atender agendamento das atividades do programa de qualidade de vida.		Sistema WEB (Back+Front)
SEI4-Novo	Sistema Eletrônico de Informações. Serviço de suporte ao processo de negócio de tramitação eletrônica de processos e documentos para o Ministério da Educação.	SEI	Sistema WEB (Back+Front)
SGPO	Novo projeto para o Sistema de Gestão, Planejamento e Orçamento. Antigo SGC.		Sistema WEB (Back+Front)
SIMEC - Pé-de-meia	Programa Pé-de-Meia tem por finalidade coordenar, gerir e executar o incentivo financeiro- educacional — na modalidade de poupança.	SIMEC	Sistema WEB (Back+Front)
SIMEC-ApiObrasVistoria	API Vistoria Obras	SIMEC	WS/API
SIMEC-Brasil Profissionalizado	Sistema Brasil Profissionalizado	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-Catálogo Curso	Catálogo de Cursos	SIMEC	Sistema WEB Monolítico

SIMEC-Catálogo Curso 2013	Catálogo de Cursos 2013	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-Demandas	Sistema de Demandas	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-E.I Manutenção Proinfância	Serviço de suporte ao processo de negócio para efetuar ligações para o público atendido por obras do PAC (Plano de Aceleração do Crescimento).	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-EJA Novas Turmas	Serviço de suporte ao processo de negócio de acesso aos pareceres e interposição de recursos de exclusão das obras avaliadas no PNLD do Ministério da Educação.	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-EMTI	Acompanhamento Ensino Médio em Tempo Integral. Serviço de suporte ao processo de negócio programa de acompanhamento ensino médio em tempo integral para o Ministério da Educação.	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-Ensino Médio Inovador	Ensino Médio Inovador	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-Ensino Médio Inovador (antigo)	Sistema Ensino Médio Inovador(antigo)	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-Escola	Sistema Escola (PDE Escola / Mais Educação / Escola Acessível / Escola Aberta)	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-Escolas Exterior	Escolas no Exterior	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-Exames do MEC / INEP	Exames do MEC / INEP	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-Fábrica	Serviço de suporte ao processo de negócio de gerenciamento das atividades dos contratos da fábrica de software do Ministério da Educação.	SIMEC	Sistema WEB Monolítico

SIMEC-Formação Escola da Terra 2016	Formação Escola da Terra 2016	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-Gerência de Projetos	Sistema de Gerenciamento de Projetos	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-Gestão de Demandas SERES	Sistema Gestão de Demandas SERES	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-Mais Cultura	Mais Cultura nas Escolas	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-Mais Médicos	Mais Médicos	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-MM-Avaliação	Mais Médicos - MEC	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-Monitoramento de Obras 2.0	Monitoramento de Obras 2.0	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-Obras 2.0	Obras 2 (Educação Básica)	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-Pacto Universitário	Pacto Universitário	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-PAR - Plano de Metas	Sistema PAR - Plano de Metas Compromisso Todos pela Educação	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-PAR 2	PAR - Plano de Metas	SIMEC	Sistema WEB Monolítico

SIMEC-PAR 3	PAR - Plano de Metas v3.0	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-PAR 4	O Plano de Ações Articuladas – PAR é um programa estratégico do Ministério da Educação, trata-se da principal ferramenta para implementação das políticas e dos programas de educação básica pelo MEC e FNDE, além de constituir-se instrumento de planejamento e gestão para estados e municípios no âmbito de suas políticas educacionais. Com a prorrogação e fim iminente do ciclo atual do Plano de Ações Articuladas – PAR 3 (2016-2020), e ainda com as eleições municipais que ocorrerão no final do ano e com isso a posse de novos prefeitos e gestores municipais de educação. Ciclo do PAR (PAR 4, 2021-2024). A Lei nº12.695, de 25 de julho de 2012 instituiu o PAR, e a Resolução CD/FNDE nº 4/2020 dispõe sobre os critérios de atendimento para o PAR 4, estabelecendo o início de sua vigência em 01/01/2021.	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-PDE	Sistema de Monitoramento do Plano de Desenvolvimento da Educação - PDE	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-PDU	PDU - Plano de Desenvolvimento das Universidades Federais	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-PNBE TEMÁTICO	Programa Nacional da Biblioteca na Escola	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-PNLD	Sistema PNLD	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-PRIL	Programa Institucional de Fomento às Licenciaturas	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC- ProjovemCampoE	PROJOVEM CAMPO EDIÇÃO ESPECIAL	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC- ProjovemUrbanoE	PROJOVEM URBANO EDIÇÃO ESPECIAL	SIMEC	Sistema WEB Monolítico

SIMEC-PROJUR / INEP	Procuradoria / INEP	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-PROVA	Prova	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-PSE	Sistema do Programa Saúde na Escola	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-PTO	Planos Táticos Operacionais	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-RAIZ	Sistema de Gestão de módulos do SIMEC.	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-Receitas Orçamentárias v2	Receitas Orçamentárias v2	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-REHUF	Sistema REHUF	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-REUNI	Sistema REUNI - Reestruturação e Expansão das Universidades	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-RSC	Reconhecimento de Saberes e Competências	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-SAP	Sistema de Administração de Patrimônio. O objetivo é utilizar o SIADS, por isso não foi evoluído em outro momento.	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-SASE	Planejamento SASE	SIMEC	Sistema WEB Monolítico

SIMEC-SIC	Sistema de Informação ao Cidadão. Serviço de suporte ao processo de negócio de encaminhamento de pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do poder executivo federal para o Ministério da Educação.	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-SIGEPE	Sistema de Gestão de Pessoas v2	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-SIS	Sistema de Segurança	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-SIS V2	Sistema de Segurança V2	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-SISFOR V2	Sistema de Formação Continuada - SISFOR V2	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-SISIndígena 2014	Saberes Indígenas na Escola 2014	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-SISIndígena 2015	Saberes Indígenas na Escola 2015	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-SISIndígena 2016	Saberes Indígenas na Escola 2016	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-SISIndígena 2018	Saberes Indígenas na Escola 2018	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-SISMédio	Pacto Nacional pelo Fortalecimento do Ensino Médio	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-SISPACTO 2013	SISPACTO 2013	SIMEC	Sistema WEB Monolítico

SIMEC-SISPACTO 2014	SISPACTO 2014	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-SISPACTO 2015	SISPACTO 2015	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-SISPACTO 2016	SISPACTO 2016	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-SISPACTO 2017	SISPACTO 2017	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-SISREQ	Sistema de Requisições SETEC - sisreq	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-Sistema de Monitoramento de Obras	Serviço de suporte ao processo de negócio de fiscalização das obras do Ministério da Educação.	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-Sistema de Segurança	Serviço de suporte ao processo de negócio de segurança - acessos, perfis sistemas e outros - para os módulos do SIMEC.	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-Sistema Painel de Controle	Serviço de suporte ao processo de negócio de apoio à subsecretaria de planejamento orçamentário do Ministério da Educação.	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-SNF	Sistema Nacional de Formação	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-SPO - Execução Orçamentária	SPO - Execução Orçamentária	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC_PBA SALDOS REMANESCENTES 2024	Reprogramação dos saldos remanescentes para assegurar a alfabetização entre as pessoas de 15 anos ou mais e estimular a elevação da escolaridade, contribuindo assim para a potencialização do exercício da cidadania	SIMEC	Sistema WEB Monolítico

