

Termo de Referência 13/2024

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
13/2024	150004-SUBSECRETARIA DE TEC INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	RAPHAEL ZERLOTTINI DOS REIS	22/11/2024 15:07 (v 2.0)
Status	CONCLUIDO		
Outras informações			

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC		23000.002819/2024-92

1. Condições Gerais da Contratação

1.1 Contratação de serviços técnicos especializados continuados de suporte ao usuário, gerenciamento técnico, operação e sustentação de infraestrutura de TIC, para fins de atendimento a necessidades do Ministério da Educação-MEC, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Grupo	Item	Descrição	Catser	Unidade	Qtd	Valores máximos estimados		
						Estimada	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\$ 419.969,25	
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\$ 98.602,09	R\$ 1.183.225,05	

CÓDIGO	TÍTULO	PERÍODO	MÊS	VALORES		
				QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	7 Gerenciamento de Incidentes	27014	MÊS	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
	13 Sistemas Operacionais e Middleware			12	R\$ 144.616,15	R\$ 1.735.393,84
	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\$ 120.527,53	R\$ 1.446.330,36
	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\$ 432.777,16
	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\$ 43.556,28	R\$ 522.675,30
	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\$ 19.628.052,32 (dezenove milhões, seiscentos e vinte e oito mil, cinquenta e dois reais e trinta e dois centavos)

1.2 Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que conforme definição constante do art. 6º, inciso XIII da Lei 14.133/21, são “aqueles cujos padrões de desempenho podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado”.

1.3 O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados da data de assinatura do Contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.4 O objeto se caracteriza como SERVIÇO DE NATUREZA CONTINUADA em função da sua essencialidade e habitualidade para este Ministério, cenário no qual sua eventual paralisação /descontinuidade poderá implicar prejuízos às atividades finalísticas e comprometimento ao cumprimento da missão institucional.

1.5 A prestação de serviços não envolve “dedicação exclusiva de mão de obra”, uma vez que está vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos. A prestação dos serviços também não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a ADMINISTRAÇÃO CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

1.6 Os SERVIÇOS a serem contratados são classificados como em “SERVIÇOS AUXILIARES, INSTRUMENTAIS OU ACESSÓRIOS” à área de competência legal do órgão licitante e,

portanto, enquadram-se nos pressupostos do DECRETO N° 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades previstas no art. 3º e cuja execução indireta é vedada.

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

2. Descrição da Solução como um todo

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

2.1 A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

2.2 A solução de TIC consiste na contratação de contratação de serviços técnicos especializados continuados de suporte ao usuário, gerenciamento técnico, operação e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação, para fins de atendimento a necessidades do Ministério da Educação-MEC.

2.3 A solução será composta pelos seguintes serviços:

ITEM	DESCRÍÇÃO DO ITEM	UNIDADE	QUANTIDADE
1	Gerenciamento de Operação de Infraestrutura de TIC	VAL/MÊS	12
2	Gerenciamento de Projetos de TIC	VAL/MÊS	12
3	Gerenciamento de Mudança	VAL/MÊS	12
4	Gerenciamento de Configuração	VAL/MÊS	12
5	Gerenciamento de Capacidade e Teste de Carga	VAL/MÊS	12
6	Monitoramento e Gerenciamento de Eventos	VAL/MÊS	12
7	Gerenciamento de Incidentes	VAL/MÊS	12
8	Gerenciamento de Problemas	VAL/MÊS	12
9	Sustentação de Bancos de Dados	VAL/MÊS	12
10	Sustentação de Bancos de Dados – Oracle	VAL/MÊS	12

11	Sustentação de Bancos de Dados – Microsoft	VAL/MÊS	12
12	Sustentação de Bancos de Dados – PostgreSQL	VAL/MÊS	12
13	Sistemas Operacionais e Middleware	VAL/MÊS	12
14	Sistemas Operacionais e Middleware - Red Hat	VAL/MÊS	12
15	Sistemas Operacionais e Middleware - Microsoft	VAL/MÊS	12
16	Virtualização de Data Center	VAL/MÊS	12
17	Conteinerização	VAL/MÊS	12
18	Gerenciamento de Computação em Nuvem	VAL/MÊS	12
19	Gerenciamento de Práticas DevSecOps	VAL/MÊS	12
20	Armazenamento de Dados	VAL/MÊS	12
21	Proteção de Dados (Backup)	VAL/MÊS	12
22	Operações Segurança da Informação	VAL/MÊS	12
23	Redes e Comunicações de Dados	VAL/MÊS	12
24	Sustentação de Instalações Físicas	VAL/MÊS	12
25	Gerenciamento de Atendimento a Usuários de TIC	VAL/MÊS	12
26	Atendimento a Usuários de TIC - 1º Nível	VAL/MÊS	12
27	Atendimento a Usuários de TIC - 2º Nível - MEC	VAL/MÊS	12
28	Atendimento a Usuários de TIC - 2º Nível – CNE	VAL/MÊS	12
29	Atendimento a Usuários de TIC - 2º Nível – CENTREMEC	VAL/MÊS	12

30	Atendimento a Usuários de TIC - 2º Nível – Telefonia	VAL/MÊS	12
----	--	---------	----

3. Fundamentação e Descrição da Nec.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1 A fundamentação e descrição da necessidade da contratação encontram-se pormenorizadas em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

3.2 Dentre os benefícios almejados com a contratação, destacam-se:

3.2.1 Adequação técnica quantitativa e qualitativa de serviços;

3.2.2 Redefinição de modelo de trabalho;

3.2.3 Revisão de níveis de disponibilidade de serviços;

3.2.4 Otimização da continuidade, qualidade e segurança do ambiente e dos serviços de TIC do Ministério; e

3.2.5 Mitigação de riscos.

3.3 O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2024, conforme detalhamento a seguir:

ID PCA no PNCP: 00394445000101-0-000002/2024

Data de publicação no PNCP: 19/05/2023

Id do item no PCA: 28

Classe/Grupo: 162 - SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC).

Identificador da Futura Contratação: 150004-9/2024

3.4 O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2021 /2024 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2021/2024 do Ministério da Educação - Ações/Projetos Vinculados: STIC.ACP- 22 - Implantação de nova solução para gerenciamento e monitoramento de dispositivos, serviços de rede e aplicações.

3.5 Por NÃO se tratar de oferta de serviços públicos digitais, o objeto da contratação NÃO será integrado à Plataforma Gov.br, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e suas atualizações, de acordo com as especificações deste Termo de Referência.

4. Requisitos da Contratação

Requisitos de Negócio:

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

- 4.1.1 Entregar serviços de TIC alinhados às necessidades de negócio do MEC;
- 4.1.2 Sustentar, apoiar, suportar programas e políticas do MEC através de serviços de TIC;
- 4.1.3 Implementar e fortalecer mecanismos de Governança e Gestão em TIC e suas respectivas ferramentas;
- 4.1.4 Prover planejamento de capacidade da infraestrutura e serviços de TIC alinhado às demandas do negócio;
- 4.1.5 Ampliar a disponibilidade dos sistemas e serviços prestados pelo MEC, cumprindo as metas de Níveis de Serviços pactuadas com as áreas de negócio;
- 4.1.6 Aprimorar a qualidade e a percepção de entrega de valor dos serviços de TIC;
- 4.1.7 Aprimorar às práticas de gerenciamento de serviços de TIC, para melhorar a eficácia geral e reduzir erros operacionais.

Requisitos de Capacitação

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

Requisitos Legais

4.3 O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, Instruções Normativas GSI/PR nº 1 e 3, Normas Complementares (NC) DSIC/GSIPR nº 5, 8, 9, 12, 17, 18, 20 e 21, e a outras legislações aplicáveis.

Requisitos de Manutenção

4.4 Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções (corretivas/preventivas/adaptativa/evolutiva) pela CONTRATADA, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades.

4.5 A CONTRATADA deve assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do fornecimento dos serviços contratados, zelando por sua disponibilidade e pela aderência aos requisitos de qualidade e aos Níveis Mínimos de Serviço exigidos – o que inclui a necessidade de cumprir tempos de resposta a incidentes e de soluções de problemas nos ambientes gerenciados.

4.6 A CONTRATADA também responderá pela reparação dos danos causados a CONTRATANTE e/ou a TERCEIROS devido aos defeitos nos serviços ocasionados em razão de ação sua ação ou omissão.

Requisitos Temporais

4.7 O início da efetiva prestação dos serviços deverá ser prestado no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a contar do recebimento da abertura da Ordem de Serviço (OS), emitida pela CONTRATANTE, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela CONTRATANTE;

4.8 A CONTRATADA deverá cumprir os prazos previstos, inclusive os descritos neste documento, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.

4.9 A CONTRATADA deverá respeitar os prazos estabelecidos de deslocamento para atendimento de Nível 2 (N2), quando a unidade não possuir técnico N2 presencialmente, sendo proibida de pausar o tempo de atendimento do chamado por motivo de deslocamento do profissional até o local de atendimento.

4.10 A CONTRATADA deverá entregar relatório mensal com todos os chamados e suas respectivas justificativas.

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

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

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.13 A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE, Instrução Normativa nº 1, de 27 de maio de 2020, do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República, que dispõe sobre a Estrutura de Gestão da Segurança da Informação nos órgãos e nas entidades da administração pública federal, bem como ao Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018, que institui a Política Nacional de Segurança da Informação. A CONTRATADA deverá atender ao disposto no art. 18, V, "a" e "b" da IN-SGD 94/2022 (entrega dos termos de Compromisso e de Ciência) no prazo estabelecido no presente Termo de Referência. A CONTRATADA e seus profissionais envolvidos na solução deverão seguir os seguintes procedimentos e premissas de segurança envolvidos na prestação dos serviços:

4.13.1 Manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse do MEC ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução dos serviços contratados, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros pertinentes, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa;

4.13.2 Cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos pelo MEC;

4.13.3 Manter sigilo de todas as informações a que tiveram acesso inclusive após o término da vigência contratual ou eventual rescisão.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

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

4.14.1 A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de

Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SLTI/MPOG e do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012.

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

4.14.3 A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com o MEC.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

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

4.15.1 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;

4.15.2 Inclusão de competências técnicas voltadas às tecnologias de nuvem pública e DevSecOps;

4.15.3 Inclusão de atividades voltadas aos testes de *restore*;

4.15.4 Inclusão de processos não cobertos pelos contratos atuais, como liberação, conhecimento e continuidade;

4.15.5 Segregação dos itens de serviço para aferição do desempenho e custos de forma individualizada;

4.15.6 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;

4.15.7 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.

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

Requisitos de Projeto e de Implementação

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

4.17.1 Na execução e implementação de atividades e projetos a CONTRATADA deverá observar os padrões e diretrizes vigentes nos ambientes do CONTRATANTE; tais como técnicas, processos, métodos, arquiteturas e documentação, dentre outros.

4.17.2 Durante o PERÍODO DE ADAPTAÇÃO E AJUSTES OPERACIONAIS, limitado aos 90 (noventa) dias posteriores ao início da execução, a CONTRATADA deverá adotar todas as medidas de sua competência para assegurar a execução satisfatória dos serviços – incluindo ajustes, alinhamento e/ou adequação de seus processos de trabalho. Não será concedido PERÍODO DE ADAPTAÇÃO E AJUSTES OPERACIONAIS nos eventos de prorrogação contratual.

4.17.3 Durante o PERÍODO DE ADAPTAÇÃO E AJUSTES OPERACIONAIS todos os níveis de serviço serão normalmente apurados e, havendo ocorrência de descumprimento de metas, as glosas serão aplicadas com abatimento definido no item Requisitos de Implantação deste Termo de Referência.

Requisitos de Implantação

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

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

PERÍODO DE IMPLANTAÇÃO OPERACIONAL		
ID	DESCRÍÇÃO DO MARCO	PRAZO LIMITE (EM DIAS)
1	Prazo limite para transição de serviços, alocação de recursos humanos e materiais e início da(s) operação (ões).	Em até, no máximo, 30 (trinta) dias após assinatura do CONTRATO
2	Prazo limite para adaptação(ões) e ajustes necessários ao alinhamento e/ou adequação de seus processos internos e outras transições necessárias de execução modo a assegurar a execução satisfatória dos serviços.	Limitado aos 90 (noventa) primeiros dias após início da execução

4.18.2 Exclusivamente durante o PERÍODO DE ADAPTAÇÃO E AJUSTES OPERACIONAIS a incidência de eventuais reduções/glosas à remuneração, em função do eventual descumprimento de metas dos indicadores de níveis mínimos de serviço, caso ocorram, serão aplicadas de acordo com a seguinte proporcionalidade:

PERÍODO	PROPORCIONALIDADE
Primeiro ciclo de faturamento (primeiros 30 dias)	As eventuais reduções/glosas serão aplicadas na proporcionalidade de 1/4 (25%) do valor total apurado

Segundo ciclo de faturamento (primeiros 60 dias)	As eventuais reduções/glosas serão aplicadas na proporcionalidade de 2/4 (50%) do valor total apurado
Terceiro ciclo de faturamento (primeiros 90 dias)	As eventuais reduções/glosas serão aplicadas na proporcionalidade de 3/4 (75%) do valor total apurado

4.18.3 Durante o período de adaptação, embora haja aplicação proporcional de reduções /glosas, todos os indicadores de níveis mínimos de serviço serão normalmente apurados durante esse período para fins de histórico, monitoramento e subsídio às decisões quanto a possível necessidade de ajustes operacionais.

Requisitos de Garantia e Manutenção

4.19 Não se aplica ao objeto desta contratação.

Requisitos de Experiência Profissional e Formação de Equipe

4.20 Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços, devendo considerar os requisitos definidos no APÊNDICE 01 – REQUISITOS TÉCNICOS.

4.21 O atendimento aos requisitos de experiência e qualificação técnica dos profissionais deve ser comprovado por meio de currículo que deverá ser obrigatoriamente acompanhado de cópia (s) da seguinte documentação:

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

4.22 Em caso de impossibilidade de comprovação de experiência profissional contendo a descrição das atividades desenvolvidas à época (através de declaração ou certidão do antigo tomador do serviço), desde que excepcionalmente e motivadamente, o profissional deverá listar /detalhar em seu currículo as atividades e assiná-lo de próprio punho, entregar à CONTRATADA, que deverá atestar a experiência do profissional, se responsabilizando pelas informações do currículo e assinando-o em conjunto com o profissional.