SISDOC	Sistema interno para acompanhamento de processos, por diversos tipos documentais, junto à Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior (SERES).		Sistema WEB (Back+Front)
SisFundApoio	Sistema para gestão das Fundações de Apoio		Sistema WEB (Back+Front)
SisfundApoyo 3	O sistema de fundação de apoio, instituído pela Secretaria de Educação Superior do Ministério da Educação (MEC) e pela Secretaria de Desenvolvimento Científico do Ministério de Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI), tem o objetivo de analisar os pedidos de “Credenciamento”, “Recredenciamento”, “Autorizações” e “Renovações de Autorizações”, apresentados pelas Fundações de Apoio e conferir maior segurança e celeridade na análise dos processos das Fundações, pelos representantes dos dois referidos Ministérios.		Sistema WEB (Back+Front)
SisIAE	Sistema Instituição Amiga do Empreendedor		Sistema WEB Monolítico
SISPNAES	Programa Nacional de Assistência Estudantil. Conforme o decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010, “tem como finalidade ampliar/democratizar as condições de permanência dos jovens na educação superior pública federal; minimizar os efeitos das desigualdades sociais e regionais na permanência e conclusão da educação superior; reduzir as taxas de retenção e evasão; e contribuir para a promoção da inclusão social pela educação. O PNAES deverá ser implementado de forma articulada com as atividades de ensino, pesquisa e extensão, visando o atendimento de estudantes regularmente matriculados em cursos de graduação presencial das instituições federais de ensino superior. As ações de assistência estudantil do PNAES deverão ser desenvolvidas nas seguintes áreas: moradia estudantil; alimentação; transporte; atenção à saúde; inclusão digital; cultura; esporte; creche; apoio pedagógico; e acesso, participação e aprendizagem de estudantes com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades e superdotação.		Projeto
SouTEC	Aplicativo desenvolvido pela Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica do Ministério da Educação para auxiliar jovens e estudantes na escolha de cursos técnicos e carreiras. node 16	SISTEC	Aplicativo Mobile App
TestLink	Ferramenta para gestão do processo de teste do MEC	Mantis	Ferramenta
	WS para consulta as bases de CNPJ e CND no SERPRO/Receita, via API light fornecida pelo MGI. Em 2021, o consumo de CPF, passou a ser		

WS-INFOCONV x API CONECTAGOV	pelo bCPF, e em JAN/2023, CNPJ e CND, passaram a ser fornecidos pelo CONECTAGOV (API Light). O antigo contrato com o INFOCONV foi encerrado em 28/12/2022.		WS/API
ABACO	Sistema para contagem de pontos de função (Métricas) para os sistemas a serem desenvolvidos e mantidos pelas empresas de software.		Sistema WEB (Back+Front)
Acesso Único	Portal do Acesso Único, internalizado no MEC, a partir da versão de produção criado pela RNP.	SISU-Gestao	Sítio/Portal Estático
API Gateway Olinda	Solução desenvolvida pela STIC/CGS com objetivo de centralizar autenticação ao Olinda do MEC para consumidores externos. O serviço fornece autenticação e autorização aos serviços criados no Olinda MEC, com controle de acesso por usuários, cliente id e/ou IP de origem da requisição.	Olinda	WS/API
App - e-Proinfo	Aplicativo de apoio ao EAD do E-proinfo. Tem por objetivo permitir ao estudante visualizar seus cursos e informações detalhadas de Instituições, cursos, turmas, além de realizar consultas das informações disponibilizadas pelas Instituições e realizar participação nos Fóruns de discussão. O estudante pode também realizar inscrição nos cursos de interesse, receber notificações, realizar alteração dos seus dados pessoais e visualizar notícias.		Aplicativo Mobile App
App - Educacao Conectada	Programa de Inovação Educação Conectada que mede a adoção de tecnologia escolar. Este aplicativo foi desenvolvido como ferramenta complementar ao Programa de Inovação Educação Conectada para realizar cálculos a partir de informações prestadas pela escola, a fim de identificar o nível de adoção de tecnologia no ambiente escolar. Dependendo dos equipamentos que a escola possui e a maneira como utiliza a conexão de internet, ela será identificada em um destes quatro níveis: Emergente – Em fase inicial de implantação. Básico – Uso maior na gestão e utilização limitada por professores e alunos. Intermediário – Uso frequente em sala de aula, como facilitador do ensino e da gestão. Avançado – Presente no dia a dia da escola, contribuindo para melhoria os processos de ensino, aprendizagem e de gestão. Ao término, o sistema possibilita ao usuário gerar um documento com as informações preenchidas.		Aplicativo Mobile App
App - ISF Gestão	O IsF Gestão tem como objetivo promover o monitoramento a respeito dos cursos oferecidos pelo programa Idiomas sem Fronteiras no que se refere as modalidades de cursos presenciais e on-line e acompanhamento dos testes de proficiência e nivelamento TOEFL.		Aplicativo Mobile App
	No aplicativo do "Mosquito Não" professores e estudantes poderão eliminar virtualmente focos do mosquito aedes aegypti usando o jogo,		

App - Mosquito Não	professores e estudantes de todos os lugares do Brasil poderão eliminar, virtualmente, os focos de proliferação do aedes aegypti e assim cooperar para que o Brasil vença os desafios que este mosquito nos coloca.		Aplicativo Mobile App
Aprendamais	Plataforma de ensino a distância que utiliza ambiente Moodle para oferta de cursos na modalidade MOOC (Massive Open Online Course), para até 10.000 usuários simultâneos e escalonáveis.		Sítio/Portal Dinâmico
AVAMEC	A Plataforma Ambiente Virtual de Aprendizagem do Ministério da Educação (MEC) - AVAMEC é um ambiente virtual colaborativo de aprendizagem que permite a concepção, administração e desenvolvimento de diversos tipos de ações formativas. É desenvolvido e mantido pelo laboratório de Tecnologia da Informação e Mídias Educacionais (LabTime) da Universidade Federal de Goiás (UFG) em parceria com o Ministério da Educação (MEC).		Sítio/Portal Dinâmico
bCPF	Serviço de consulta de dados de pessoa física CPF no blockchain disponível no MEC.	WS-INFOCONV x API CONECTAGOV	WS/API
BIOE	Banco Internacional de Objetos Educacionais. O BIOE é um repositório de objetos educacionais consumidos pelo Portal do Professor, Portal do Aluno e Portal Domínio Público via interface IPMec, e pelo Portal OBAA via interface OAI.		Sistema WEB Monolítico
BNCC-Portal	A Base Nacional Comum Curricular (BNCC) é um documento de caráter normativo que define o conjunto orgânico e progressivo de aprendizagens essenciais que todos os alunos devem desenvolver ao longo das etapas e modalidades da Educação Básica.		Sítio/Portal Dinâmico
CAFé	Portal de Periódicos da CAPES, disponibilizado para instituições, MEC, Capes e outros. O sistema está na infraestrutura do MEC. Cada colaborador que tiver interesse em utilizar a ferramenta poderá abrir um chamado no BMC (https://servicosdeti.mec.gov.br/), opção Suporte ao Usuário, conforme imagem abaixo; este chamado também pode ser realizado através do Suporte ao Usuário, no ramal 9800. Os campos informados não precisam estar fidedignos aos da imagem abaixo. O mais importante é que no campo Descrição esteja claro que o usuário solicita cadastro no sistema CAFé. Cada usuário deverá informar as seguintes informações: Nome; Sobrenome; E-mail; Data de nascimento; CPF; Vínculo [Servidor / Terceiro]; Telefone; no campo Descrição. As informações necessárias para os cadastros dos usuários não existem na base de dados do MEC (LDAP), por isso não é possível cadastrar todos os usuários de uma única vez.		Sítio/Portal Estático
	O Portal Carolina Bori reúne informações para orientar e coordenar o processo de revalidação/reconhecimento de diplomas estrangeiros. Após		

Carolina Bori-Portal	a homologação da Resolução nº 3/2016 da Câmara Superior de Educação do Conselho Nacional de Educação (CNE), que dispunha sobre normas referentes à Revalidação/Reconhecimento dos referidos diplomas, coube ao Ministério da Educação a tarefa de estabelecer e disponibilizar os procedimentos relativos às orientações gerais de tramitação das solicitações referentes aos dois processos (Revalidação /Reconhecimento). Assim sendo, aqueles relativos às novas orientações gerais para a tramitação dos processos de revalidação dos diplomas de graduação estrangeiras foram estabelecidos pela Secretaria de Educação Superior (SeSu – MEC), enquanto aqueles referentes ao reconhecimento de diplomas de mestrado e doutorado stricto sensu ficaram a cargo da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES).	Plataforma Carolina Bori	Sítio/Portal Estático
CEBAS	Certificação das Entidades Filantrópicas. Serviço de suporte ao processo de negócio de cadastro e certificação de entidades benéficas de assistência social na área de educação do Ministério da Educação.	CEBAS	Sistema WEB Monolítico
CEBAS-Portal	O Ministério da Educação – MEC, por intermédio da Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior – SERES, é responsável pela certificação das entidades benéficas de assistência social que tenham atuação exclusiva ou preponderante na área da educação, conforme disposto na Lei nº 12.101, de 27 de novembro de 2009.		Sítio/Portal Dinâmico
CNCST	Catálogo Nacional de Cursos Superiores de Tecnologia	SISTEC	Sistema WEB (Back+Front)
CNCT	Catálogo Nacional de Cursos Técnicos. O Catálogo Nacional de Cursos Técnicos (CNCT) disciplina a oferta de cursos de educação profissional técnica de nível médio para orientar e informar as instituições de ensino, os estudantes, as empresas e a sociedade em geral. Seu conteúdo é atualizado periodicamente pelo Ministério da Educação para contemplar novas demandas socioeducacionais.	SISTEC	Sistema WEB (Back+Front)
Dados Abertos-Portal	O Portal de Dados Abertos do MEC tem como objetivo disponibilizar para toda a comunidade dados e informações públicas do Ministério, que podem ser usadas no desenvolvimento de aplicativos e ações.		Sítio/Portal Dinâmico
Diploma Digital-Portal	Portal de informações sobre o Diploma digital de curso superior de graduação que é o documento com existência, emissão e armazenamento integralmente digitais.		Sítio/Portal Dinâmico
E-CEBAS (Novo)	Novo sistema para Gestão da Certificação das Entidades Beneficentes de Assistência Social, a partir da publicação da Lei nº 12.101, de 27 de novembro de 2009.	CEBAS	Sistema WEB Monolítico

E-MEC	Sistema Eletrônico de Acompanhamento dos Processos - Corporativo. Serviço de suporte ao processo de negócio de credenciamento e recredenciamento de instituições de educação superior do Ministério da Educação.		Sistema WEB Monolítico
Educação Conectada-Portal	Portal com informações sobre o Programa de Inovação Educação Conectada.		Sítio/Portal Dinâmico
Educação em Saúde	Sistema da DDES (Diretoria de Desenvolvimento da Educação em Saúde), internalizado da Ebserh, e em desenvolvimento pela pelos desenvolvedores da própria DDES. Está na infraestrutura da nuvem do MEC.		Sistema WEB Monolítico
EnergIF-Portal	Portal com informações sobre o Programa para Desenvolvimento em Energias Renováveis e Eficiência Energética na Rede Federal.		Sítio/Portal Dinâmico
Escola Cívico-Militar	Colégio Cívico-Militar. O Programa Nacional das Escolas Cívico-Militares é uma iniciativa do Ministério da Educação, em parceria com o Ministério da Defesa, que apresenta um conceito de gestão nas áreas educacional, didático-pedagógica e administrativa com a participação do corpo docente da escola e apoio dos militares. A proposta é implantar 216 Escolas Cívico-Militares em todo o país, até 2023, sendo 54 por ano.		Sítio/Portal Dinâmico
Escola da Terra 2.0	SIMEC-Formação Escola da Terra 2.0 Serviço de suporte ao processo de negócios de apoio a promoção da formação continuada de professores, escolarização e qualificação profissional para o Ministério da Educação.	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
Étnico Racial-Portal	Portal sobre a educação para as relações étnico-raciais.		Sítio/Portal Dinâmico
FIES-Portal	Portal com orientações referentes à utilização do financiamento estudantil para os estudantes.		Sítio/Portal Dinâmico
FIES-Seleção Aluno	Sistema que recebe o carregamento das vagas distribuídas a partir da Oferta pelas Mantenedoras no FiesOferta para que os estudantes se inscrevam e concorram a uma vaga de financiamento pelo Fies. Finalizado o período de inscrição, é efetuada a classificação e a pré-seleção a partir da nota obtida no Enem. A listagem dos candidatos é única. São pré-selecionados a partir da primeira colocação tantos quantos corresponderem ao número de vagas distribuídas no FiesOferta e a partir da nota de corte, os demais candidatos desta mesma listagem são classificados em Lista de Espera, passando ao status de pré-selecionados na medida em que haja desistência de contratação, com respectiva liberação de vaga. A lista de classificação do FiesSeleção é dinâmica e tem fluxo contínuo até o encerramento do processo seletivo. Uma vez pré-selecionado, o candidato é remetido ao SisFies Aluno para		Sistema WEB Monolítico

	concluir sua a inscrição e finalizar os procedimentos rumo à contratação do financiamento junto ao Agente Financeir		
FIES-SERVICOS	API REST de comunicação entre sisfies com banco Oracle		Sistema WEB Monolítico
FIES-Sistema Oferta	Sistema criado para as mantenedoras ofertarem vagas por processo seletivo e realiza a gestão da SESU.		Sistema WEB Monolítico
FNE-Portal	Portal cm informações sobre o Fórum Nacional de Educação.		Sítio/Portal Dinâmico
GestaoPresente SGP	Desenvolvido para realizar o acompanhamento de todos os estudantes da Educação Básica e para apoiar a gestão escolar das redes de ensino, por meio da matrícula de estudantes, controle de frequência, alertas preventivos de abandono etc.		Sistema WEB (Back+Front)
IAE-Portal	O Projeto IAE é coordenado por um grupo interinstitucional, formado por representantes do Ministério da Educação (MEC), por meio da Secretaria de Educação Superior (SESu), e do Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços (MDIC), por meio da Secretaria Especial da Micro e Pequena Empresa (SEMPE), com o apoio do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae), do Conselho Federal de Contabilidade (CFC), da Associação dos Cursos de Graduação em Administração – ANGRAD, da Fundação Getúlio Vargas – FGV, de Instituições de Educação Superior e outras Instituições que poderão ser convidadas a participar.		Sítio/Portal Estático
Intramec	Intranet do MEC.		Sítio/Portal Dinâmico
ISF Aluno	Idiomas sem Fronteiras - Aluno		Sistema WEB Monolítico
ISF Gestão	Idiomas sem Fronteiras - Gestão	ISF Gestão	Sistema WEB Monolítico
ISF-Portal	Portal com informações sobre o programa Idiomas sem Fronteiras.		Sítio/Portal Dinâmico