4.23 A não comprovação da qualificação dos profissionais da CONTRATADA diretamente envolvidos na prestação dos serviços junto a CONTRATANTE nos prazos previstos neste

TERMO DE REFERÊNCIA pode caracterizar, salvo motivo de força maior, inexecução parcial do CONTRATO ensejando a adoção das medidas de gestão contratual cabíveis, quando for o caso.

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

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

4.26 Sem prejuízo à qualidade e/ou aos níveis de serviço, os profissionais diretamente envolvidos na prestação dos serviços poderão ser substituídos a qualquer tempo pela CONTRATADA, desde que os substitutos atendam aos requisitos estabelecidos neste TERMO DE REFERÊNCIA para o perfil detalhado e sejam aprovados na forma acima detalhada. Assim como, caso considere que profissionais da CONTRATADA diretamente envolvidos na execução dos serviços contratado não estejam apresentando desempenho técnico adequado ou mantenham comportamento profissional inadequado, o CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, solicitar sua substituição – sem prejuízo da execução de prazos dos serviços pela CONTRATADA ou da adoção de outras medidas de gestão contratual, quando for o caso.

4.27 Nos casos em que for necessária a apresentação de novo profissional e/ou reposições /substituições, no decorrer da execução do CONTRATO, a empresa deverá fazê-lo com 05 (cinco) dias úteis de antecedência em relação ao início do exercício das atividades do novo profissional – a fim de possibilitar a devida análise da documentação, disponibilização dos acessos e outras ações.

4.28 Nos casos de reposições/substituições inesperadas por conta de desligamento definitivo ou licença do profissional ou àquelas solicitadas motivadamente pelo CONTRATANTE, no decorrer da execução dos serviços, a CONTRATADA deverá repor o profissional em até 10 (dez) dias corridos, sendo de sua responsabilidade a transmissão de conhecimento dos serviços, não isentando a CONTRATADA das penalidades previstas em caso de não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço e/ou de critérios de qualidade/aceitação.

4.29 As reposições/substituições estarão sujeitas aos mesmos requisitos de qualificação técnica para o respectivo perfil profissional, cuja comprovação de atendimento dar-se-á igualmente da mesma forma descrita no item anterior. Caso não haja reposição do profissional dentro dos prazos estipulados a CONTRATADA poderá ser submetida às sanções contratuais previstas.

Requisitos de Qualificação Técnica dos Profissionais

4.30 Cada perfil profissional possui requisitos de qualificação técnica obrigatórios em comum, independentemente do item de serviço ao qual ele venha a ser alocado, assim como requisitos desejáveis que devem ser utilizados como parâmetros de referência para a seleção de profissionais mais adequados ao desempenho das responsabilidades a cargo da CONTRATADA.

4.31 A comprovação dos requisitos obrigatórios de qualificação profissional deverá ser efetuada junto à contratante antes do início efetivo das atividades do profissional, mediante apresentação de diplomas, certificados, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados. Essa documentação comprobatória também poderá ser exigida a qualquer momento para fins de averiguação adicional que se mostre necessária, a critério discricionário do Contratante. A recusa em apresentar a comprovação de qualificação profissional de qualquer prestador de serviço alocado pela CONTRATADA ensejará aplicação de sanção específica prevista no contrato.

4.32 A CONTRATADA deverá apresentar no prazo máximo de 30 (trinta) dias, após o início da execução contratual, os documentos comprobatórios (diplomas de conclusão de cursos ou declaração de cursando, de acordo com cada caso, documentos que comprovem a experiência), tais como cópia de carteira de trabalho, contrato de prestação de serviços e declaração do empregador; e documentos emitidos pela entidade certificadora de comprovação dos exames e/ou certificações exigidas contendo os respectivos dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional de todos os seus profissionais que serão designados para a execução dos serviços.

- a) Os requisitos de certificação deverão estar atualizados e vigentes;
- b) Em situações excepcionais e a critério do CONTRATANTE e devidamente justificado, será concedido um prazo de até 90 (noventa) dias corridos, para atualização das certificações caso não estejam mais válidas, ou para apresentação das certificações, desde que seja comprovado que o processo para obtenção da certificação já tenha sido iniciado e será concluído dentro do prazo concedido.

4.33 A critério do CONTRATANTE poderão ser avaliadas, e eventualmente aceitas, comprovações adicionais de experiência ou composições de certificações, desde que apresentadas pela CONTRATADA de forma fundamentada e justificada em substituição às indicadas na tabela de certificações dos profissionais. Os requisitos de qualificação profissional descritos abaixo são requeridos dos profissionais alocados ao contrato para atuarem nos itens de serviços técnicos.

4.34 Para a comprovação de qualificação profissional também poderão ser aceitas certificações ou experiências bem documentadas, avaliadas como equivalentes pela equipe técnica do CONTRATANTE, por serem em produto assemelhado ou por evidenciarem relevante experiência prática de atuação técnica.

4.35 Quando mais de uma qualificação é exigida para um mesmo item de serviço, não é necessário que todos os profissionais tenham todas as qualificações citadas. Salvo se expressamente citado como algo que deva ser considerado individualmente, basta a cada profissional que tenha ao menos uma das qualificações exigidas. Porém, o conjunto dos papéis do item de serviço, ou seja, as certificações somadas, deverão ter a totalidade das certificações e qualificações exigidas.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.36 A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo CONTRATADO de Ordem de Serviço (OS) emitida pela CONTRATANTE.

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

4.38 A execução do serviço dever ser acompanhada pela CONTRATADA, que dará ciência de eventuais acontecimentos à CONTRATANTE.

4.39 Todos os serviços a serem executados pela CONTRATADA poderão ser operados em soluções, sistemas, infraestrutura, softwares e plataformas físicas ou virtuais, em infraestrutura própria do CONTRATANTE (*on-premise*) ou em nuvem (*cloud computing*), ou ainda, em modo híbrido (*on-premise* e nuvem).

4.40 A CONTRATADA deve executar serviços técnicos especializados continuados de suporte ao usuário, gerenciamento técnico, operação e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação de forma aderente às melhores práticas de mercado preconizadas em modelos e frameworks reconhecidos, tais como ITIL® e COBIT®.

4.41 A CONTRATADA deve executar os serviços em conformidade com os requisitos dos processos de Gerenciamento de Serviços de TI vigentes no ambiente gerenciado do CONTRATANTE.

4.42 As atividades projetadas deverão ser executadas de forma aderente à(s) metodologia(s) de gerenciamento de projetos adotadas pelo CONTRATANTE, tais como: PMBOK e MGP-SISP.

4.43 As tarefas e atividades de operação de serviços executadas pela CONTRATADA deverão observar as políticas, normas e procedimentos institucionais de gerenciamento de serviços de TIC e de Segurança da Informação estabelecidas pelo CONTRATANTE, bem como padrões e normativos gerais tais como ANSTI/TIA/EIA, ISSO, ANBT e demais normas vigentes no âmbito da Administração Pública Federal.

4.44 Os serviços devem ser executados dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação aplicável; bem como observando conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas.

4.45 A CONTRATADA deve supervisionar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços, atestando as condições em que as atividades estão sendo realizadas – não podendo, em nenhuma hipótese, alegar desconhecimento de tais ações.

4.46 A ausência de ferramentas proprietárias por parte do CONTRATANTE não impede de a CONTRATADA fazer uso de soluções livres ou de código aberto (*open source*), desde que acordado previamente com o CONTRATANTE, para a execução das atividades mencionadas neste Termo de Referência. Sendo assim, a CONTRATADA não poderá alegar que inexistem soluções ou ferramentas para a execução das atividades inerentes ao serviço. Os casos omissos serão de deliberação exclusiva do corpo de fiscalização e gestão contratual, avaliando-os caso a caso dentro da margem de conveniência e oportunidade, satisfazendo sempre o interesse público.

4.47 A CONTRATADA deve manter durante todo o período de execução contratual estrita aderência aos requisitos mínimos de perfis profissionais e de qualificação técnica mínima desses profissionais.

4.48 Sempre que o CONTRATANTE adquirir novas tecnologias, atualizar versão das existentes ou iniciar projeto para implementação de nova solução, a CONTRATADA será formalmente comunicada e terá até 90 (noventa) dias corridos, a contar da notificação, para capacitar,

atualizar, absorver e garantir que seus recursos detenham as habilidades e conhecimentos necessários para a sustentação e manutenção do novo serviço, sem ônus para a CONTRATANTE.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.49 A CONTRATADA deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade, sob o ponto de vista da área de Tecnologia da Informação e Comunicação, com a finalidade de garantir a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações e a privacidade dos dados.

4.50 No que couber, o “Guia de Requisitos e de Obrigações quanto a Segurança da Informação e Privacidade” deverá ser observado (vide item 7, do Anexo I, da IN SGD/ME nº 94 /2022.

4.51 Na execução dos serviços contratados a CONTRATADA deve zelar, no que for de sua competência, pela garantia da disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações custodiadas no ambiente gerenciado. Além disso, a CONTRATADA deve adotar e se responsabilizar por medidas efetivas quanto ao seguinte:

4.51.1 Evitar vazamento de dados e fraudes digitais nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;

4.51.2 Definir, apresentar e executar processo de gestão de riscos de segurança da informação nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;

4.51.3 Garantir a rastreabilidade das ações realizadas nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica, mantendo trilha(s) de auditoria de segurança da informação;

4.51.4 Assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do negócio implementado pelos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;

4.51.5 Assegurar o adequado tratamento de dados pessoais e informações classificadas dos quais venha a ter conhecimento ou manusear em razão da execução do objeto do contrato, nos termos da Lei Federal nº 13.709/2018 e em aderência aos requisitos de segurança da informação vigentes no ambiente do CONTRATANTE;

4.51.6 Assegurar a gestão e o tratamento de incidentes de forma sistematizada, em estrita harmonia aos requisitos vigentes no ambiente do CONTRATANTE;

4.51.7 Aceitar, viabilizar e executar auditoria de Segurança da Informação visando a apurar falhas e/ou atestar a conformidade dos serviços prestados com os requisitos contratados.

4.51.8 Utilizar o conceito de *security by design* em todo o ciclo de vida de entrega de soluções.

4.51.9 A CONTRATADA não pode obter, capturar, copiar ou transferir qualquer tipo de informação de propriedade da CONTRATANTE, sem a devida autorização.

4.51.10 A CONTRATADA não poderá se utilizar da presente contratação para obter qualquer acesso não autorizado às informações de propriedade do CONTRATANTE;

4.51.11 A CONTRATADA deverá identificar qualquer equipamento de sua propriedade que venha a ser instalado nas dependências da CONTRATANTE, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança etc.

4.51.12 A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente ao CONTRATANTE qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução do objeto, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

Vistoria

4.52 A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 9h00 às 18h00, com duração estimada de 01 (uma) hora, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo telefone (61) 2022-2113/2713 ou, preferencialmente, através do e-mail: stic.cggov@mec.gov.br.

4.53 Caso seja realizada a Vistoria Técnica, a licitante deverá comprovar, por meio Atestado de Vistoria Técnica (APÊNDICE 07 – MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA) a realização da referida vistoria. O prazo para VISTORIA iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

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

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

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

Outros Requisitos Aplicáveis

4.57 Nos termos do Capítulo V (Arts. 56 e 57) do Decreto nº 11.129, de 11 de julho de 2022, é fortemente recomendável que a CONTRATADA possua ou desenvolva PROGRAMA DE INTEGRIDADE, que consiste num conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes, com objetivo de prevenir, detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública, nacional ou estrangeira (art. 56, inciso I); e fomentar e manter uma cultura de integridade no ambiente organizacional (art. 56, inciso II).

Da alteração subjetiva

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

Do tratamento de dados pessoais

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

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

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

4.62 Caberá às licitantes e ao Ministério da Educação proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, garantindo que:

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

Da interpretação de termos e/ou especificações conflitantes

4.63 Se houver um conflito entre os termos e/ou especificações nos vários documentos de apoio que integram o CONTRATO, incluindo este Termo de Referência e seus Apêndices e/ou

Metodologias Técnicas subsidiárias, serão aplicados ordenadamente os seguintes critérios de interpretação:

4.63.1 Na medida em que os termos conflitantes possam ser interpretados de forma arrazoada, de forma que sejam consistentes entre si e com os princípios gerais do CONTRATO, tal interpretação consistente deve prevalecer;

4.63.2 Os termos e/ou especificações estabelecidos nos princípios gerais do CONTRATO e deste TERMO DE REFERÊNCIA prevalecerão sobre um termo conflitante nos documentos de apoio. No entanto, quando o texto dos princípios gerais contiver expressamente linguagem como "exceto conforme disposto de outra forma" ou palavras de significado semelhante, tal linguagem terá pleno vigor e efeito. Assim, em tais casos, o termo e/ou especificação em documento de apoio prevalecerá sobre um termo conflitante neste TERMO DE REFERÊNCIA; e

4.63.3 Os termos conflitantes dentro ou entre documentos de apoio devem ser interpretados dando-se prioridade ao termo cuja aplicação ao assunto em questão esteja mais plenamente consistente em relação aos princípios gerais do CONTRATO e do TERMO DE REFERÊNCIA.

Da não exclusividade

4.64 Esta CONTRATAÇÃO é um relacionamento não exclusivo, e o CONTRATANTE não está impedido de obter serviços semelhantes ou idênticos de qualquer outro provedor. Além disso, terá o direito, a seu exclusivo critério, de contratar outro(s) prestador(es) para execução de serviços semelhantes para os quais a CONTRATADA não demonstre capacidade técnica adequada para execução e/ou estejam eventualmente fora do escopo desta contratação.

Da participação de consórcios e cooperativas

4.65 A admissão ou não de consórcio de empresas e cooperativas em licitações públicas é competência discricionária do Administrador, devendo este exercê-la sempre mediante justificativa fundamentada. Assim, considerando que nenhum dos lotes/grupos que compõem a pretensão contratual são considerando de grande vulto e que o objeto é constituído de serviços comuns com características homogêneas, entendemos não haver qualquer restrição ao universo de potenciais licitantes – havendo no mercado competidores individuais em número suficiente para garantir a competitividade do certamente, tanto em termos de quantidade e como de capacidade técnica. Portanto, considerando as características do objeto, não será admitida a participação de consórcios e cooperativas.

Dos casos omissos

4.66 Este TERMO DE REFERÊNCIA e, de forma inclusiva, seus APÊNDICES e demais documentos de apoio são parte integrante do CONTRATO, independentemente de transcrição.

4.67 Em nenhuma hipótese as LICITANTES e/ou a futura CONTRATADA poderão alegar o desconhecimento das condições para a perfeita compreensão do objeto, o cumprimento das exigências de habilitação e/ou a integral execução contratual nos termos previstos neste instrumento, em seus encartes e no CONTRATO. O CONTRATANTE reserva para si o direito de corrigir eventuais erros de digitação, compilação ou transcrição de informações concernentes a esse documento e a seus apêndices.

Sustentabilidade

4.68 Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.68.1 A CONTRATADA deverá atender no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental. Destaca-se, as recomendações contidas no Capítulo III, DOS BENS E SERVIÇOS, com ênfase no art. 5º da Instrução Normativa nº 01/2010 STI/MPOG bem como, o Decreto nº 7.746/2012 que estabelece critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável e a Lei nº 12.305/2010 que institui a política de resíduos sólidos, no que couber.

4.68.2 São considerados critérios e práticas sustentáveis, entre outras:

4.68.2.1 Baixo impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água;

4.68.2.2 Preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local;

4.68.2.3 Maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia;

4.68.2.4 Maior vida útil e menor custo de manutenção do bem;

4.68.2.5 Uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais; e

4.68.2.6 Origem sustentável dos recursos naturais utilizados nos bens e nos serviços.

4.68.3 Respeitar as Normas Brasileiras - NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos.

4.68.4 A abertura de chamados técnicos e encaminhamentos de demandas deverão ser realizados, preferencialmente, sob a forma eletrônica, evitando-se a impressão de papel. Além disso, as configurações de hardware e software deverão ser realizadas visando alto desempenho com a utilização racional de energia.

Indicação de marcas ou modelos (Art. 41, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021):

4.69 Não se aplica para a presente contratação.

Da vedação de utilização de marca/produto na execução do serviço

4.70 Não se aplica para a presente contratação.

Da exigência de carta de solidariedade

4.71 Não se aplica para a presente contratação.

Subcontratação

4.72 Não se aplica para a presente contratação, e em nenhuma hipótese é permitida no contrato, seja para o Objeto ou suas partes.

Da verificação de amostra do objeto

4.73 Não se aplica para a presente contratação.

Garantia da Contratação

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

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

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

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

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

4.78 Os perfis e as quantidades mínimas definidas para o dimensionamento da proposta encontram-se detalhados no APÊNDICE 1 – REQUISITOS TÉCNICOS deste TERMO DE REFERÊNCIA.

4.79 Os salários de referência e mínimos para os perfis encontram-se detalhados na tabela abaixo em conformidade com o item 10.7.3 da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023:

Perfis Profissionais	Nível de Senioridade JÚNIOR	Nível Senioridade PLENO	Nível Senioridade SÊNIOR	Nível Senioridade MASTER
	Salário de Referência			
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação	R\$ 2.186,56	R\$ 3.090,57	-	-
Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação		-		R\$ 8.877,20
Analista de suporte computacional	R\$ 4.949,90	-	R\$ 8.764,78	R\$ 13.889,60
Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação		-		R\$ 18.666,67
Administrador de banco de dados	-	R\$ 9.188,50	R\$ 11.566,38	R\$ 15.945,10
Administrador de sistemas operacionais	-	R\$ 10.148,51	R\$ 13.002,76	R\$ 15.750,00

Analista de redes e de comunicação de dados	-	R\$ 9.016,19	R\$ 12.000,00	R\$ 16.538,23
Analista de sistemas de automação	-	R\$ 8.750,00	R\$ 11.283,00	R\$ 19.232,50
Administrador em segurança da informação	-	-	R\$ 15.065,94	-
Especialista em Computação em Nuvem	-	-	R\$ 15.608,88	R\$ 19.489,78
Gerente de Projetos	-	-	-	R\$ 17.498,72

4.80 As propostas que apresentarem valores inferiores aos definidos na tabela acima serão desclassificadas.

4.81 Conforme decisão do Tribunal de Contas da União - TCU, por meio do Acórdão 1.589 /2024-Plenário é admitida fixação de salários em valores superiores aos pisos estabelecidos em convenções coletivas de trabalho, desde que observados os seguintes requisitos: i) justificativa técnica de que os serviços demandam, por suas características e particularidades, a execução por profissional com nível de qualificação acima da média; e ii) realização de pesquisa de preços demonstrando a compatibilidade com os valores de mercado para contratações similares, ou seja, comprovação de que no mercado existe tal distinção salarial em função da qualificação do trabalhador.

5. Papéis e Responsabilidades

5.1 São obrigações da CONTRATANTE:

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

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

5.1.3 Receber o objeto fornecido pelo CONTRATADO que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

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

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

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

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

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

5.2 São obrigações da CONTRATADA

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

5.2.2 Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

5.2.3 Reparar quaisquer danos diretamente causados à Contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução do contrato pela Contratante;

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

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

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

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

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

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

5.2.10 Outras obrigações, de acordo com o objeto da contratação:

5.2.10.1 Comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos pelo Ministério da Educação;

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

5.2.10.3 Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores - SICAF, a empresa CONTRATADA deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, os seguintes documentos:

5.2.10.3.1 Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;

5.2.10.3.2 Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;

5.2.10.3.3 Certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado;

5.2.10.3.4 Certidão de Regularidade do FGTS - CRF; e

5.2.10.3.5 Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP nº 5/2017.

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

5.2.10.5 Comunicar ao fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

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

5.2.10.7 Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE; ainda, não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão.

5.2.10.8 Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.

5.2.10.9 Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação.

5.2.10.10 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.

6. Modelo de Execução do Contrato

Condições de execução

6.1 A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1 O início da execução do objeto se dará a partir da emissão da ordem de serviço.

Local e horário da prestação dos serviços

6.2 Os serviços serão prestados ao MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, tendo como unidade gestora a Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – cujo endereço de referência é Esplanada dos Ministérios, Bloco L, Anexo II, 1º Andar, CEP 70.047-900, Brasília /DF. Abaixo, segue as demais unidades para prestação dos serviços:

6.2.1 Sede do Conselho Nacional de Educação – CNE, sito à Avenida L2 Sul, SGAS 607, Bloco 50, na cidade de Brasília/DF, CEP: 70.200-670;

6.2.2 Sede do Centro de Formação e Desenvolvimento dos Trabalhadores em Educação – CETREMEC localizado no endereço Lote 28 - Quadra 604 - Av. L2 Sul, Sgas - Brasília, DF, 70.200-640;

6.2.3 Edifício Garagem localizado no endereço via N3 Leste, Bloco A, Setor de Garagens dos Ministérios Norte 01, Lote A, CEP 70.830.000, Brasília/DF.

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

6.4 A definição dos horários de execução dos serviços contratados ocorrerá, preferencialmente, considerando os horários de expediente no Ministério da Educação e os requisitos específicos de cada item de serviço, conforme definido no APÊNDICE 01 - Requisitos Técnicos.

6.5 A CONTRATADA deve organizar seus recursos para atender às demandas de forma presencial, sempre que necessário, realizando o acompanhamento de eventos críticos, operação diferenciada de serviços críticos em período sazonal ou atendimento à determinação do CONTRATANTE, não se limitando aos períodos mínimos, mas também nos demais horários em que houver a necessidade do serviço.

6.6 As atividades que demandam qualquer tipo de serviço que possam gerar impacto no funcionamento do órgão e/ou de seus sistemas deverão ser executadas prioritariamente fora do horário normal de expediente. Sendo que, todo e qualquer serviço eventualmente executado fora do horário de expediente, aos sábados, domingos e feriados, seja no ambiente da CONTRATADA ou no ambiente do CONTRATANTE, não implicarão nenhum acréscimo ou majoração nos valores devidos à CONTRATADA

6.7 Quando necessário, o CONTRATANTE poderá indicar local específico, em Brasília/DF, para a prestação dos serviços. Em casos excepcionais, pode ser autorizada a execução de serviços em outros locais, além daquele citado na referência acima. Independentemente de citação nominal, a execução dos serviços poderá envolver interação com quaisquer dos órgãos que integrem a estrutura organizacional do Ministério da Educação – assim definidos no art. 2º do ANEXO I do Decreto nº 10.195, de 30 de dezembro de 2019.

6.8 Considerando que os serviços também podem ser executados de forma remota, a execução das atividades fora das dependências do CONTRATANTE, não geram custos e obrigações adicionais para pagamento, devendo estes custos serem exclusivos da CONTRATADA.

Materiais a serem disponibilizados

6.9 Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários à prestação dos serviços contratados. O CONTRATANTE poderá dispor à CONTRATADA os recursos de TIC utilizados em seu ambiente interno, caso haja disponibilidade, tais como estações de trabalho (microcomputadores) e recursos de comunicação (acesso à internet). Porém, caso a CONTRATADA julgue necessário utilizar recursos de maior capacidade ou desempenho em relação àqueles fornecidos pelo CONTRATANTE deverá, às suas expensas, providenciar a disponibilização desses recursos aos seus colaboradores.

6.10 O CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA durante a vigência do CONTRATO e exclusivamente com a finalidade de execução do OBJETO contratado:

6.10.1 Acesso físico às dependências relacionadas à prestação dos serviços;

6.10.2 Acesso lógico e os respectivos privilégios adequados nos sistemas, aplicações e ferramentas necessárias à perfeita execução dos serviços, exclusivamente para os profissionais diretamente envolvidos em sua execução;

6.10.3 Instalações e mobiliário necessários à execução dos serviços, não sendo permitido à CONTRATADA alocar nas dependências do CONTRATANTE profissionais que não atuem diretamente na execução do CONTRATO; e

6.10.4 Acesso aos ambientes tecnológicos e soluções de software de sua propriedade necessário(a)s à execução das atividades contratadas, não desobrigando a CONTRATADA de fornecer eventuais soluções de software quando especificadas no escopo da contratação.

6.11 Nos casos em que a CONTRATADA fizer uso dos recursos de TIC disponibilizados pelo CONTRATANTE esta não poderá alegar a insuficiência desses (em quantidade, desempenho ou qualquer outro aspecto) para entregar serviços fora do padrão de qualidade e/ou dos prazos exigidos.

6.12 À CONTRATADA caberá fornecer todos os demais recursos e condições técnicas necessárias à execução dos serviços, incluindo ferramentas específicas, materiais de apoio, materiais de identificação, equipamentos de proteção individual etc.

6.13 Com relação ao uso dos recursos de impressão do CONTRATANTE, a CONTRATADA somente efetuará as impressões estritamente associadas às atividades técnicas vinculadas aos serviços demandados pelo CONTRATANTE.

6.14 Com relação ao uso de recursos de telefonia do CONTRATANTE a CONTRATADA poderá fazê-lo em atendimento à estrita necessidade do serviço, podendo o CONTRATANTE estabelecer meios de controle adequados.

6.15 Com relação ao uso de recursos tecnológicos (hardware e/ou software) da CONTRATADA no ambiente do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá observar que, no caso de optar por utilizar e ou instalar alguma solução tecnológica no ambiente para a prestação de serviços, fica obrigada a solicitar a autorização prévia à implementação para que o CONTRATANTE decida a respeito da adequação e possa adotar todas as providências cabíveis à eventual implementação.

6.16 Com relação ao espaço físico, a CONTRATADA deve estar ciente de que os recursos fornecidos serão os mesmos disponibilizados pelo CONTRATANTE a seus colaboradores

próprios e que devem ser usados durante a vigência do CONTRATO exclusivamente para a execução dos serviços contratados.

Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021)

6.17 O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

Formas de transferência de conhecimento

6.18 A CONTRATADA deverá se comprometer a habilitar a equipe de técnicos do CONTRATANTE ou outra por ele indicada no uso de eventuais soluções desenvolvidas e implantadas ou nos produtos fornecidos dentro do escopo do CONTRATO, repassando todo o conhecimento necessário para tal, com vistas a mitigar riscos de descontinuidade dos serviços e de dependência técnica.

6.19 A transferência de conhecimentos, no uso das soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais, em eventos específicos de transferência de conhecimento, e preferencialmente à equipe gerencial indicada pela Diretoria de Tecnologia da Informação - se baseando em documentos técnicos e/ou manuais específicos das soluções, entre outros.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

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

6.21 Um Projeto de TRANSIÇÃO FINAL, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição, deverá ser entregue pela CONTRATADA ao CONTRATANTE. Esse projeto de gerenciamento de serviços de transferência contratual final será conduzido de acordo com as seguintes ações:

AÇÃO	ATIVIDADES	PRAZO	RESPONSABILIDADE
1	CONTRATANTE solicita o projeto de gerenciamento de serviços de transferência contratual final.	Até 60 dias antes da data do término do contrato ou a qualquer momento em caso de rescisão antecipada.	CONTRATANTE
2	Apresentação do projeto de gerenciamento de serviços de transferência contratual final.	Até 50 dias antes da data do término do contrato ou 10 dias após a solicitação do projeto de transição em caso de rescisão antecipada.	CONTRATADA

3	Reunião de alinhamento de entregas finais contratuais.	Até 30 dias antes da data do término do contrato ou rescisão antecipada.	CONTRATANTE /CONTRATADA
4	Reunião de alinhamento de entregas finais contratuais.	Até a data do término do contrato.	CONTRATADA

6.22 É de responsabilidade do CONTRATANTE, a disponibilidade dos recursos qualificados identificados no Plano de Transição como receptores dos serviços.