Kobo Toolbox	KoBoToolbox é um software que permite a coleta de dados, a análise e o gerenciamento com vistas a subsidiar a tomada de decisões nas mais diversas áreas, permitindo a estruturação de gráficos, tabelas, relatórios e mapas e ainda a exportação dos dados para serem utilizados em outros sistemas.		Sistema WEB (Back+Front)
Login Único MEC	Substituir o sistema SSD para controle de usuários e perfis dos sistemas do MEC que utilizam a autenticação GOV.br		WS/API
Machado de Assis-Portal	Portal com informações sobre a vida e a obra de Machado de Assis.		Sítio/Portal Dinâmico
ModuloDocPBIPNP	O módulo de documentação da PNP, denominado de DocPDI, foi desenvolvido utilizando a linguagem Python e teve o objetivo de documentar modelos analíticos de dados desenvolvidos na ferramenta Power BI.	PNP	Sistema WEB (Back+Front)
ModuloExtratorPNP	O objetivo dessa ferramenta é permitir aos usuários a extração das informações a partir dos painéis de BI da PNP.	PNP	Sistema WEB (Back+Front)
Normativas	A Plataforma Normativas é um portal democrático de atos normativos de educação que visa dar transparência e otimizar a integração entre processos e diretrizes padronizados entre os Conselhos de Educação.		Sítio/Portal Dinâmico
Novo PNP	Projeto - Nova Plataforma Nilo Peçanha utilizando - DEVOPS	SISTEC	Sistema WEB (Back+Front)
Novo WSCPF	Sistema que busca o CPF de um usuário utilizando o serviço BCPF disponibilizado pelo Serpro		WS/API
Novos Caminhos-Portal	Portal com informações sobre o programa Novos Caminhos.		Sítio/Portal Dinâmico
Olinda	Sistema para construção de API	API Gateway Olinda	Sistema WEB (Back+Front)
	O Pacto Nacional pelo Fortalecimento do Ensino Médio, instituído pela Portaria nº 1.140, de 22 de novembro de 2013, representa a articulação e a coordenação de ações e estratégias entre a União e os governos estaduais e distrital na formulação e implantação de políticas para elevar o padrão de qualidade do Ensino Médio brasileiro, em suas diferentes		

Pacto Ensino Médio-Portal	modalidades, orientado pela perspectiva de inclusão de todos que a ele tem direito. Neste primeiro momento duas ações estratégicas estão articuladas, o redesenho curricular, em desenvolvimento nas escolas por meio do Programa Ensino Médio Inovador – ProEMI.		Sítio/Portal Dinâmico
PDDE Campo e Água na Escola	PDDE - Campo e Água na Escola Campo - Destinar recursos financeiros de custeio e de capital às escolas públicas municipais, estaduais e distritais, localizadas no campo, que tenham estudantes matriculados na educação básica a fim de propiciar adequação e benfeitoria na infraestrutura física dessas unidades, necessárias à realização de atividades educativas e pedagógicas voltadas à melhoria da qualidade do ensino. ÁGUA - aquisição de equipamentos, instalações hidráulicas e contratação de mão-de-obra voltada à construção de poços, cisternas ou outras formas e meios de abastecimento de água.	PDDE_Campo	Sistema WEB Monolítico
PDDE Interativo	Módulo de gestão da plataforma PDDE Interativo.		Sistema WEB Monolítico
PDDE Interativo-Administrativo	Administrativo	PDDE Interativo	Sistema WEB Monolítico
PDDE Interativo-Educação Conectada PIEC	Programa de Inovação Educação Conectada - PIEC	PDDE Interativo	Sistema WEB Monolítico
PDDE Interativo-formulários	Formulários - Modulo desativado. Não há histórico de uso ou identificação pela área gestora DARE.	PDDE Interativo	Sistema WEB Monolítico
PDDE Interativo-Gestão Escolar	Gestão Escolar	PDDE Interativo	Sistema WEB Monolítico
PDDE Interativo-Livro	Serviço de suporte aos Secretários e Dirigentes de Educação com link direto para o SIMEC-LIVROS.	PDDE Interativo	Sistema WEB Monolítico
PDDE Interativo-Novo Ensino Médio	O Programa Novo Ensino Médio estabelece a avaliação de impacto do programa de fomento às Escolas de Ensino Médio em Tempo Integral - EMTI e adesão de novas unidades escolares.	PDDE Interativo	Sistema WEB Monolítico
PDDE Interativo-PDDE Interativo 2012	PDDE Interativo 2012	PDDE Interativo	Sistema WEB Monolítico

PDDE Interativo- PDDE Interativo 2013	PDDE Interativo 2013	PDDE Interativo	Sistema WEB Monolítico
PDDE Interativo- PDDE Interativo 2014	PDDE Interativo 2014	PDDE Interativo	Sistema WEB Monolítico
PDDE Interativo- PDDE Interativo 2015/2016	PDDE Interativo 2015/2016	PDDE Interativo	Sistema WEB Monolítico
PDDE Interativo- Portal			Sítio/Portal Dinâmico
PDDE-Sala de Recursos	Operacionalização da ação PDDE Sala de Recursos dentro do sistema SISPDE. Responsável execução de verbas destinadas as escolas para compra de equipamentos, mobiliários e materiais didáticos e pedagógicos para a oferta de atendimento especializado (alunos com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades/superdotação, matriculados no ensino regular.	PDDE Interativo	Sistema WEB Monolítico
PDE Escola-Portal	O PDE Escola - Plano de Desenvolvimento da Escola é um programa de apoio à gestão escolar baseado no planejamento participativo e seu objetivo é auxiliar as escolas públicas a melhorar a sua gestão. Para as escolas priorizadas pelo programa, o MEC repassa recursos financeiros destinados a apoiar a execução de todo ou parte do seu planejamento. Saiba mais acessando o vídeo ao lado.		Sítio/Portal Dinâmico
PGD.MEC	Programa de Gestão de Demandas do Teletrabalho. Implementa o Programa de Gestão (Teletrabalho) no órgão de acordo com a IN 65/2020.		Sistema WEB Monolítico
Plano de Carreira- Portal	A valorização das carreiras dos profissionais da educação constitui um dos elementos importantes para o Sistema Nacional de Educação. O caráter estratégico desse elemento estruturante reflete-se na existência de um bloco de metas do Plano Nacional de Educação (PNE), com destaque para a meta 18, que assegura a existência de planos de carreira para os profissionais da educação básica pública em todos os sistemas de ensino.		Sítio/Portal Dinâmico
	O Sistema Nacional de Revalidação de Diplomas - Plataforma Carolina Bori é a plataforma para revalidação (graduação) e reconhecimento (pós-graduação) de diplomas emitidos no exterior. Requerentes (alunos graduados ou pós-graduados) que obtiveram diplomas no exterior		