6.23 A CONTRATADA se sujeitará às sanções administrativas cabíveis, caso não coopere ou retenha qualquer informação solicitada pelo CONTRATANTE, que venha a prejudicar o andamento da transição dos serviços para um novo prestador.

6.24 Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o Plano de Transição, a CONTRATADA deve responsabilizar-se pelo esforço que necessite dedicar à completa transição, sem ônus para o CONTRATANTE.

6.25 Ao final do contrato a CONTRATADA deverá providenciar a revogação de todas as contas de usuário e perfis de acesso de seus funcionários, bem como a devolução de quaisquer bens e/ou materiais da CONTRATANTE.

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

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.27 A quantificação ou estimativa prévia do volume de serviços demandados está definido no subitem 1.1 deste Termo de Referência.

6.28 Cada Ordem de Serviço conterá o volume dos serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo, conforme modelo descrito no APÊNDICE 02 deste Termo de Referência.

Mecanismos formais de comunicação

6.29 São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a CONTRATANTE e o Contratado, os seguintes:

6.29.1 Ordem de Serviço;

6.29.2 Ata de Reunião;

6.29.3 Ofício;

6.29.4 Sistema de abertura de chamados;

6.29.5 E-mails e Cartas.

Formas de Pagamento

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

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

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

6.32 O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos APÊNDICES 4 e 5 deste Termo de Referência.

7.7. Modelo de Gestão do Contrato

7.1 O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

7.2 Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

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

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

Preposto

7.5 A CONTRATADA designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

7.6 O preposto é o profissional designado para representar a CONTRATADA junto ao Ministério durante a execução dos serviços, recebendo as demandas, administrando a equipe da CONTRATADA e zelando pelo eficaz atendimento aos requisitos técnicos e administrativos relacionados ao contrato.

7.7 A CONTRATADA deve disponibilizar meio de comunicação do Ministério com o preposto (e. g. número de celular) fora do horário de atendimento presencial. No caso de haver profissional da CONTRATADA prestando serviço para o Ministério em horários não úteis, também deverá

ser designado preposto, que poderá ser acionado, ainda que remotamente, para receber determinações ou tratar questões, incidentes e problemas que sejam inadiáveis, a critério do Ministério.

7.8 Os profissionais designados em cada torre de serviço não poderão acumular o papel de preposto.

7.9 Por se tratar de serviço de caráter eminentemente técnico, esse profissional deverá possuir diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC); OU diploma, devidamente registrado, de conclusão de qualquer curso de nível superior, fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC, acompanhado de certificado de curso de pós-graduação, na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC;

7.10 O preposto designado pela CONTRATADA deverá ter experiência mínima comprovada de 6 (seis) anos em acompanhamento de contratos públicos de objetos compatíveis com os da presente contratação. Ao PREPOSTO cabe a responsabilidade pelas seguintes atividades:

7.11 Informar ao Ministério problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços;

7.12 Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados;

7.13 Executar os procedimentos de gestão geral do contrato por parte da CONTRATADA;

7.14 Assegurar que as determinações, processos, metodologias e demais normativos do Ministério sejam disseminadas junto aos profissionais alocados para execução dos serviços;

7.15 Participar da redação, aprovar pela CONTRATADA e registrar as atas de reuniões realizadas em decorrência do contrato, que deverão estar disponíveis em arquivos digitais compartilhados com a equipe do Ministério;

7.16 Zelar pelo cumprimento eficaz e eficiente dos requisitos técnicos contratuais segundo as melhores práticas, normas e regulamentos aplicáveis;

7.17 Participar, sempre que convocado pelo Ministério, de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais ou de planejamento de atividades e, caso necessário, com o apoio das demais torres de serviço;

7.18 Acompanhar sempre que necessário a elaboração de minuta de OS pelos demandantes (fiscal requisitante ou gestor do contrato) nas fases de discussão, aprovação e autorização;

7.19 Realizar a entrega dos serviços e produtos previstos na execução contratual, tanto dos serviços mensalmente previstos quanto das ordens de serviço demandadas, de acordo com as obrigações especificadas no Edital e respectivos anexos;

7.20 Conduzir a reunião mensal para entrega e análise dos resultados obtidos nas torres de serviços técnicos;

7.21 Obter do gestor ou dos servidores por ele indicados, as assinaturas de autorização e ateste das ordens de serviço concluídas e entregues, inclusive, dos resultados mensais obtidos em cada núcleo de serviço técnico;

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

Reunião Inicial

7.23 Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.24 A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD /ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 05 (cinco) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da CONTRATANTE.

7.25 A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.25.1 Presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o seu preposto;

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

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

7.25.4 A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual; e

7.25.5 Realizar apresentação técnica do seu processo de trabalho e das ferramentas para execução dos serviços contratados.

7.26 Havendo necessidade outros assuntos de comum interesses poderão ser tratados na reunião inicial, além dos anteriormente previstos. Todas as atas de reuniões e as comunicações entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, assim como todas as demais intercorrências contratuais, positivas ou negativas, serão arquivadas em processo próprio para fins de manutenção do histórico de gestão do CONTRATO.

Fiscalização

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

Fiscalização Técnica

7.28 O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

7.29 O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II):

7.30 Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);

7.31 O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).

7.32 No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).

7.33 O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

Fiscalização Administrativa

7.34 O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação do contratado, acompanhá-lo empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

7.35 Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

Gestor do Contrato

7.36 O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

7.37 O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

7.38 O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstruem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (*Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III*).

7.39 O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (*Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VII*).

7.40 O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (*Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X*).

7.41 O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (*Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI*).

7.42 O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

8. Critérios de Medição e Pagamento

8.1 A avaliação da execução do objeto utilizará os NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (ou NÍVEIS DE SERVIÇO) para aferir e avaliar os resultados dos serviços contratados e o desempenho da CONTRATADA, conforme definido no APÊNDICE 1 deste Termo de Referência.

8.2 Considerando esses aspectos, as métricas de faturamento e o modelo de faturamento é definido da seguinte forma, por item da contratação:

ITEM	DESCRÍCÃO	MODELO DE FATURAMENTO	NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)
1	Gerenciamento de Operação de Infraestrutura de TIC	Parcela Mensal	APÊNDICE 01
2	Gerenciamento de Projetos de TIC	Parcela Mensal	APÊNDICE 01
3	Gerenciamento de Mudança	Parcela Mensal	APÊNDICE 01
4	Gerenciamento de Configuração	Parcela Mensal	APÊNDICE 01
5	Gerenciamento de Capacidade e Teste de Carga	Parcela Mensal	APÊNDICE 01

6	Monitoramento e Gerenciamento de Eventos	Parcela Mensal	APÊNDICE 01
7	Gerenciamento de Incidentes	Parcela Mensal	APÊNDICE 01
8	Gerenciamento de Problemas	Parcela Mensal	APÊNDICE 01
9	Sustentação de Bancos de Dados	Parcela Mensal	APÊNDICE 01
10	Sustentação de Bancos de Dados – Oracle	Parcela Mensal	APÊNDICE 01
11	Sustentação de Bancos de Dados – Microsoft	Parcela Mensal	APÊNDICE 01
12	Sustentação de Bancos de Dados – PostgreSQL	Parcela Mensal	APÊNDICE 01
13	Sistemas Operacionais e Middleware	Parcela Mensal	APÊNDICE 01
14	Sistemas Operacionais e Middleware – Red Hat	Parcela Mensal	APÊNDICE 01
15	Sistemas Operacionais e Middleware – Microsoft	Parcela Mensal	APÊNDICE 01
16	Virtualização de Data Center	Parcela Mensal	APÊNDICE 01
17	Conteinerização	Parcela Mensal	APÊNDICE 01
18	Gerenciamento de Computação em Nuvem	Parcela Mensal	APÊNDICE 01
19	Gerenciamento de Práticas DevSecOps	Parcela Mensal	APÊNDICE 01
20	Armazenamento de Dados	Parcela Mensal	APÊNDICE 01
21	Proteção de Dados (Backup)	Parcela Mensal	APÊNDICE 01
22	Gerenciamento de Segurança da Informação	Parcela Mensal	APÊNDICE 01
23	Redes e Comunicações de Dados	Parcela Mensal	APÊNDICE 01
24	Sustentação de Instalações Físicas	Parcela Mensal	APÊNDICE 01

25	Gerenciamento de Atendimento a Usuários de TIC	Parcela Mensal	APÊNDICE 01
26	Atendimento a Usuários de TIC - 1º Nível	Parcela Mensal	APÊNDICE 01
27	Atendimento a Usuários de TIC - 2º Nível - MEC	Parcela Mensal	APÊNDICE 01
28	Atendimento a Usuários de TIC - 2º Nível – CNE	Parcela Mensal	APÊNDICE 01
29	Atendimento a Usuários de TIC - 2º Nível – CETREMEC	Parcela Mensal	APÊNDICE 01
30	Atendimento a Usuários de TIC - 2º Nível – Telefonia	Parcela Mensal	APÊNDICE 01

8.3 Considerando o princípio da finalidade, caso sejam verificadas incompatibilidades e/ou inconsistências, o CONTRATANTE poderá revisar fórmulas e parâmetros de cálculo de quaisquer dos indicadores de níveis mínimos de serviço previstos na presente contratação com o objetivo de lhe assegurar a aderência destes à essência do que se busca efetivamente aferir.

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

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

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

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

Do recebimento

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

8.8.1 O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

8.9 O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

8.10 O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)

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

8.12 Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

8.12.1 Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

8.13 O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

8.14 A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

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

8.16 Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

8.17 Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

8.18 Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

8.18.1 Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

8.18.2 Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

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

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

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

8.19 No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

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

8.21 O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Procedimentos de Teste e Inspeção

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

8.23 Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins da avaliação do cumprimento das exigências de caráter técnico nos termos da alínea a do inciso I do art. 140 da Lei nº 14.133, de 2021, e para fins da avaliação da conformidade do material com as exigências contratuais, nos termos da alínea a do inciso II do art. 140 da Lei nº 14.133, de 2021, o CONTRATANTE reserva-se ao direito de promover avaliações, inspeções e diligências visando esclarecer quaisquer situações relacionadas à prestação dos serviços contratados, sendo obrigação da CONTRATADA acolhê-las.

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

Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

8.25 Nos termos da LEI nº 14.133/2021, o LICITANTE ou a CONTRATADA será responsabilizado administrativamente pelas seguintes infrações:

8.25.1 dar causa à inexecução parcial do contrato;

8.25.2 dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

8.25.3 dar causa à inexecução total do contrato;

- 8.25.4 deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- 8.25.5 não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- 8.25.6 não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- 8.25.7 ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- 8.25.8 apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- 8.25.9 fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- 8.25.10 comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- 8.25.11 praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- 8.25.12 praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

8.26 Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas previstas nesta Lei as seguintes sanções:

- 8.26.1 advertência;
- 8.26.2 multa;
- 8.26.3 impedimento de licitar e contratar;
- 8.26.4 declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

8.27 § 1º Na aplicação das sanções serão considerados:

- 8.27.1 a natureza e a gravidade da infração cometida;
- 8.27.2 as peculiaridades do caso concreto;
- 8.27.3 as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- 8.27.4 os danos que dela provierem para a Administração Pública;

8.27.5 a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

8.28 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133/2021, e, subsidiariamente, na Lei nº 9.784, de 29/01/1999.

8.29 Conforme previsto no art. 40 da Instrução Normativa nº 03, de 26 de abril de 2018, que estabelece normas para o funcionamento do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Serviços Gerais – SISG, as sanções descritas são passíveis de registro no SICAF.

8.30 Advertência

8.30.1 A sanção de advertência consiste em uma comunicação formal à CONTRATADA, após a instauração do processo administrativo sancionador, sendo aplicada quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves – assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado.

8.30.2 A advertência deve conter o apontamento do fato gerador, determinando que seja sanada a impropriedade e notificando que, em caso de reincidência, sanção mais elevada poderá ser aplicada.

8.31 Multa

8.31.1 Multa moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 10% (dez por cento);

8.31.2 Multa compensatória de 5% (cinco por cento) pela não manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas no instrumento convocatório, a qual será calculada sobre o valor total da parcela não adimplida do Contrato, se aplicável ao tipo de contratação;

8.31.3 Multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do Contrato, no caso de rescisão por inexecução total do objeto;

8.31.4 Multa compensatória de 10% (dez por cento) aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida, em caso de rescisão por inexecução parcial do objeto; e

8.31.5 Multas compensatórias vinculadas ao descumprimento do Acordo de Nível de Serviço, conforme descrito neste Termo de Referência.

8.32 Dentre as demais previsões contidas na legislação aplicável, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação das multas listadas nos subitens 8.2731 e 8.2731 acima, sem prejuízo da combinação de reduções/glosas por descumprimento de níveis mínimos de serviço e de outras sanções administrativas aplicáveis, quando for observada a ocorrência das seguintes infrações, sendo que as penalidades decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

8.33 Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pelo CONTRATANTE, conforme as tabelas abaixo:

GRAU	CORRESPONDÊNCIA	NÍVEL
1	Multa de 0,50% sobre o valor da parcela inadimplida	BAIXO
2	Multa de 1,00% sobre o valor da parcela inadimplida	MÉDIO
3	Multa de 2,50% sobre o valor da parcela inadimplida	ALTO
4	Multa de 5,00% sobre o valor da parcela inadimplida	GRAVE

8.33.1 Dentre as demais previsões contidas na legislação aplicável, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação da multa de acordo com os níveis de gradação definidos, quando for observada a ocorrência das seguintes infrações, sendo que penalidades decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si:

ID	DESCRIÇÃO DO EVENTO	MÉTRIA	GRAU
1	Deixar de providenciar treinamento para seus funcionários, caso previsto na relação de obrigações da CONTRATADA.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	1
2	Emitir Nota Fiscal sem autorização de faturamento pelo Gestor P.or evento/infração e/ou por dia de do Contrato E/OU atrasar a apresentação de Nota Fiscal sem inadimplemento no cumprimento da justificativa, em desacordo com o fluxo de fiscalização pactuado	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	1
3	Deixar de cumprir os requisitos legais, sociais e ambientais relacionados ao objeto contratado, conforme previsto nos requisitos da contratação.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	2
4	Utilizar ou manter na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, funcionário que imprima conduta inconveniente, incompatível com suas atribuições, em desacordo às normas legais e/ou discordo às normas internas estabelecidas pelo CONTRATANTE.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	3
5	Executar, durante a vigência contratual, serviço incompleto e/ou paliativo como por permanente e/ou deixar de realizar a complementação de serviço em razão de incompletude e/ou situação correlata.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	2
6	Utilizar as dependências e/ou os recursos do CONTRATANTE para fins estranhos à execução do objeto do CONTRATO e/ou em desacordo com as instruções e normas internas do CONTRATANTE.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	2
7	Recusar, suspender e/ou interromper a prestação dos serviços contratados, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	4

8	Destruir e/ou danificar equipamentos ou documentos de propriedade do CONTRATANTE e/ou expor o ambiente inadimplemento tecnológico do CONTRATANTE a riscos de Segurança da Informação, por culpa ou dolo de seus agentes.	4
9	Permitir que seus funcionários realizem atividades sem a identificação obrigatória e/ou sem a utilização de EPI (Equipamento de Proteção Individual), quando o uso de tais equipamentos for necessário. Assim como permitir situação que inadimplemento criem possibilidade de causar ou cause danos físicos, lesão corporal ou consequências letais. Assim como não instalar EPC (Equipamento de Proteção Coletiva), quando necessário.	2
10	Descumprir reiteradamente critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço exigidos, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado, resultando na indisponibilidade dos serviços contratados e na perda dos benefícios da contratação.	4
11	Recusar-se a executar serviço amparado pelo objeto do CONTRATO e/ou recusar-se a corrigir erros e/ou falhas na execução dos serviços contratados, incluindo o cumprimento da garantia técnica e/ou deixar de atender à requisito obrigatório do (s) serviço(s) contratado(s).	3
12	Agir com dolo ou má-fé durante a execução contratual perante os compromissos assumidos contratualmente. Assim como inadimplemento praticar atos de má-fé ciente das consequências que possam vir a ocorrer, ou praticá-los de modo beneficiar-se de algo.	4
13	Manipular, por quaisquer meios ou estratégias, indicadores de níveis de serviço e/ou relatórios de serviço e/ou bases de dados das ferramentas de gerenciamento de serviços e monitoramento do ambiente tecnológico de modo a alterar e/ou interferir indevidamente nos resultados dos serviços prestados e/ou nas avaliações de qualidade e/ou nos níveis de serviço.	4
14	Deixar de manter a documentação de habilitação atualizada. Ou recursar-se a apresentar documentos complementares relacionados à sua habilitação, documentação fiscal, documentação trabalhista e/ou documentação previdenciária, quando solicitado. Ou, ainda, perder as condições de habilitação exigidas.	2

15	Deixar de efetuar o pagamento de salários, vale transporte, vale Por evento/infração e/ou por dia de refeição, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como deixar inadimplemento no cumprimento da de arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas de sua obrigação responsabilidade relacionadas à execução do CONTRATO.	4
16	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação contratual explícita Por evento/infração e/ou por dia de ou derivada e/ou deixar de atender a qualquer outro requisito inadimplemento no cumprimento da específico dos serviços contratados (explícitos ou derivados).	3
17	Deixar de cumprir, violar ou implementar rotinas em Por evento/infração e/ou por dia de desconformidade com a Política de Segurança da Informação e inadimplemento no cumprimento da Comunicações - POSIC, do CONTRATANTE.	4
18	Manipular ou descaracterizar indicadores, metas de níveis de Por evento/infração e/ou por dia de serviço, relatórios ou quaisquer informações que afetem os inadimplemento no cumprimento da indicadores de qualidade do serviço prestado.	4
19	Provocar ou dar causa a qualquer indisponibilidade não Por evento/infração e/ou por dia de planejada (localizada ou generalizada) nos devices dos inadimplemento no cumprimento da ambientes sob responsabilidade técnica da CONTRATADA.	4
20	Manter ou deixar de afastar profissional que tenha incorrido Por evento/infração e/ou por dia de conduta de modo inconveniente ou desrespeitoso com Agentes inadimplemento no cumprimento da Públicos; desrespeito às normas internas; casos em que o profissional não atenda às necessidades operacionais do CONTRATANTE, dentre outros, após a notificação do CONTRATANTE.	4

8.34 Cumpre ao GESTOR DO CONTRATO e à autoridade administrativa competente, considerando o princípio da proporcionalidade, avaliar dentre as ocorrências acima a adequação de aplicar a sanção de ADVERTÊNCIA antes da gradação para sanção de MULTA.

8.35 Ao exceder o limite máximo admitido de infrações durante a vigência contratual OU mediante o reiterado descumprimento de critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço exigidos OU diante da reiterada aplicação de sanções contratuais, o CONTRATANTE deverá avaliar a possibilidade de promover a rescisão do CONTRATO em função da inexecução TOTAL ou PARCIAL do OBJETO, da perda de suas funcionalidades e da comprovada desconformidade com os critérios mínimos de qualidade exigidos – ressalvada a aplicação adicional de outras sanções administrativas cabíveis, respeitado os princípios da razoabilidade, da proporcionalidade, da ampla defesa e do contraditório.

8.36 Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que o contratado:

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

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

Liquidação

8.37 Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da *Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022*.

8.38 O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.39 Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

8.39.1 o prazo de validade;

8.39.2 a data da emissão;

8.39.3 os dados do contrato e do órgão **CONTRATANTE**;

8.39.4 o período respectivo de execução do contrato;

8.39.5 o valor a pagar; e

8.39.6 eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.40 Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobreposta até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao **CONTRATANTE**;

8.41 A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.42 A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas. (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

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

8.44 Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o **CONTRATANTE** deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade

fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

8.45 Persistindo a irregularidade, o CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

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

Prazo de pagamento

8.47 O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES /ME nº 77, de 2022.

8.48 No caso de atraso pelo CONTRATANTE, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice Geral de Preços (IGP-M) de correção monetária.

Forma de pagamento

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

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

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

8.52 Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

8.53 A CONTRATADA regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

Antecipação de pagamento

8.54 A presente contratação não permite a antecipação de pagamento.

Cessão de crédito

8.55 É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico.

8.56 As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do CONTRATANTE.

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

8.58 Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

8.59 O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração ([INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 53, DE 8 DE JULHO DE 2020](#)).

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

9. Forma e Critérios de Seleção do Fornec.

FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

9.1 O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO POR GRUPO para a seleção da proposta mais vantajosa.

Regime de execução

9.2 O regime de execução do contrato será por EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL, com pagamento mensal, conforme a métrica valor/mês, baseada em padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos neste Termo de Referência.

Da Aplicação da Margem de Preferência

9.3 Sendo um objeto único, o valor estimado da contratação inviabiliza a aplicação do Direito e Margens de Preferência, uma vez que para uma empresa se caracterizar como microempresa, deve possuir rendimento bruto anual de até R\$ 360.000,00; e, para se caracterizar como empresa de pequeno porte, deve possuir receita bruta anual entre R\$ 360.000,00 e R\$ 4.800.000,00, conforme Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

9.4 Não haverá o tratamento favorecido para microempresas e empresas de pequeno porte, por força do disposto no art. 4º, § 1º, I, da Lei nº 14.133, de 2021.

9.5 Para a contratação de serviços comuns de informática e automação, definidos na Lei nº 8.248/91, será assegurado o direito de preferência previsto no seu art. 3º, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.

Exigências de habilitação

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

Habilitação jurídica

9.7 **Pessoa física:** cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

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

9.9 **Microempreendedor Individual - MEI:** Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

9.10 Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

9.11 **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme [Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.](#)

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

9.13 **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

9.14 **Sociedade cooperativa:** ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

9.15 **Ato de autorização** para o exercício da atividade de (especificar a atividade contratada sujeita à autorização), expedido por (especificar o órgão competente) nos termos do art. da (Lei/Decreto) nº

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

9.18 Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários

federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

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

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

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

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

9.23 Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Distrital relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

9.24 O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar nº 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Econômico-Financeira

9.25 Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

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

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

9.27.1 índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

9.27.2 As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e

9.27.3 Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

9.27.4 Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

9.28 Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 5% do valor total estimado da contratação.

9.29 As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º](#)).

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

Qualificação Técnica

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

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

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

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

9.33.1 Serviços de Atendimento médio mínimo de 2.000 (dois mil) chamados por mês em um único contrato ou em contratos distintos, desde que os serviços tenham sido executados de forma concomitante;

9.33.2 Serviços de Atendimento de 1º nível (telessuporte), por meio de central telefônica, para, no mínimo, 1.300 (mil e trezentos) usuários em um único contrato ou em contratos distintos, desde que os serviços tenham sido executados de forma concomitante;

9.33.3 Serviços de Atendimento de 2º nível (suporte local) em ambientes com pelo menos 1.400 (mil e quatrocentas) estações de trabalho, incluindo desktops e notebooks, incluindo serviços de instalação, configuração e suporte técnico em estações com ambiente Microsoft Windows 10 e Windows 11 em um único contrato ou em contratos distintos, desde que os serviços tenham sido executados de forma concomitante;

9.33.4 Serviços de automação de parque computacional com utilização da solução System Center Configuration Manager ou Sistemas Similares para um parque de no mínimo 1.400 (mil e quatrocentas) estações de trabalho em um único contrato ou em contratos distintos, desde que os serviços tenham sido executados de forma concomitante;

9.33.5 Serviços de Atendimento, para, no mínimo, 1.300 (mil e trezentos) usuários de TIC, em um único contrato ou em contratos distintos, desde que os serviços tenham sido executados de forma concomitante, comprovando experiência no desenho, instrumentalização, implementação e operacionalização de processo em solução de ITSM, utilizando os seguintes processos/função da biblioteca ITIL v3 ou versões mais recentes: Service Desk (Central de Serviços); Gerenciamento de Incidente e Cumprimento de Requisições;

9.33.6 Experiência na implementação e operação continuada de, no mínimo, 8 (oito) processos de gerenciamento de serviços da biblioteca ITIL;

9.33.7 Serviço mensurado de, no mínimo, 10.000 (dez mil) horas de serviço técnico operando processos de Gerenciamento de Incidente, Problema, Mudança e de Configuração de acordo com as boas práticas contidas na biblioteca ITIL;

9.33.8 Experiência em atividades de gestão de projetos e demandas utilizando metodologias ágeis ou PMBOK. A exigência é de atuação em 08 (oito) projetos relacionados a infraestrutura de TI com duração maior que 06 (seis) meses;

9.33.9 Serviço mensurado de, no mínimo, 8.000 (oito mil) horas de serviço técnico nos serviços de sustentação e gerenciamento de servidores de rede baseados em Sistemas Operacionais Linux, com no mínimo, 100 (cem) servidores físicos e 500 (quinhentos) servidores virtuais;

9.33.10 Serviços de implementação e gerenciamento em Redes LAN baseada em Sistemas Operacionais Windows Server 2008/2012 ou superior, em ambiente de, no mínimo, 140 (cento e quarenta) servidores;

9.33.11 Serviço mensurado de, no mínimo, 6.500 (seis mil e quinhentas) horas de serviço técnico em implementação e gerenciamento de solução de antivírus para, no mínimo, 1.400 (mil e quatrocentas) estações de trabalho;

9.33.12 Serviço mensurado de, no mínimo, 8.000 (oito mil) horas de serviço técnico em implantação, operação e monitoramento de serviços de TI, NOC (Network Operation Center), utilizando soluções de monitoramento de infraestrutura de serviços de TI e soluções de performance de aplicações;

9.33.13 Serviço mensurado de, no mínimo, 7.000 (sete mil) horas de serviço técnico em Administração, configuração e sustentação em SGBD - Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados, MSSQL Server 2012 ou superior, PostgreSQL 8.1 ou superior e Oracle 12c ou superior;

9.33.14 Serviço mensurado de atividades de Administração, configuração e sustentação em Microsoft Exchange 2016 ou superior em Cluster, em plataforma computacional com, no mínimo 1.500 (mil e quinhentas) caixas postais;

9.33.15 Experiência na execução de serviços de Administração, configuração e sustentação a Servidores, operando em ambiente computacional virtualizado, VMWare VCenter, na versão 6.0 ou superior, constituído de, no mínimo, 1.000 (mil) servidores de rede virtuais suportados pela plataforma;

9.33.16 Experiência na execução de serviços de Administração, configuração e sustentação a redes em ambiente computacional constituído de switches core em alta disponibilidade, com no mínimo 10 Gbps, em um único contrato ou em contratos distintos, desde que os serviços tenham sido executados de forma concomitante;

9.33.17 Serviço mensurado de, no mínimo, 3.500 (três mil e quinhentas) horas de Serviço Técnico na execução de serviços de Administração, configuração e sustentação de Storage & Archive, em ambiente computacional constituído de SAN (Storage Área Network) e NAS (Network Attached Storage), composta por solução de armazenamento corporativa (storage) com capacidade total mínima de armazenamento de 250 TB com implementação de políticas de backup e restore utilizando a ferramenta Commvault ou equivalente;

9.33.18 Serviço mensurado de, no mínimo, 3.500 (três mil e quinhentas) horas de Serviço Técnico na execução de serviços de Administração, configuração e sustentação de Middleware, em ambiente computacional constituído por servidores de aplicação JBOSS ou equivalente;

9.33.19 Serviço mensurado de, no mínimo, 3.500 (três mil e quinhentas) horas de Serviço Técnico de solução de segurança em alta disponibilidade, com atividades de administração, configuração e sustentação de: filtro de conteúdo Web; Sistema de Prevenção a Intrusão - IPS; acesso remoto e VPN do tipo IPSec/SSL; sistema de Balanceamento de Carga; firewall do tipo statefull baseado em hardware;

9.33.20 Serviço mensurado de, no mínimo, 3.500 (três mil e quinhentas) horas de Serviço Técnico em atividades de tratamento de incidentes de segurança da informação;

9.33.21 Serviço mensurado de, no mínimo, 3.500 (três mil e quinhentas) horas de Serviço Técnico em atividades de testes de intrusão, análise de vulnerabilidades em sistemas e aplicações;

9.33.22 Experiência na Administração, configuração e sustentação de serviços baseados em Nuvem pública dos provedores AWS, Google e Huawei (Infrastructure as a Service - IaaS, Platform as a Service – PaaS ou Software as a Service - SaaS);

9.33.23 Experiência em administração de ambiente de nuvem pública ou privada considerando atividades de planejamento, criação, operação e manutenção de ativos, serviços e *workloads*;

9.33.24 Experiência na Administração, configuração e sustentação de serviços baseados em Nuvem pública, operando em ambiente computacional, constituído de, no mínimo, 50 (cinquenta) instâncias virtuais;

9.33.25 Serviço mensurado de, no mínimo, 2.500 (dois mil e quinhentas) horas de Serviço Técnico em atividades de administração de ambiente com solução de gerenciamento de contêiners *OpenShift Platform* ou equivalente; e

9.33.26 Experiência na execução de projetos ou atividades no que diz respeito à aplicação de procedimentos de automação na gestão de ambientes de infraestrutura *on-premise* ou em nuvem pública ou privada (*Infra as Code*).