Plataforma Carolina Bori	acessam a plataforma para solicitar que Instituições de Ensino Superior - IES brasileiras revalidem seus diplomas, ou seja, emitam um diploma nacional.	Carolina Bori-Portal	Sistema WEB Monolítico
Plataforma de Relatoria	Este sistema foi utilizado inicialmente de suporte aos trabalhos realizados durante a CONAE – Conferência Nacional de Educação 2024. O sistema contempla o cadastro das emendas, cadastro dos delegados, inclusão de documentos e diversos relatório.		Sistema WEB Monolítico
PNA-Portal	Portal com informações sobre a Política Nacional de Alfabetização.		Sítio/Portal Dinâmico
PNE-Portal	Portal com informações sobre o Plano Nacional de Educação (PNE) que determina as diretrizes, metas e estratégias para a política educacional no período de 2014 a 2024.		Sítio/Portal Dinâmico
PNP	Plataforma Nilo Peçanha. A Plataforma Nilo Peçanha é responsável pela validação dos dados estatísticos de toda a Rede Federal (EPCT – Educação Profissional Científica e Tecnológica). Utilizada pelo CONIF – Conselho Nacional das Instituições Federais para elaboração da matriz orçamentária. A plataforma também é utilizada para subsidiar os relatórios de indicadores de gestão pela Rede Federal EPCT e a SETEC, além de tornar os dados públicos acessíveis à toda a população.	SISTEC	Sistema WEB Monolítico
PNP-Portal	Plataforma Nilo Peçanha. Portal que reúne todas as edições da PNP com informações acadêmicas e de gestão alcançadas pela Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica.		Sítio/Portal Estático
Pólen	Programa de Cooperação para Eficiência da Rede Federal de Educação	Pólen	Sistema WEB (Back+Front)
Portal do Professor	O Portal, lançado em 2008 em parceria com o Ministério da Ciência e Tecnologia, tem como objetivo apoiar os processos de formação dos professores brasileiros e enriquecer a sua prática pedagógica. Este é um espaço público e pode ser acessado por todos os interessados.		Sítio/Portal Dinâmico
Portal MEC	Antigo portal do MEC. O novo Portal do MEC, agora, é gov.br/mec.		Sítio/Portal Dinâmico
PPB-Portal	Prêmio Professores do Brasil. O Prêmio Professores do Brasil surgiu em 2005 a partir da união do Prêmio Qualidade na Educação Infantil, desenvolvido, desde 1999, pela Coordenação Geral de Educação Infantil (COEDI), em parceria com a Fundação Orsa e União Nacional de Dirigentes Municipais de Educação (UNDIME), com o Prêmio Incentivo à		Sítio/Portal Dinâmico

	Educação Fundamental, desenvolvido, desde 1995, pela Coordenação Geral de Ensino Fundamental (COEF), em parceria com a Fundação Bunge e o Conselho de Secretários Estaduais de Educação (CONSED).		
Presença - Legado	Acompanhamento da Frequência Escolar. O acompanhamento da frequência escolar das crianças e adolescentes beneficiários do Programa Bolsa Família tem, dentre outros, os seguintes objetivos: - Garantir às crianças e adolescentes, cujas famílias recebem esse benefício, o acesso ao direito básico que é a educação. - Proporcionar condições mínimas necessárias para a permanência das crianças e adolescentes na escola; - Criar condições para que as famílias entendam o valor da educação como meio para superar as condições da pobreza; - Colocar a questão da escolarização no bojo de uma política social que busca a emancipação das famílias que se encontram em situação de vulnerabilidade e risco socioeconômico; - Construir a consciência e a convicção nas famílias de que a escolarização constitui forte componente para a quebra da reprodução intergeracional da pobreza; - Enfim, contribuir com essa medida no combate à evasão escolar.		Sistema WEB Monolítico
ProExt-Portal	Portal de informações sobre o Encontro Nacional de Extensão Universitária - PROEXT.		Sítio/Portal Estático
Projeto Vocacional	Projeto desenvolvido pela Universidade Federal de Santa Maria. A plataforma MEC Conecta visa promover o conhecimento sobre o ensino superior brasileiro, através da divulgação de informações sobre as áreas de formação, os cursos oferecidos e as formas de ingresso em todo o território nacional.		Sítio/Portal Estático
Pronacampo-Portal	Portal com informações sobre o PRONACAMPO, Conjunto de ações articuladas que asseguram a melhoria do ensino nas redes existentes, bem como, a formação dos professores, produção de material didático específico, acesso e recuperação da infraestrutura e qualidade da educação no campo em todas as etapas e modalidades - Decreto nº 7.352 /2010.		Sítio/Portal Dinâmico
ProUni-Gestão	Gestão do Programa Universidade para Todos. O ProUni - tem como finalidade a concessão de bolsas de estudo integrais e parciais em cursos de graduação e sequenciais de formação específica, em instituições privadas de Educação Superior. Criado pelo Governo Federal em 2004 e institucionalizado pela Lei nº 11.096, em 13/01/2005, oferece, em contrapartida, isenção de alguns tributos àquelas instituições de ensino que aderem ao Programa. Dirigido aos estudantes egressos do ensino médio da rede pública ou da rede particular na condição de bolsistas integrais, com renda per capita familiar máxima de três salários-mínimos, o ProUni conta com um sistema de seleção informatizado e imparcial, que confere transparência e segurança ao processo. Os candidatos são		Sistema WEB Monolítico

	selecionados pelas notas obtidas no ENEM conjugando-se, desse modo, inclusão à qualidade e mérito dos estudantes com melhores desempenhos acadêmicos.		
ProUni-Inscrição	Serviço de suporte ao processo de negócio de distribuição de bolsas de estudo a estudantes carentes, pelas instituições de ensino superior com base no ENEM (Exame Nacional do Ensino Médio) do Ministério da Educação.		Sistema WEB Monolítico
Prouni-Portal	Portal com informações sobre o Programa Universidade para Todos (Prouni) do Ministério da Educação que é um programa que oferece bolsas de estudo, integrais e parciais (50%), em instituições particulares de educação superior.		Sítio/Portal Dinâmico
RAMEC	O Repositório de Arquivos do MEC, substitui um diretório FTP, permitindo distribuição/divulgação de arquivos que não puderam ser enviados por e-mail. Público interno: todos os colaboradores do MEC que tenham interesse/necessidade de divulgar ou fornecer pacotes de arquivos para acesso externo, em substituição a um repositório FTP. Público externo: todos os agentes externos que precisem enviar pacotes de arquivos para acesso ao público interno do MEC.		Sítio/Portal Dinâmico
REDE INTEGRA	A Rede Integra reúne todos os portais, permitindo localizar em todo o Brasil pessoas, ambientes de inovação, laboratórios, tecnologias e serviços disponíveis para atender suas demandas de desenvolvimento tecnológico, pesquisa, inovação e empreendedorismo.	SISTEC	Sistema WEB (Back+Front)
REUNI-Portal	Portal com informações sobre o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (Reuni), que tem como principal objetivo ampliar o acesso e a permanência na educação superior.		Sítio/Portal Dinâmico
SAE	SAE - Sistema de Avaliação Educacional. O SAE é o sistema que controla o teto de pagamento do Auxílio Educacional estabelecido anualmente por meio de Decreto e Resolução para todas as unidades envolvidas, a saber: Secretarias de Educação do MEC, INEP e CAPES. Para controlar as autorizações de pagamentos realizados pelas Secretarias de Educação do MEC.		Sistema WEB Monolítico
SBA - Sistema Brasileiro de Alfabetização (Microsoft Power Apps)	Sistema criado para realizar a gestão de bolsas do Programa Brasil Alfabetizado, estabelecendo transferências de recursos financeiros aos Entes executores do Estado de Alagoas, utilizando a tecnologia Microsoft Power Apps. O Programa Brasil Alfabetizado tem por objetivo alfabetizar pessoas com idade igual ou superior a 15 (quinze) anos, a fim de promover a cidadania e contribuir com o desenvolvimento social e econômico do País, por meio de assistência técnica e financeira aos entes federados que aderirem ao Programa,		Projeto

SEGMEC	Gestão de autenticação e autorização dos sistemas do MEC		Sistema WEB (Back+Front)
SEI	Sistema Eletrônico de Informações. Serviço de suporte ao processo de negócio de tramitação eletrônica de processos e documentos para o Ministério da Educação.	SEI	Sistema WEB Monolítico
SICMERCOSUL	Portal com informações sobre o Setor Educacional do MERCOSUL que é um espaço de coordenação das políticas educacionais que reúne países membros e associados ao MERCOSUL, desde dezembro de 1991, quando o Conselho do Mercado Comum (CMC) criou, através da Decisão 07/91, a Reunião de Ministros de Educação do MERCOSUL (RME).		Sítio/Portal Dinâmico
SIGLAS	O SIGLAS surgiu da necessidade de catalogar os sistemas do órgão e suas equipes de atuação.		Sistema WEB Monolítico
SIGPET	O SIGPET - Sistema de Gerenciamento Programa Educação Tutorial é o sistema que oferece bolsas a tutores e discentes de IFES que participam de grupos que realizam pesquisas e atividades acadêmicas.	SIGPET	Sistema WEB Monolítico
SIMEC	Plataforma SIMEC. Sistema Integrado de Monitoramento Execução e Controle.		Sistema WEB Monolítico
SIMEC - Gestão de Processos	Módulo desenvolvido para gerir processos oriundos do SEI. Inicialmente desenvolvido para substituir o APP - CONJUR (Processos), pois não há assinaturas Microsoft premium suficientes para todos os usuários. De forma célere teve que ser desenvolvida essa solução no SIMEC. De forma gradativa será incrementados perfis por áreas do MEC, para que sua utilização possa ser estendida ao MEC como um todo.	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC - Plano Estratégico Institucional (PEI)	Sistema desenvolvido para realizar o monitoramento do Planejamento Estratégico Institucional. Recentemente esse módulo, desenvolvido pela SPO, foi transferido para a Secretaria Executiva e passará por evoluções para se adequar ao novo formato de monitoramento do PEI 2024.	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC+-PNE	Plataforma +PNE	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
	SIMEC-Sistema Administrativo (Compras / Eventos / Contratos) Serviço de suporte ao processo de negócio de captação e confirmação de inscrição em eventos do Ministério da Educação. Cadastro de Compras e	SIMEC	

SIMEC-Administrativo	Eventos da SAA Cadastro de contratos firmados pelo MEC e gerenciados pela SAA. Dados migrados do sistema Contratos pela SAA.		Sistema WEB Monolítico
SIMEC-Agenda GM	Agenda - Gabinete Ministro	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-ASPAR	ASPAR - Assessoria Parlamentar	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-Assessoria Internacional	Sistema Assessoria Internacional	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-CAP	Controle de Afastamento do País	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-CONJUR	Sistema de Controle de Processos/Atos da Consultoria Jurídica do MEC.	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-CONJUR V2	Sistema de Gestão de Tarefas - CONJUR V2	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-Contrato Gestão	Sistema de gestão de Contratos Administrativo e de Eventos. Observação: Está fora do ar.	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-CTEL	CTEL - Controle de Telefonemas	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-Demandas SE	Sistema de gestão de controle de Demandas SE, Ofícios, Memorandos, Portarias e Despachos.	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-Educação Conectada	Programa de Inovação Educação Conectada PIEC SIMEC	SIMEC	Sistema WEB Monolítico

SIMEC-Emendas	Sistema de Emendas	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-Formação Escola da Terra 2014	Formação Escola da Terra 2014 Serviço de suporte ao processo de negócio de apoio a promoção da formação continuada de professores, escolarização e qualificação profissional para o Ministério da Educação.	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-Formação Escola da Terra 2015	Formação Escola da Terra 2015 Serviço de suporte ao processo de negócio de apoio a promoção da formação continuada de professores, escolarização e qualificação profissional para o Ministério da Educação.	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-Formação Escola da Terra 2017	Formação Escola da Terra 2017	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-Gestão de Tarefas	Sistema de Gestão de Tarefas	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-Gestão Gabinete	Gestão de Processos do Gabinete do Ministro	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-Livros	Serviço de suporte ao processo de negócio de controle de inscrição, gestão, monitoramento e distribuição do programa livros didáticos do FNDE para o Ministério da Educação.	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-Planejamento e Monitoramento Estratégico	Planejamento e Monitoramento Estratégico	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-Projetos Especiais	Sistema de Projetos Especiais	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-ProJovem Campo	Serviço de suporte ao processo de negócio de qualificação profissional e escolarização de jovens de 18 a 29 anos que não concluíram o ensino fundamental do Ministério da Educação.	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-ProJovem Urbano	Serviço de suporte ao processo de negócio de qualificação profissional e escolarização de jovens de 18 a 29 anos que não concluíram o ensino fundamental do Ministério da Educação.	SIMEC	Sistema WEB Monolítico

SIMEC-Publicidade	Sistema de Acompanhamento de Peças Publicitárias	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-SCA	Sistema de Controle de Acesso (portaria do MEC)	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-SISCAP	Sistema de Capacitação para Servidores do MEC	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-SISFOR	Gestão e Monitoramento da Formação Continuada. Serviço de suporte ao processo de negócio de monitoramento de dados pertinentes a informações acadêmicas do Ministério da Educação.	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-Sisindígena	Saberes Indígenas na Escola é uma ação que busca promover a formação continuada de professores da educação escolar indígena, especialmente daqueles que atuam nos anos iniciais da educação básica nas escolas indígenas; oferecer recursos didáticos e pedagógicos que atendam às especificidades da organização comunitária, do multilinguismo e da interculturalidade que fundamentam os projetos educativos nas comunidades indígenas; oferecer subsídios à elaboração de currículos, definição de metodologias e processos de avaliação que atendam às especificidades dos processos de letramento, numeramento e conhecimentos dos povos indígenas; fomentar pesquisas que resultem na elaboração de materiais didáticos e paradidáticos em diversas linguagens, bilíngues e monolíngues, conforme a situação sociolinguística e de acordo com as especificidades da educação escolar indígena.	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-Sistema de Capacitação para Servidores do MEC	Serviço de suporte ao processo de negócio de cadastro de cursos e capacitação de servidores do Ministério da Educação.	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-Sistema de Gestão de Pessoas	Serviço de suporte ao processo de negócio de planejamento, organização, direção, monitoramento, avaliação e orientação das atividades relacionadas com as políticas de gestão de pessoas do Ministério da Educação.	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-Sistema Rede Federal	SIMEC - Sistema Rede Federal	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-SPO - Limites Orçamentários	SPO - Limites Orçamentários	SIMEC	Sistema WEB Monolítico