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

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

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

10. Estimativa do Valor da Contratação

10.1 O custo estimado total da contratação é de R\$ 19.628.052,32 (DEZENOVE MILHÕES, SEISCENTOS E VINTE E OITO MIL, CINQUENTA E DOIS REAIS E TRINTA E DOIS CENTAVOS), conforme custos unitários apostos na tabela abaixo:

10.1.1 O custo estimado elaborado com base nas definições da Instrução Normativa SEGES nº 65, de 7 de julho de 2021 para elaboração do mapa de pesquisa salarial (PCTI-Pesquisa de Preços de Mercado – PPM) e adoção do fator-K, conforme Anexo II da Portaria SGD/MGI 1.070, de 1º de junho de 2023, para o cálculo do custo mensal

por perfil, sendo o fator-K de 2,49 para os perfis com nível de senioridade Júnior e fator-K de 2,00 para os outros perfis.

ITEM	DESCRÍÇÃO	PERFIL PROFISSIONAL	NÍVEL PERFIL	QTDE.	UND	VALOR DE REFERÊNCIA	VALOR TOTAL MÊS
1	Gerenciamento de Operação de Infraestrutura de TIC	Gerente de infraestrutura de TI	Master	1	VAL /MÊS	R\$ 37.333,34	R\$ 37.333,34
2	Gerenciamento de Projetos de TIC	Gerente de Projetos	Master	1	VAL /MÊS	R\$ 34.997,44	R\$ 34.997,44
3	Gerenciamento de Mudança	Analista de Sistemas de Automação	Sênior	1	VAL /MÊS	R\$ 22.566,00	R\$ 22.566,00
4	Gerenciamento de Configuração	Analista de Sistemas de Automação	Pleno	1	VAL /MÊS	R\$ 17.500,00	R\$ 17.500,00
5	Gerenciamento de Capacidade e Teste de Carga	Analista de Sistemas de Automação	Sênior	1	VAL /MÊS	R\$ 22.566,00	R\$ 22.566,00
6	Monitoramento e Gerenciamento de Eventos	Analista de Suporte Computacional	Júnior	8	VAL /MÊS	R\$ 12.325,26	R\$ 98.602,09
7	Gerenciamento de Incidentes	Analista de Sistemas de Automação	Pleno	1	VAL /MÊS	R\$ 17.500,00	R\$ 17.500,00
8	Gerenciamento de Problemas	Analista de Sistemas de Automação	Pleno	1	VAL /MÊS	R\$ 17.500,00	R\$ 17.500,00
9			Sênior	4	VAL /MÊS	R\$ 23.132,75	R\$ 92.531,00

	Sustentação de Bancos de Dados	Administrador de Banco de Dados	Pleno	2	VAL /MÊS	R\$ 18.377,00	R\$ 36.754,00
10	Sustentação de Bancos de Dados - Oracle	Administrador de Banco de Dados	Master	2	VAL /MÊS	R\$ 31.890,20	R\$ 63.780,40
11	Sustentação de Bancos de Dados - Microsoft	Administrador de Banco de Dados	Master	2	VAL /MÊS	R\$ 31.890,20	R\$ 63.780,40
12	Sustentação de Bancos de Dados - PostgreSQL	Administrador de Banco de Dados	Master	2	VAL /MÊS	R\$ 31.890,20	R\$ 63.780,40
13	Sistemas Operacionais e Middleware	Administrador de Sistemas Operacionais	Sênior	4	VAL /MÊS	R\$ 26.005,53	R\$ 104.022,10
			Pleno	2	VAL /MÊS	R\$ 20.297,03	R\$ 40.594,05
14	Sistemas Operacionais e Middleware - Red Hat	Administrador de Sistemas Operacionais	Master	2	VAL /MÊS	R\$ 31.500,00	R\$ 63.000,00
15	Sistemas Operacionais e Middleware - Microsoft	Administrador de Sistemas Operacionais	Master	2	VAL /MÊS	R\$ 31.500,00	R\$ 63.000,00
16	Virtualização de Data Center	Analista de Sistemas de Automação	Sênior	2	VAL /MÊS	R\$ 22.566,00	R\$ 45.132,00
17	Conteinerização		Master	2	VAL /MÊS	R\$ 38.465,00	R\$ 76.930,00

		Analista de Sistemas de Automação	Sênior	2	VAL /MÊS	R\$ 22.566,00	R\$ 45.132,00
18	Gerenciamento de Computação em Nuvem	Especialista em Computação em Nuvem	Master	2	VAL /MÊS	R\$ 38.979,56	R\$ 77.959,12
			Sênior	2	VAL /MÊS	R\$ 31.217,76	R\$ 62.435,52
19	Gerenciamento de Práticas DevSecOps	Analista de Sistemas de Automação	Master	1	VAL /MÊS	R\$ 38.465,00	R\$ 38.465,00
20	Armazenamento de Dados	Analista de Suporte Computacional	Master	1	VAL /MÊS	R\$ 27.779,20	R\$ 27.779,20
21	Proteção de Dados (Backup)	Analista de Suporte Computacional	Sênior	2	VAL /MÊS	R\$ 17.529,56	R\$ 35.059,12
22	Operações Segurança da Informação	Administrador em Segurança da Informação	Sênior	4	VAL /MÊS	R\$ 30.131,88	R\$ 120.527,53
23	Redes e Comunicações de Dados	Analista de redes e comunicações de dados	Master	1	VAL /MÊS	R\$ 33.076,45	R\$ 33.076,45
			Sênior	2	VAL /MÊS	R\$ 24.000,00	R\$ 48.000,00
24	Sustentação de Instalações Físicas	Analista de redes e comunicações de dados	Pleno	2	VAL /MÊS	R\$ 18.032,38	R\$ 36.064,76
25	Gerenciamento de Atendimento a Usuários de TIC	Gerente de suporte técnico de TI	Master	1	VAL /MÊS	R\$ 17.754,40	R\$ 17.754,40

26	Atendimento a Usuários de TIC - 1º Nível		Júnior	8		R\$ 5.444,53	R\$ 43.556,28
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	VAL /MÊS	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 Estimado de Profissionais				80	VALOR MENSAL	R\$ 1.635.671,03	
						VALOR TOTAL POR ANO	R\$19.628.052,32

11. Adequação Orçamentária

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

11.2 A contratação será atendida pela seguinte dotação:

Gestão/Unidade: 150004

Fonte de Recursos: 10000000

Programa de Trabalho: 169152

Elemento de Despesa: 30.90.40

Plano Interno: VKK01N0100N

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

Cronograma Físico Financeiro

NATUREZA	EXERCÍCIO	VALOR PLANEJADO
33.90.40	2024	R\$ 817.835,51
Custeio	2025	R\$ 18.810.216,81
VALOR GLOBAL TOTAL:		R\$ 19.628.052,32

12. Apêndice 1 - 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				
ITEM	CATSER	UNIDADE	QTD.	
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; • 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;

	<ul style="list-style-type: none"> 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	<p>Nível do Perfil</p> <p>Escolaridade</p>	<p>Master</p> <p>Nível superior completo</p>	<p>Perfil</p> <p>Certificações</p>	<p>Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação</p> <p>ITIL® 4 Create, Deliver & Support (CDS)</p>	<p>Quantidade</p> <p>Experiências profissionais</p>	<p>1</p> <p>10 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.</p>

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.
Atividades	<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; 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;

	<ul style="list-style-type: none"> 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.	<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	<p>Nível do Perfil</p> <p>Master</p>	Perfil	Gerente de Projetos	Quantidade		1
	<p>Escolaridade</p> <p>Nível superior completo</p>	<p>Certificações</p> <p>Project Management Professional (PMP)</p>	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; 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;

Atividades	<ul style="list-style-type: none"> 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.

04: GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO

Escopo	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.					
	As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:					

Atividades	<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 realiza 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. 					
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.					
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>
	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	<p>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.</p>
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;

	<ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Nota: Os componentes de serviço incluem, mas não estão limitados a: hardware, software, recursos de rede e software/infraestrutura como serviço.</p>					
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	<p>Nível do Perfil</p> <p>Escolaridade</p>	<p>Sênior</p> <p>Nível superior</p>	<p>Perfil</p> <p>Certificações</p>	<p>Analista de Sistemas de Automação</p> <p>ITIL® 4 Create, Deliver & Support (CDS)</p>	<p>Quantidade</p> <p>Experiências profissionais</p>	<p>1</p> <p>5 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço; e</p> <p>3 anos em disciplina de testes e /ou automação de testes funcionais e não funcionais; e</p> <p>3 anos em ferramentas de testes de carga (JMeter ou similares).</p>

06: MONITORAMENTO E GERENCIAMENTO DE EVENTOS

Escopo	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.
--------	--

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. 						
	<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	Sede do MEC (Brasília/DF)						
Horário	Disponibilidade do atendimento	24 x 7	Regime presencial	24 x 7	Obs.	N/A	
Requisitos dos profissionais	Nível do Perfil	Junior	Perfil	Analista de Suporte Computacional	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.	

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.	<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 Create, Deliver & Support (CDS)	Experiências profissionais	3 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.

08: GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

Escopo	<p>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.</p>					
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	<p>Serviço responsável por instalar, configurar, monitorar, manter e melhorar o desempenho dos bancos de dados, em ambiente de infraestrutura local e em nuvem.</p>					
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	<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	Sênior	Perfil	Administrador de Banco de Dados	Quantidade	4

Requisitos dos profissionais (Perfil 1)	Escolaridade	Nível superior completo	Certificações	Microsoft Certified: Azure Database Administrator Associate; ou PostgreSQL 12 Associate Certification; ou	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.
				EDB 12 Associate Certification; ou Oracle Database SQL Certified Associate (OCA); ou AWS Certified Database – Specialty		
Requisitos dos profissionais (Perfil 2)	Escolaridade	Nível superior completo	Certificações	Administrador de Banco de Dados	Quantidade	2
				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	<p>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.</p>
	<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; • 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 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.	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 Banco de Dados	Quantidade	2
Requisitos dos profissionais	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 auditora, 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	<p>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.</p>
	<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;

Atividades	<ul style="list-style-type: none">• 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 balanceamento 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.;• 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
------------	---

	<p>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	<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	<p>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>
	<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;

Atividades	<ul style="list-style-type: none"> • 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	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 Banco de Dados	Quantidade	2

Requisitos dos profissionais	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; • 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; • 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;

Atividades	<ul style="list-style-type: none"> • 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; • 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.	<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>	<p>Perfil</p> <p>Administrador de Sistemas Operacionais</p>	<p>Quantidade</p> <p>2</p>			
	<p>Escolaridade</p> <p>Nível superior completo</p>	<p>Certificações</p> <p>Red Hat Certified Engineer (RHCE); e</p> <p>Red Hat Certified Specialist in Developing Automation with Ansible Automation Platform; e</p> <p>Red Hat Certified Specialist in Security: Linux.</p>	<p>Experiências profissionais</p> <p>10 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço; e</p> <p>7 anos em Administração de Sistemas Baseados em Red Hat.</p>			

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 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; • 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	<p>Obs.</p> <p>Horário do regime presencial: 08h00 às 20h00, de segunda-feira à sexta-feira.</p> <p>Eventualmente, para acompanhamento de demandas</p>

						críticas, será necessário a presença de profissionais, fora do regime presencial padrão.
	Nível do Perfil	Master	Perfil	Administrador de Sistemas Operacionais	Quantidade	2
Requisitos dos profissionais	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; • 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.
	<p>As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:</p> <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; • 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;

Atividades	<ul style="list-style-type: none"> 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. <p>Os componentes de nuvem incluem recursos virtuais, softwares, middlewares, serviços de rede e armazenamento de dados. Os componentes de infraestrutura podem ser locais, terceirizados ou provisionados como serviços em nuvem.</p>					
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 (Perfil 1)	<p>Nível do Perfil</p> <p>Escolaridade</p>	<p>Master</p> <p>Nível superior completo</p>	<p>Perfil</p> <p>Certificações</p>	<p>Especialista em Computação em Nuvem</p> <p>AWS Certified DevOps Engineer ou AWS Certified Solutions Architect - Professional;</p>	Quantidade	2
					Experiências profissionais	10 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
					Quantidade	2

Requisitos dos profissionais (Perfil 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, para acompanhamento de demandas críticas, será necessário a presença de profissionais, fora do regime presencial padrão.