SIMEC-SPO - Painel de Controle	Sistema de gestão de cargas com integrações SIAFI e SIOP.	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-SPO - PPA-Monitoramento e Avaliação	Sistema de Planejamento Plurianual do MEC, visão SPO. CGP/SPO/SE /MEC	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-SPO - Proposta Orçamentária	Sistema de apoio a Gestão de Projeto de Lei Orçamentária Anual - PLOA com integração SIAFI. CGO/SPO/SE/MEC.	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-SPO Acompanhamento Orçamentário	Sistema de suporte ao processo de acompanhamento orçamentário CGP /SPO/MEC.	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-SPO Emendas Parlamentares	Sistema de acompanhamento de emendas parlamentares MEC sob a ótica de processos da CGO/SPO/SE/MEC.	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-SPO Planejamento Orçamentário	Sistema de gestão de Planejamento Orçamentário (PTRES, PI, AÇÃO, PROGRAMA etc.).	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-SPO Programação Financeira	Sistema responsável pelo processamento da folha de pagamento do MEC e apoio nos processos de programação financeira utilizando serviços do SIAFI CGF/SPO/SE/MEC.	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-SPO Receitas Orçamentárias	Sistema de gestão de Receitas Orçamentárias do MEC com integração via SIAFI, CGO/SPO/SE/MEC.	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-SPO SICAJ Ações Judiciais	Sistema que apoia nos processos e gerenciamentos de Ações Judiciais para provisionamento e liberação de recursos CGO/SPO/SE/MEC.	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-SPO TED	Sistema que auxilia nos processos dos Termos de Execuções Descentralizadas do MEC. CGSO/SPO/SE/MEC	SIMEC	Sistema WEB Monolítico
SIMEC-Treinamento	Sistema para Treinamento de novos analistas/desenvolvidos de PHP no SIMEC	SIMEC	Sistema WEB Monolítico

SINAR	O Sistema de Informação de Residências em Saúde - CNRM 2 - tem por objetivo garantir o desenvolvimento dos processos de regulação, avaliação e supervisão envolvidos nos Programas de Residência Médicas e os Programas de Residência em Área da Saúde, nas modalidades multiprofissional e em área profissional da saúde.	SINAR	Sistema WEB Monolítico
SIPI	O PROINFO - foi criado por intermédio da Portaria nº 522/MEC (BRASIL, 1997), tendo como escopo oportunizar o acesso aos diferentes recursos tecnológicos para uso pedagógico no contexto escolar, sendo a iniciativa que intensamente focou no objetivo de promover o uso pedagógico das tecnologias digitais de informação e comunicação (QUARTIERO, 2010). Para dar conta das ações propostas pelo Programa, foi desenvolvido em 2008 o SIPI – Sistema de Informação do Proinfo Integrado, que tem como principal objetivo organizar a oferta dos cursos. Esse sistema, quando projetado não contemplou de forma ampla a qualificação dos dados de cursistas, formadores, entidade, entre outros. Dessa forma, para atender a demanda por informações qualificadas e que permitam a tomada de decisões por parte dos diversos níveis de gestão, faz-se necessário o desenvolvimento de um novo que atenda a essa nova realidade.		Sistema WEB Monolítico
SISALFA	Sistema dos Programas de Alfabetização.		Sistema WEB (Back+Front)
SISBP	O Sistema de Gestão do Programa Bolsa Permanência - SISBP é o sistema que oferece bolsas para estudantes indígenas, quilombolas e vulneráveis que estudam em Instituições Federais de Ensino Superior - IFES, para que possam se manter durante a realização dos cursos na universidade/instituto federal matriculado.	SISBP	Sistema WEB Monolítico
SisCNRM	Sistema do Cadastro Nacional dos Médicos Residentes.	SSD	Sistema WEB Monolítico
SISFIES	Neste módulo do SisFIES, além da adesão ao Fundo, as entidades mantenedoras podem atualizar dados cadastrais e financeiros, consultar saldo de CFT-E e extrato de repasse, efetuar o pagamento de tributos, emitir comprovante de pagamento, solicitar recompra de CFT-E e acompanhar as operações afetas às instituições de ensino superior mantidas (IES), dentre outras funcionalidades. Também no SisFIES, as IES podem cadastrar as CPSA e habilitar o acesso dos seus membros, consultar e validar inscrição de estudante, solicitar e validar aditamento de contrato de financiamento, emitir documentos de regularidade de inscrição e de aditamento e acompanhar a legislação do FIES.		Sistema WEB Monolítico

SisfundApoyo Legado	Sistema para gestão das Fundações de Apoio		Sistema WEB Monolítico
SisProext	(não sei informar, sistema não está mais sendo utilizado, mas está no ar, devido à base histórica) O sistema em produção, disponível na URL http://sisproext.mec.gov.br/admin/ é utilizado apenas para consulta, mas não pode ser retirado do ar. BD PostGre; documentação e código fonte no SVN (http://svn.mec.gov.br/proext/proext/). O sistema http://dsvsisproext2.mec.gov.br foi um projeto de desenvolvimento, que não foi publicado em produção e provavelmente não foi concluído, utiliza banco de dados Oracle; deploy via jenkins (http://jenkins.mec.gov.br/job/proext-sisproext-semzendserver-deploy/); documentação no Tuleap.		Sistema WEB Monolítico
SISTEC	Sistema Nacional de Informações da Educação Profissional e Tecnológica. Serviço de suporte ao processo de negócio de disponibilização de informações sobre escolas que ofertam cursos técnicos de nível médio, seus cursos e alunos para o Ministério da Educação.	SISTEC	Sistema WEB Monolítico
Sistema Monitor	Sistema de Monitoramento SETEC/MEC. Objetivo: Possibilitar a cada instituição cadastrar seus planejamentos estratégicos, indicadores e resultados alcançados, bem como integrar seus dados relativos às atividades de extensão, pesquisa e inovação para que a Setec/MEC possa acompanhar, de forma proativa, o desenvolvimento das instituições, propor melhorias, ampliar a transparência da execução das políticas e disseminar estatísticas oficiais da Rede Federal.	PNP	Sistema WEB (Back+Front)
Sistema Presença	O Presença é o sistema responsável pela coleta dos registros de frequência e dos alunos cujas famílias são beneficiárias do Programa Auxílio Brasil, além de fornecer relatórios completos para auxiliar a área gestora do sistema no acompanhamento do processo de negócio. Foi internalizado do INEP em fevereiro de 2023.	Presença - Legado	Sistema WEB (Back+Front)
SISU-Gestão	Serviço de suporte ao processo de negócio de apoio as instituições de ensino superior na gestão da ocupação de vagas em seus cursos, realizando a unificação do processo de vestibular para o Ministério da Educação.	SISU-Inscrição	Sistema WEB Monolítico
SISU-Inscrição	O Sistema de Seleção Unificada (Sisu) é o sistema informatizado, gerenciado pelo Ministério da Educação (MEC), pelo qual instituições públicas de educação superior oferecem vagas a candidatos participantes do Exame Nacional do Ensino Médio (Enem).	SISU-Gestão	Sistema WEB (Back+Front)

SISU-Portal	Portal do SISU.	SISU-Gestão	Sistema WEB (Back+Front)
SORA	Sistema Online de Recursos para Alfabetização - SORA é uma ferramenta complementar ao Curso de Práticas de Alfabetização, foi criada para ajudar o professor a realizar suas atividades em sala de aula automatizando o processo de elaboração de planos de aula, promovendo mais facilidade e agilidade às rotinas de trabalho. A ferramenta foi desenvolvida e é mantida pelo Laboratório de Tecnologia da Informação e Mídias Educacionais (Labtime), da Universidade Federal de Goiás (UFG).		Sistema WEB (Back+Front)
SSD	Sistema de Autenticação e Segurança Digital.		Sistema WEB Monolítico
Swagger	Sistema para documentação e testes de APIs		Sistema WEB Monolítico
Vitrine MEC	Portal desenvolvido pela STIC a pedido do escritório de projetos da SESU para divulgar as Propriedades Intelectuais de projetos de universidades.		Sítio/Portal Dinâmico
WS CEP	Aplicação de uso exclusivamente interno, que atualiza o CEP no banco de dados do MEC.		WS/API

22. APÊNDICE 07

LEVANTAMENTO DO HISTÓRICO DE CHAMADOS

FILAS	2022 (JAN-DEZ)			2023 (JAN-DEZ)			2024 (JAN-AGO)		
	Work Order	Mudanças	Incidentes	Work Order	Mudanças	Incidentes	Work Order	Mudanças	Incidentes
1º NÍVEL CENTRAL DE SERVIÇOS	25.609	-	31	11.805	-	-	5.642	-	-
2º NÍVEL CENTRAL DE SERVIÇOS	9.040	-	50	13.291	-	-	5.207	-	-

VIRTUALIZAÇÃO E CLOUD	-	18	25	-	5	7	-	6	6
NOC	571	-	17.468	398	-	13.977	205	-	13.978
REDE E CONECTIVIDADE	121	6	41	260	3	6	382	5	11
SERVIDORES WINDOWS	5.988	1434	142	6.727	53	75	4.569	43	28
SERVIDORES LINUX	581	70	1.043	652	1.859	770	412	1.331	312
STORAGE	19	5	415	28	3	119	14	1	48
BANCO DE DADOS	6.097	668	565	5.491	921	352	3.634	723	163
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	2539	46	50	1438	34	32	1139	11	15
QUALIDADE	-	22	13	-	4	1	-	8	2
TOTAL	50.565	2.269	19.843	40.090	2.882	15.339	21.204	2.128	14.563

23. Benefícios a serem alcançados com a contratação

Os principais benefícios/resultados potencialmente alcançáveis com o provimento da solução selecionada são os seguintes:

- Manter a continuidade, garantir capacidade e resiliência às aplicações e infraestrutura que sustentam as atividades finalísticas e programas de governo do Ministério;
- Ajustar e eliminar os problemas identificados nos contratos nº 03/2020 e nº 27/2018;
- Promover e a eficiência dos serviços da pasta da educação, prestados aos cidadãos, por meio de melhoria contínua dos serviços de TIC, baseado em normativos, boas práticas e padrões, nacionais e internacionais;
- Viabilizar o desenvolvimento e a manutenção de sistemas de informação, bem como a sustentação da infraestrutura de TIC do MEC;
- Prover infraestrutura de tecnologia da informação para suportar as atividades desenvolvidas por colaboradores do MEC;
- Melhorar a qualidade e efetividade dos serviços prestados com o ajuste de novas competências técnicas;

- Melhorar os níveis de disponibilidade do ambiente de TIC com a inclusão de novas atividades e redefinição do escopo;
- Possibilitar a realização de atividades essenciais ao bom funcionamento da infraestrutura do MEC;
- Prover integração e entrega contínua de software e serviços de TIC;
- Prover melhoria contínua dos serviços prestados com a adoção das melhores práticas da biblioteca ITILv4, COBIT 5 e ABNT ISO/IEC 20.000;
- Tratar demandas e incidentes dentro das metas de Níveis de Serviços definidas pelo negócio;
- Reduzir a quantidade de incidentes que comprometam a disponibilidade dos sistemas críticos e ambiente de TIC do MEC;
- Manter a disponibilidade dos serviços de infraestrutura de TIC dentro das metas de Níveis de Serviços acordadas com o negócio;
- Manter atualizada a documentação de serviços de infraestrutura de TIC, a fim de garantir o repasse do conhecimento durante as transições contratuais e independência do CONTRATADO;
- Viabilizar o bom desempenho dos sistemas por meio de manutenções preventivas, evolutivas e corretivas, em sua infraestrutura, permitindo aos sistemas atenderem às mudanças de regras, regulamentos e necessidades do MEC;
- Subsidiar tecnicamente o MEC para suportar a continuidade de negócio dos sistemas de missão crítica, tais como o FIES, SISU, PROUNI, E-MEC, SISTEC, SIMEC e Portal do MEC;
- Manter aderência às diretrizes estabelecidas no PDTIC e no PETIC do MEC, além de suas metas estratégicas de negócio;
- Canalizar a força de trabalho do quadro de servidores do MEC para a realização das atividades de finalísticas, tais como planejamento, coordenação, supervisão e controle, bem como, governança e gestão de TIC;
- Remunerar serviços prestados com base em métricas objetivas, vinculadas à entrega de produtos ou resultados e atendimento aos níveis mínimos de serviço.

24. Providências a serem Adotadas

Sobre a adequação do ambiente para a execução do contrato, as necessidades dividem-se em dois casos: (i) para os profissionais que prestarão serviço de forma remota, todos os materiais, equipamentos, inclusive estações de trabalho, ferramental e utensílios necessários à prestação dos serviços **deverão ser disponibilizados pela empresa prestadora de serviço**; (ii) para os profissionais que prestarão serviço nas dependências do MEC, o uso dos equipamentos necessários à execução das atividades, tais como computador, estação de trabalho, cadeira, etc., será disponibilizado pelo MEC.

Casos específicos e exceções serão definidos entre o MEC e a empresa prestadora.

Para a execução dos serviços não haverá, a cargo do MEC, qualquer necessidade de adequação do seu ambiente físico ou lógico.

A área requisitante deverá realizar contínuo monitoramento da execução contratual, com o objetivo de garantir a continuidade dos serviços e evitar sua interrupção de forma não programada. Além disso, deverá atuar no sentido de manter sob seu controle o conhecimento

do serviço e dos processos de execução de modo a reduzir o risco de dependência em relação ao fornecedor. Todos os eventos da execução contratual deverão ser apontados em registro histórico adequado. Os RISCOS mapeados estão listados no MAPA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS.

O Ministério da Educação irá designar equipe para fiscalização e gestão do contrato nos moldes do Art. 29 da IN SGD/ME nº 94/2022.

25. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

25.1. Justificativa da Viabilidade

O presente ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR, elaborado pelos integrantes TÉCNICO e REQUISITANTE em harmonia com o disposto no art. 11 da Instrução Normativa nº94/2022 /SGD/ME, considerando a análise das alternativas de atendimento das necessidades elencadas pela área requisitante e os demais aspectos normativos, conclui pela **VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO** – uma vez considerados os seus potenciais benefícios em termos de eficácia, eficiência, efetividade e economicidade. Em complemento, os requisitos listados atendem adequadamente às demandas formuladas, os custos previstos são compatíveis e os riscos identificados são administráveis, pelo que **VIABILIDADE**. o prosseguimento da pretensão.

26. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

Despacho: A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria nº 74, de 21 de junho de 2024 (SEI nº 4995675), publicada no Boletim de Pessoal e Serviço nº 27, (SEI nº 5012749).

ULYSSES DA ROCHA REZENDE

Integrante Requisitante

JAITON DE ALMEIDA DINIZ JUNIOR

Integrante Técnico

ALONSO CLAUDIO PEREIRA DA SILVA BRITO

Integrante Técnico

MARCILIO RIBEIRO SOARES

Integrante Técnico