Requisitos dos profissionais	Nível do Perfil	Master	Perfil	Analista de Sistemas de Automação	Quantidade	1
	Escolaridade	Nível superior	Certificações completas	EXIN DevOps Master; e Linux Professional Institute DevOps Tools Engineer.	Experiências profissionais	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.	<p>Horário do regime presencial: 09h00 às 18h00, de segunda-feira à sexta-feira.</p> <p>Eventualmente, para acompanhamento de demandas</p>

						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 de 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. • 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;

	<ul style="list-style-type: none"> 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.	<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 (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.	<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>Pleno</p>	Perfil	<p>Analista de redes e comunicações de dados</p>	Quantidade		2
	<p>Escolaridade</p> <p>Nível superior completo</p>	Certificações	<p>EXIN EPI® DCFC; ou</p> <p>EXIN EPI CDCP ou</p> <p>EXIN EPI® CDFOM ou</p> <p>Furukawa FCP Master; ou</p> <p>Furukawa FCP; ou</p> <p>Certificações equivalentes.</p>	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.					
	<p>As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • atuar como ponto único de contato para usuários e clientes; • responder aos problemas relatados; 					

Atividades	<ul style="list-style-type: none"> 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; realizar a manutenção de hardware – detecção de problemas em componentes de microinformática; instalar, configurar, atualizar softwares para usuários;

	<ul style="list-style-type: none"> 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

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

SCOPO	DESCRÍÇÃO	ID	PRIORIDADE	META DE TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (MTMA)	% GLOSA NA FATURA POR NÃO ATINGIR A META
		1.	Crítica	1 h	5%

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

Atendimento ao Usuário de TIC	Resolução de incidentes	21.	Alta	1 h	3%
		22.	Média	4 h	2%
		23.	Baixa	8 h	1%
	Resolução de requisições de serviços	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 classificado com PMIT* de até 10 minutos (por sistema)	01	10	99.977	60	Por milésimo percentual abaixo da Meta
	Disponibilidade de sistema crítico classificado com PMIT* de até 4 horas (por sistema)	02	240	99,444	30	Por milésimo percentual abaixo da Meta
	Disponibilidade de sistema crítico classificado 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 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.
- 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.
- 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.
- 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.
	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	

02	Gerenciamento de eventos, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento de Incidentes. Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Conhecimento	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).
03	Sustentação de Banco de Dados, Sustentação de 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 banco de dados com versões atuais e novas versões disponíveis no site do 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 Gerenciamento 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; e 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	<p>Relatório com os processos e procedimentos padronizados e utilizados no suporte das operações de TIC do CONTRATANTE utilizando a cultura e ferramentas DevOps.</p> <p>Relatório com o desenho, configuração e integração das ferramentas de suporte à integração contínua e entrega contínua de serviços.</p> <p>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</p>
07	Armazenamento de Dados	<p>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</p>
08	Proteção de Dados - Backup	<p>Relatório contendo, no mínimo: verificação no link do fabricante da solução de backup possíveis patches/atualizações/fix disponíveis e aplicáveis ao ambiente de backup. Caso haja algum patch/atualização/fix a ser instalado ou alteração com base na HCL, deverá ser adicionado ao Resumo, informações técnicas sobre estas recomendações. 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>
		<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</p>

09	<p>Gerenciamento de Segurança da Informação e operações de segurança da informação.</p>	<p>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> <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</p>

10	Rede e comunicações de dados e Sustentação de instalações físicas.	<p>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> <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.

- c. Para o cálculo do valor de cada item de ocorrência, será considerada a seguinte fórmula padronizada:

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

- d. 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.

13. Apêndice 2 - Modelo de Planilha de Custo

MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS						
Identificação da Lição						
Número do Processo						
Número da Lição						
Nome da Empresa						
CNPJ						
GRUPO XX: <DESCRIÇÃO DO GRUPO>						
ITEM XX - <DESCRIÇÃO DO ITEM>						
Componente de Custo de Pessoal						
Identificação do Perfil	Salário (S)	Fator K (K)	Custo Total por Perfil (CT=S x K)	Qtde. Profissionais (CM = Perfil (Q))	Mensal (CT x Q)	Custo Mensal
1						

2		
(...)		
Subtotal Componentes de Custo de Pessoal		
Demais Componentes de Custo		
Descrição	Memória de Cálculo / Justificativa	Valor Mensal(R\$)
Custos com Software		
Custos com recursos de computação		
Custos com Equipamentos		
Custos com serviços de informações		
Outos Custos (Especificar)		
Subtotal Demais Componentes de Custo		
Componentes de Preço (não compreendidos na composição do fator K)		
Descrição	Valor Mensal(R\$)	
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)		
Cobertura Tributária		
Outros componentes (especificar)		
Subtotal Componentes de Preço R\$		
Total Mensal R\$		

Valor Total do [item/grupo] R\$	[valor mensal x quantidade de meses previstos para a contratação]
---------------------------------	---

Para cada Perfil Profissional deverá ser apresentada a planilha complementar abaixo, conforme item 19.2.4 da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS PARA CADA PERFIL PROFISSIONAL

Número do Processo

Licitação Nº

CNPJ

Nome da Empresa

Lote

Item

Perfil Profissional

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

A Data da Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)

B Município/UF

C Ano acordo, convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo

D Número de Meses de Execução do Contrato

E Número de registro da convenção coletiva de trabalho

F Regime Tributário da Empresa:

Dados complementares para composição dos custos referentes ao profissional alocado

1	Tipo de Serviço (mesmo serviço com características distintas)		
2	Remuneração do profissional		
3	Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)		CBO:
4	Data Base da Categoria (dia/mês/ano)		
MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO			
1	Composição da Remuneração		Valor (R\$)
A	Salário Base		R\$
B	Adicional de Periculosidade	%	R\$
C	Adicional de Insalubridade	%	R\$
D	Adicional Noturno		R\$
E	Hora Noturna Adicional		R\$
F	Adicional de Hora Extra no feriado trabalhado		R\$
G	Outros (especificar)		R\$
TOTAL DO MÓDULO 1			R\$
MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS			
2.1	Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias		Valor (R\$)
A	13º Salário	%	R\$
B	Férias e Adicional de Férias	%	R\$
Subtotal			R\$

Incidência do Submódulo 2.2	%	R\$		
Total		R\$		
2.2 Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e Outras Contribuições		Valor (R\$)		
A INSS	%	R\$		
B Salário Educação	%			
C Seguro Acidente de Trabalho	RAT FAP %	R\$		
Incidência do Submódulo 2.2	%	R\$		
D SESI ou SESC	%	R\$		
E SENAI ou SENAC	%	R\$		
F SEBRAE	%	R\$		
G INCRA	%	R\$		
H FGTS	%	R\$		
I Outras Contribuições (especificar)	%	R\$		
Total	%	R\$		
2.3 Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários		Valor (R\$)		
A Transporte: Nº Vales Valor do Vale	Nº de dias úteis	Desc. Empregado	R\$	
			R\$	
B Auxílio Alimentação (Vales, cestas básicas, etc.):	Valor do Vale	Nº de dias úteis	Desc. Empregado	R\$

		R\$
C	Assistência Médica e Familiar/Odontológica	R\$
D	Auxílio Creche	R\$
E	Seguro de vida, invalidez e funeral	R\$
F	Auxílio cesta básica	R\$
I	Outros (especificar)	R\$
Total		R\$
MÓDULO 2: RESUMO		
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	R\$
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	R\$
2.3	Benefícios Mensais e Diários	R\$
TOTAL DO MÓDULO 2		R\$
MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO		
3.1	Provisão para Rescisão	Valor (R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado	% R\$
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	% R\$
C	Aviso Prévio Trabalhado	% R\$
D	Incidência do Submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado	% R\$
E	Multa sobre o FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado e Trabalhado	% R\$

TOTAL DO MÓDULO 3		%	R\$	
MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE				
4.1 Submódulo 4.1 - Ausências Legais		Valor (R\$)		
A	Férias e Terço Constitucional de Férias		R\$	
B	Ausências Legais	%	R\$	
C	Licença Paternidade	Licenças/ano:	%	R\$
		Incidência:		
D	Ausência por Acidente de Trabalho	Licenças/ano:	%	R\$
		Incidência:		
E	Afastamento Maternidade	Licenças/ano:	%	R\$
		Incidência:		
F	Outros (especificar)	%	R\$	
TOTAL		R\$		
4.2 Submódulo 4.2 - Intrajornada		Valor (R\$)		
A	Substituto no Intervalo para repouso ou alimentação	%	R\$	
TOTAL		R\$		
MÓDULO 4: RESUMO				
4.1	Substituto nas Ausências Legais		R\$	
4.2	Substituto na Intrajornada		R\$	

Subtotal do Módulo 4		R\$	
Incidência do submódulo 2.2	%	R\$	
TOTAL DO MÓDULO 4		R\$	
MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS			
5 Insumos Diversos (valores mensais por empregado)		Valor (R\$)	
A Uniformes (valor em parte não renovável)		R\$	
B Materiais		R\$	
C Microcomputador utilizado por profissional		R\$	
D Outros (especificar)		R\$	
TOTAL DO MÓDULO 5		R\$	
MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
6 Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Base	%	Valor (R\$)
A Custos Indiretos	R\$	%	R\$
B Lucro	R\$	%	R\$
Subtotal - Base de Cálculo de Tributos			R\$
Subtotal B - Base de Cálculo de Tributos por dentro ou racional			R\$
C.1 Tributos federais (COFINS)		%	R\$
C.2 Tributos Federais (PIS)		%	R\$
C.3 INSS (Desoneração)		%	R\$

D	Tributos Estaduais (especificar)	%	R\$
E.1	Tributos Municipais (ISS)	%	R\$
E.2	Outros Tributos Municipais (especificar)	%	R\$
F	Total dos Tributos	%	R\$
MÓDULO 6: RESUMO			
6.A	Custos Indiretos		R\$
6.B	Lucro		R\$
6.F	Tributos		
TOTAL DO MÓDULO 6			R\$
QUADRO RESUMO DO CUSTO DO PERFIL PROFISSIONAL			
Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)			Valor (R\$)
A	MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		R\$
B	MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS		R\$
C	MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO		R\$
D	MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE		R\$
E	MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS		R\$
Subtotal (A + B + C + D + E)			R\$
F	MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO		R\$
VALOR TOTAL DO PERFIL PROFISSIONAL			R\$

QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS	
CUSTO TOTAL MENSAL DO PERFIL PROFISSIONAL	R\$
FATOR-K	
TOTAL ANUAL DO PERFIL PROFISSIONAL	R\$
TOTAL GLOBAL DO PERFIL PROFISSIONAL	

PLANILHA SIMPLIFICADA PARA ESTIMATIVA DO VALOR MENSAL DO SERVIÇO				
ITEM < n ^o > <descrição do item>	Fator K:	<valor definido>		
Componente de Custo de Pessoal				
Perfil	Salário Referência (A)	Quantidade (B)	Custo Unitário Mensal do Perfil (C = A x Fator K)	Custo Total Mensal por Perfil (D = C x B)
1				
2				
(...)				
Quantidade Total Equipe : (B)		Custo Total Mensal: (F)	(D)	
Outros Itens de Custo				
Item	Descrição	Custo Mensal (E)		
1				

2	
(...)	
Custo Mensal Total Outros Itens (G)	R\$
Custo Mensal Total do ITEM <nº>	R\$ (F + G)

Local e data: _____, ____ de _____ de 2024.

Razão Social e CNPJ da Empresa Proponente

Identificação e Assinatura do Representante Legal da Empresa Proponente

Prazo de validade da proposta: (.....) dias, contados da data limite estipulada para a apresentação.

INSTRUÇÕES:

1. A descrição e a disposição de itens da proposta de preços devem obedecer ao padrão proposto.
2. Os valores correspondentes a cada item devem ser informados em separado, considerando seus preços unitários e totais (por item).
3. Para a fase de habilitação técnica, anexo à proposta, devem ser apresentados os documentos necessários e suficientes para a comprovação do atendimento aos critérios técnicos de habilitação, conforme definido no TERMO DE REFERÊNCIA.
4. Conforme súmula TCU 254/2010 o Imposto de Renda Pessoa Jurídica (IRPJ) e a Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido (CSLL) não devem constar da composição de preços da proposta.
5. À proposta é necessário juntar cópia dos principais documentos da empresa (alteração contratual ou procuração) e do responsável (documento de identidade, CPF ou CNH).

14. Apêndice 3 - Modelo de Ordem de Serviço

MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO E/OU FORNECIMENTO

INTRODUÇÃO

Por intermédio da Ordem de Serviço (OS) ou Ordem de Fornecimento de Bens (OFB) será solicitado formalmente à Contratada a prestação de serviço ou o fornecimento de bens relativos ao objeto do contrato.

O encaminhamento das demandas deverá ser planejado visando a garantir que os prazos para entrega final de todos os bens e serviços estejam compreendidos dentro do prazo de vigência contratual.

Referência: Art. 32 IN SGD Nº 94/2022.

1 – IDENTIFICAÇÃO

Nº da OS/OFB		Data de emissão	
CONTRATO/NOTA DE EMPENHO nº			
Objeto do Contrato			
Contratada		CNPJ	
Preposto			
Início vigência		Fim vigência	

ÁREA REQUISITANTE

Unidade		
Solicitante		E-mail

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS BENS/SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS

ITEM	DESCRIÇÃO DO BEM OU SERVIÇO	MÉTRICA	VALOR UNITÁRIO (R\$)	QTDE/VOL.	VALOR TOTAL (R\$)

Valor total estimado da OS/OFB				

3 – <INSTRUÇÕES/ESPECIFICAÇÕES> COMPLEMENTARES

<Incluir instruções complementares à execução da OS/OFB>

<Ex.: Contatar a área solicitante para agendamento do horário de entrega>

<Ex.: Conforme consta no Termo de Referência, o recebimento provisório está condicionado à entrega do código no ambiente de homologação, e a documentação do software no repositório oficial de gestão de projetos>

4 – DATAS E PRAZOS PREVISTOS

Data de Início:		Data do Fim:	
-----------------	--	--------------	--

CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO/ENTREGA

ITEM	TAREFA/ENTREGA	INÍCIO	FIM

5 – ASSINATURA E ENCAMINHAMENTO DA DEMANDA

Autoriza-se a <execução dos serviços / entrega dos bens> correspondentes à presente <OS/OFB>, no período e nos quantitativos acima identificados.

<Nome >

<Nome >

<RESPONSÁVEL PELA DEMANDA / FISCAL
REQUISITANTE>

<GESTOR DO CONTRATO>

Matr.: <Nº da matrícula>

Matr.: <Nº da matrícula>

BRASÍLIA/DF, XX DE XXXX DE 20XX.

15. Apêndice 4 - Termo de Ciência

INTRODUÇÃO

O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão/entidade.

No caso de substituição ou inclusão de empregados da contratada, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados.

Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “b” da IN SGD/ME Nº 94/2022.

1 – IDENTIFICAÇÃO

CONTRATO Nº		
OBJETO		
CONTRATADA		CNPJ
PREPOSTO		
GESTOR DO CONTRATO		MATR.

2 – CIÊNCIA

Por este instrumento, os funcionários abaixo identificados declaram ter ciência e conhecer o inteiro teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes da Contratante.

FUNCIONÁRIOS DA CONTRATADA

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

BRASÍLIA/DF, XX DE XXXX DE 20XX.

16. Apêndice 5 - Termo de Compromisso

TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

INTRODUÇÃO

O Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo regista o comprometimento formal da Contratada em cumprir as condições estabelecidas no documento relativas ao acesso e utilização de informações sigilosas da Contratante em decorrência de relação contratual, vigente ou não.

Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “a” da IN SGD/ME Nº 94/2022.

Pelo presente instrumento o <NOME DO ÓRGÃO>, sediado em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <CNPJ>, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <Nº do CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º <nº do contrato> doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE; CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção; CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação e Privacidade da CONTRATANTE;

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

1. OBJETO

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

2. CONCEITOS E DEFINIÇÕES

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

- a. INFORMAÇÃO: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.
- b. INFORMAÇÃO SIGILOSA: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquela abrangida pelas demais hipóteses legais de sigilo.
- c. CONTRATO PRINCIPAL: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

3. DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas /comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

4. DOS LIMITES DO SIGILO

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

- I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;
- II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
- III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

5. DISPOSIÇÕES GERAIS

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente

na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restrinjam estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6. VIGÊNCIA

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

7. PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme previsto nos arts. 155 a 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

8. DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

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

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

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

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

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

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações, conforme definição do item 3 deste documento, disponibilizadas para a CONTRATADA, serão

incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

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

9. **FORO**

A CONTRATANTE elege o foro da cidade de BRASÍLIA/DF, Justiça Federal - Seção Judiciária do Distrito Federal, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

10. **ASSINATURAS**

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

CONTRATADA

CONTRATANTE

<Nome>

<Nome>

<Qualificação>

Matrícula: xxxxxxxx

TESTEMUNHAS

<Nome>

<Nome>

<Qualificação>

<Qualificação>

Brasília/DF, ____ de _____ de 2024.

17. Apêndice 6 - Termo de Recebimento Prov

INTRODUÇÃO

O Termo de Recebimento Provisório trata-se de termo detalhado que declarará que os serviços foram prestados e atendem às exigências de caráter técnico, sem prejuízo de posterior verificação de sua conformidade com as exigências contratuais, baseada nos requisitos e nos critérios de aceitação definidos no Modelo de Gestão do Contrato.

Referência: Inciso XXI, art. 2º, e alínea “i”, inciso II, art. 33 da IN SGD/ME Nº 94/2022.

1 – IDENTIFICAÇÃO

CONTRATO Nº		
CONTRATADA		CNPJ
Nº DA OS		
DATA DA EMISSÃO		

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E VOLUMES DE EXECUÇÃO

SOLUÇÃO DE TIC

<Descrição da solução de TIC solicitada relacionada ao contrato anteriormente identificado>

ITEM	DESCRÍÇÃO DO BEM OU SERVIÇO	MÉTRICA	QUANTIDADE
1	<Descrição igual ao da OS de abertura>	<Ex.: PF>	<n>
...
...
...
TOTAL DE ITENS			

3 – RECEBIMENTO

Para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso II, alínea “i”, da IN SGD/ME nº 94/2022, por este instrumento ATESTO que os serviços correspondentes à <OS> acima identificada, conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, foram executados e <atende(m)/atende(m) parcialmente /não atende(m)> às respectivas exigências de caráter técnico discriminadas abaixo. Não obstante, estarão sujeitos à avaliação específica para verificação do atendimento às demais exigências contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do contrato.

Ressaltamos que o recebimento definitivo desses serviços ocorrerá somente após a verificação desses requisitos e das demais condições contratuais, desde que não se observem inconformidades ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência e do Contrato acima identificado que ensejem correções por parte da **CONTRATADA**. Por fim, reitera-se que o objeto poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando estiver em desacordo com o contrato.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA	ATENDIMENTO	OBSERVAÇÃO
1	<exigências técnicas definidas no TR>
...
...
...

4 – ASSINATURA

FISCAL TÉCNICO

<Nome do Fiscal Técnico do Contrato>

Matrícula: xxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

PREPOSTO

<Nome do Preposto do Contrato>

Matrícula: xxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

18. Apêndice 7 - Termo de Recebimento Def

INTRODUÇÃO

O Termo de Recebimento Definitivo declarará formalmente à Contratada que os serviços prestados ou que os bens fornecidos foram devidamente avaliados e atendem às exigências contratuais, de acordo com os requisitos e critérios de aceitação estabelecidos.

Referência: Inciso XXII, Art. 2º e alínea “h” inciso I do art. 33, da IN SGD/ME Nº 94/2022.

1 – IDENTIFICAÇÃO

CONTRATO/NOTA DE EMPENHO Nº		
CONTRATADA		CNPJ
Nº DA OS/OFB		
DATA DA EMISSÃO		

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTO(S)/BEM(S)/SERVIÇOS E VOLUMES DE EXECUÇÃO

SOLUÇÃO DE TIC

<descrição da solução de TIC solicitada relacionada ao contrato anteriormente identificado>				
ITEM	DESCRÍÇÃO DO BEM OU SERVIÇO	MÉTRICA	QUANTIDADE	TOTAL
1	<descrição igual à da OS/OFB de abertura>	<Ex.: PF>	<n>	<total>
...				
TOTAL DE ITENS				

3 – ATESTE DE RECEBIMENTO

Para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso II, alínea “h”, da IN SGD/ME nº 94/2022, por este instrumento ATESTO/ATESTAMOS que o(s) <serviço(s)/ bem(s)> correspondentes à <OS/OFB> acima identificada foram <prestados/entregues> pela **CONTRATADA** e ATENDEM às exigências contratuais, discriminadas abaixo, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do Contrato acima indicado.

ITEM	EXIGÊNCIA CONTRATUAL	ATENDIMENTO	OBSERVAÇÃO
1	<exigência contratual estabelecida no TR>		

4 - DECONTOS EFETUADOS E VALOR A LIQUIDAR

De acordo com os critérios de aceitação e demais termos contratuais, <não> há incidência de descontos por desatendimento dos indicadores de níveis de serviços definidos.

<Não foram / Foram> identificadas inconformidades técnicas ou de negócio que ensejam indicação de glosas e sanções, <cuja instrução corre em processo administrativo próprio (nº do processo)>.

Por conseguinte, o valor a liquidar correspondente à <OS/OFB> acima identificada monta em R\$ <valor> (<valor por extenso>).

Referência: <Relatório de Fiscalização nº xxxx ou Nota Técnica nº yyyy>.

5 – ASSINATURA

GESTOR DO CONTRATO

<Nome do Gestor do Contrato>

Matrícula: xxxxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

<As seções seguintes podem constar em documento diverso, pois dizem respeito à autorização para o faturamento, a cargo do Gestor do Contrato, e a respectiva ciência do preposto quanto a esta autorização>.

5 – AUTORIZAÇÃO PARA FATURAMENTO

GESTOR DO CONTRATO

Nos termos da alínea “n”, inciso I, art. 33, da IN SGD/ME nº 94/2022, AUTORIZA-SE a **CONTRATADA** a <faturar os serviços executados / apresentar as notas fiscais dos bens entregues> relativos à supracitada <OS/OFB>, no valor discriminado no item 4, acima.

<Nome do Gestor do Contrato>

Matrícula: xxxxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>

6 – CIÊNCIA

PREPOSTO

<Nome do Preposto do Contrato>

Matrícula: xxxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>

19. Apêndice 8 - Declaração de Vistoria

DECLARAÇÃO DE REALIZAÇÃO DA VISTORIA TÉCNICA

DECLARAMOS, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº ____/202x, que a empresa , registrada no CNPJ/MF , representada por seu Responsável Técnico abaixo identificado, realizou VISTORIA TÉCNICA nas instalações da SUBSECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO do MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, tomando ciência de informações e instruções necessárias ao atendimento do objeto da presente licitação e à eventual elaboração de sua PROPOSTA, ao passo que nos comprometemos a manter sob sigilo e a não divulgar as informações e dados a que tivemos acesso por ocasião da VISTORIA TÉCNICA.

DECLARAÇÃO DE OPÇÃO PELA NÃO REALIZAÇÃO DA VISTORIA TÉCNICA

DECLARAMOS, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº ____/202x, que a empresa <Razão Social da Empresa>, registrada no CNPJ/MF <CNPJ>, Em conformidade a previsão contida no Termo de Referência, manifestamos nossa opção por não realização da Vistoria Técnica.

Brasília/DF, <dia> de <mês> de 202x.

[assinatura e carimbo]

<Nome completo do emitente>

<Cargo do emitente>

<SIAPE do emitente>

[assinatura]

<Nome completo do representante da Empresa>

<Documento de Identificação>

20. Apêndice 9 - Levantamento do Histórico

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

21. Apêndice 10 - Levantamento do Ambiente

ID	Descrição	Marca/Fabricante	Modelo	Quantidade Atual
1	Switch SAN	Cisco	MDS 9148S	2
2	Switch Core	HP	5900	3
		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
9	Links Privativos	Anel educacional	Anel Educacional	2 x 40 Gbps
		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
16	Servidores de Rede	DELL	PowerEdge R710 / R910 / R920 / T710 / R6525 / R940	82
		HP	Proliant G6, G7 e G8	30
		IBM	System x3690 X3850	60
17	Clusters Banco de Dados	ORACLE	Exadata X6	1
18			IBM	1
19		SQL Server	DELL/IBM	7
20	Virtualização	VMWare	Virtualização	13 clusters
		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

21	SGBD	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
	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

22	Servidores Virtuais	Linux	Microsoft Windows 10	2
			Windows XP	1
			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
23	Servidores Físicos		Red Hat Enterprise / VMWare / Oracle Linux	109
			Windows Server 2008 / 2008 R2 / 2012 / 2012 R2	20
24	Gerenciador de Virtualização	Vcenter	5.5	1 VM
			6.0	1 VM
			6.7	1 VM
25	Servidores Virtuais	-	Windows / Linux	2.159 VMs
26	Serviço de correio eletrônico	Microsoft / Exchange 2016	1 Cluster	
27	Usuários			4666 habilitados 10604 desabilitados
28	Caixas postais de Correio eletrônico / Office 365			5767 / 213

29	Grupos de usuários / Distribuição	Microsoft		5079 / 408
30	Serviço de Autenticação		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 Visibility - 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
56	Softwares/Plataformas	Microsoft	Microsoft 365 A5	-
		Zoom	Zoom	-
		Commvault	Commvault Backup & Recovery	-
		Adobe	Adobe Creative Cloud	-
		Nagios	Nagios	-
		Zabbix	Zabbix	-
		Autodesk	Autodesk Building Design Suite Premium 2013	-
		IBM	IBM Sterling Connect Direct Premium Edition	-

22. Apêndice 11 - 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 transparéncia 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 proposições 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
DELPHI	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 - Sistema de Material, controla o estoque. E 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 as 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 ofertam 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 ofertam 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	PDDE Interativo	Sistema WEB Monolítico

	o número de alunos, de acordo com o censo escolar do ano anterior ao do repasse.		
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 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)
	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		

SisfundApoyo 3	(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-INFOCONV x API CONECTAGOV	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 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 nívelamento TOEFL.		Aplicativo Mobile App
App - Mosquito Não	No aplicativo do “Mosquito Não” professores e estudantes poderão eliminar virtualmente focos do mosquito aedes aegypti usando o jogo, 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
	A Plataforma Ambiente Virtual de Aprendizagem do Ministério da Educação (MEC) - AVAMEC é um ambiente virtual colaborativo de aprendizagem que		

AVAMEC	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
Carolina Bori-Portal	O Portal Carolina Bori reúne informações para orientar e coordenar o processo de revalidação/reconhecimento de diplomas estrangeiros. Após 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),	Plataforma Carolina Bori	Sítio/Portal Estático

	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).		
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 Benéficas 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 negócio 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 concluir sua a inscrição e finalizar os procedimentos rumo à contratação do financiamento junto ao Agente Financeiro.		Sistema WEB Monolítico
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 com 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)
Pacto Ensino Médio- Portal	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 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	PDDE_Campo	Sistema WEB Monolítico

	voltada à construção de poços, cisternas ou outras formas e meios de abastecimento de água.		
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 SISPDDE. 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
Plataforma Carolina Bori	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 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 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).		Sítio/Portal Dinâmico
	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		

Presença - Legado	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 impensoal, que confere transparência e segurança ao processo. Os candidatos são selecionados pelas notas obtidas no ENEM conjugando-se, desse modo, inclusão à qualidade e mérito dos estudantes com melhores desempenhos acadêmicos.		Sistema WEB Monolítico
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
	Portal com informações sobre o Programa Universidade para Todos (Prouni) do Ministério da Educação que é um programa que oferece bolsas de		

Prouni-Portal	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-Administrativo	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 Eventos da SAA Cadastro de contratos firmados pelo MEC e gerenciados pela SAA. Dados migrados do sistema Contratos pela SAA.	SIMEC	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
	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		

SUPI	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://dsv-sisproext2.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

23. 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](#).

ULYSSES DA ROCHA REZENDE

Integrante Requisitante

JAIRTON DE ALMEIDA DINIZ JUNIOR

Integrante Técnico

ALONSO CLAUDIO PEREIRA DA SILVA BRITO

Integrante Técnico

MARCILIO RIBEIRO SOARES

Integrante Técnico

HELIO BARBOSA DA SILVA

Integrante Administrativo